Mercè Gómez

La intervención educativa en el proceso de inserción laboral

Resumen

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

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

La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral

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

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

Educational intervention in the process of labour insertion

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

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

Autor: Mercè Gómez Ubiergo

Título: La intervención educativa en el proceso de inserción laboral

Referencia: Educación Social, núm. 41, p 15 - 34.

Dirección profesional: Fundación Pere Tarrés
mgomez2@ecampus.peretarres.org

La inserción laboral como proceso educativo

Podemos definir la inserción laboral como un proceso de acompañamiento que una entidad o profesional hace a una persona que está en situación de desocupación o, incluso, de exclusión laboral y social con el objetivo que ésta pueda volver a incorporarse al mercado laboral, no de forma puntual, sino de forma estable.

La inserción laboral, por consiguiente, no se entiende en este artículo tanto como un momento puntual de consecución de un trabajo, sino de un proceso que lleva a la persona a ser ocupable, es decir, "conseguir un trabajo"; a "conservar un trabajo", y a "tener capacidad de sintonizar con el mercado de trabajo; de poder cambiar de ocupación sin dificultades, o de encontrar un puesto de trabajo"[1]. Es en este segundo sentido que podemos hablar de la inserción laboral como proceso educativo

Este proceso de inserción puede ser más corto o más largo, en función de los motivos que han conducido a una persona a la desocupación. Al recorrido que uno debe hacer para ser ocupable y del acompañamiento que hará con el profesional se le llama itinerario de inserción.

Existen diversos motivos que pueden hacer que una persona tenga dificultades para ocuparse. Desde motivos totalmente externos, como puede ser la coyuntura económica desfavorable, con bajos índices de contratación, una legislación laboral restrictiva, que no anime los empresarios a contratar, hasta motivos más internos, de cariz formativo, laboral o, sobre todo, más actitudinales y personales.

Desde el ámbito social existe una preocupación y una ocupación para las denominadas personas excluidas o con riesgo de exclusión social. Los motivos de esta exclusión o riesgo pueden ser múltiples: aspectos económicos, de salud, de dependencias, de falta de formación, de falta de red familiar o social, etc.

Conseguir que estas personas tengan (y mantengan) un trabajo es trabajar para su inclusión social.

La inserción laboral como integración social

¿Por qué ponemos el trabajo como centro de un proceso de integración social? Porque el trabajo nos aporta elementos que permiten trabajar progresivamente por esta integración.

Lo que más define un trabajo, en el sentido de trabajo es la retribución, el hecho de desarrollar una tarea a cambio de dinero. Tener un salario nos permite disponer de una autonomía económica que otorga al mismo tiempo una autonomía personal. Con un sueldo, la persona no depende ni de la familia, ni de vecinos, ni de entidades ni de la Administración. Con un trabajo una persona es libre de desarrollar su proyecto de vida, tal y como considere más

conveniente, es libre de crecer personal y profesionalmente. Tiene la posibilidad de acceder a bienes materiales, culturales, educativos, en definitiva, desarrollarse como persona. El trabajo nos permite vivir con dignidad.

Ahora bien, éste no es más que uno de los factores que favorecen la integración. Un trabajo aporta además la posibilidad de tener un reconocimiento social, de ampliar y mantener la red social extrafamiliar, con unos compañeros y compañeras de trabajo, con quienes compartir experiencias o hablar de temas de interés, incluso, está claro, al margen de los temas del trabajo. Un puesto de trabajo nos obliga a gestionar el tiempo, a organizarse según unos ritmos, hábitos y rutinas, a cuidar de una imagen, en tanto que para el trabajo debemos cuidar de la higiene y de la apariencia personal, de adquirir y desarrollar conocimientos relacionados con la ocupación, de adquirir y desarrollar habilidades relacionadas con la ocupación, de realización profesional, incluso de identidad personal: (Y tú, ¿qué eres? Soy comercial), de sentirse útil ejerciendo determinadas responsabilidades, más allá de objetivos personales, de estar al día y evolucionar con la profesión.

Una persona que trabaja es una persona que puede mantenerse y que, por consiguiente, puede dedicar un tiempo a la mejora de su ocupabilidad, porque –como se ha apuntado anteriormente– ser ocupable no significa sólo tener un trabajo, sino poder vivir del mismo y poder cambiar siendo atractivo para el mercado laboral.

Un trabajo aporta la posibilidad de tener un reconocimiento social, de ampliar y mantener la red social extrafamiliar

En personas que están viviendo la exclusión social, la intervención educativa puede que deba empezar desde los hábitos más básicos, porque quizás han quedado al margen de las oportunidades que hemos apuntado en el párrafo anterior. En algunos casos hay que empezar la intervención para poder cuidar de sí mismas: cuidar de la propia higiene, de la alimentación, de la salud, de la imagen, de la organización de las rutinas y ritmos del tiempo.

En otros casos, quizás la intervención debe dirigirse hacia aspectos más actitudinales: cómo se ve la persona a ella misma, cómo afronta la realidad, qué motivación tiene por el trabajo, la relación con los demás, el entorno social y laboral.

En otros, el proceso de inserción como intervención educativa no tendrá que trabajar aspectos personales o actitudinales, sino abordar directamente aspectos laborales: autoconocimiento profesional, expectativas realistas, definición de objetivos profesionales, actualización de competencias personales o bien el conocimiento del mercado laboral y del sector profesional.

Con el objetivo de conseguir la inserción laboral se tendrá que ir interviniendo en estos aspectos de forma progresiva. Para hacerlo, pueden plantearse dos caminos distintos: un itinerario que conduce de la desocupación a la ocupación y un segundo camino, que es comenzar allá donde el otro acaba, es decir, comenzar ocupando la persona. En el primer caso, a partir de un diagnóstico inicial de ocupabilidad se determina lo que hay que trabajar, y se interviene, hasta que la persona resulta ocupable. En el segundo caso, la persona empieza

a trabajar en empresas de carácter social protegido (en una empresa de inserción, en un CET, etc.) y desde dentro se lleva a cabo el proceso de inserción. En los dos casos hay que hacer este recorrido, este proceso que haga que la persona llegue a ser ocupable.

Las personas con dificultad de acceso a la ocupación

Por competente que uno sea, por experiencia laboral que tenga, en un momento de crisis económica cualquier persona tendrá más dificultad para encontrar trabajo

El acceso a la ocupación depende de múltiples factores. Algunos de estos factores son externos a las personas. En un momento de crisis económica, como el que estamos viviendo en estos momentos, las empresas dejan de contratar y, con independencia del perfil disponible de la persona, es más difícil de encontrar trabajo. Por competente que uno sea, por experiencia laboral que tenga, en un momento de crisis económica cualquier persona tendrá más dificultad para encontrar trabajo que cuando este contexto económico es favorable.

Hemos entrado este año en una etapa que supondrá un cambio respecto a lo que habíamos visto los últimos tiempos. Hemos pasado de una situación prácticamente de ocupación plena a un aumento en pocos meses del paro, lo que dificulta todavía más el acceso a la ocupación de aquellas personas que ya tienen de entrada más dificultades. Además, estamos viendo que muchas de las personas que se están quedando sin trabajo, no tienen la posibilidad - o la tienen muy poco tiempo- de cobrar la prestación de paro, ya que sus contratos eran temporales y prácticamente no han cotizado para poder tener una prestación larga.

Sin posibilidades económicas y con dificultades de volver a ser contratados, todo hace prever el aumento importante de personas que se sitúen en poco tiempo al umbral de la exclusión.

A la hora de definir las personas excluidas o en riesgo de exclusión, las podemos agrupar en diferentes colectivos que presentan dificultades de inserción laboral:

- *Personas con discapacidad*: La dificultad de acceso a la ocupación viene dada por la discapacidad, que el mercado entiende como freno de la competencia plena de la persona, el freno a la eficiencia que puede suponer esta discapacidad. En este sentido no todas las discapacidades tienen la misma dificultad de inserción. Podemos distinguir por orden de menor a mayor dificultad las personas con discapacidades físicas y sensoriales, de las psíquicas y los trastornos mentales, que son las de más difícil inserción.

- *Jóvenes con poca o nula cualificación*: La dificultad de acceso a la ocupación por parte de estos jóvenes viene tanto por su falta de preparación –genérica y específica– como por la falta de experiencia, incluyendo la falta de hábitos laborales y actitudes en un mercado que pide cada vez más

competencias profesionales y generales para el cumplimiento de una determinada ocupación.

- *Personas inmigradas*: Aparte de las dificultades obvias de aquellas personas que no tienen el permiso de trabajo, tampoco es cierto que cuando una persona inmigrante tiene papeles ya puede equipararse a una persona autóctona. Quizás debe serlo a escala legal, pero no a escala ni de reconocimiento del nivel de educación ni social. No tratamos aquí las posibles resistencias, que obviamente también dificultan el acceso a la ocupación, por parte de los contratantes, porque la perspectiva del artículo es de la intervención en la persona usuaria. En caso de que esta persona tenga una titulación profesional, pasarán años antes de que no le llegue la homologación de su titulación, que en muchos casos tendrá que complementar con hacer algunas asignaturas de nuevo. Y, en todo caso, más allá de la titulación hay otros aspectos que dificultan el acceso a la ocupación a las personas inmigrantes. Algunas de las dificultades que pueden encontrar estas personas son: el desconocimiento de la lengua o de las lenguas del territorio de acogida, el desconocimiento de los sectores propios de la economía del territorio, el desconocimiento de las empresas del sector, incluso de los perfiles exigibles de cada ocupación. Y, sobre todo, lo que dificulta el acceso al mercado laboral por parte de las personas extranjeras es el desconocimiento del entorno y la falta de red social.

- *Personas mayores de 45 años*: Éste es un colectivo muy castigado en momentos de crisis, y puede afectar lo mismo a personas con baja cualificación que a personas cualificadas y especialistas. En la empresa les puede pesar tanto la remuneración elevada como la exigencia de condiciones, la dificultad de adaptación a nuevos modelos o a tecnologías o falta de motivación, a favor de jóvenes supuestamente más dinámicos, más actualizados y con menos exigencias salariales.

- *Personas que se reincorporan al mercado laboral*: En muchos casos puede tratarse de mujeres que durante un tiempo más o menos largo han estado al margen del mercado de trabajo, porque se han dedicado a cuidar de la casa y de los hijos o de los abuelos. También nos referimos a personas que han estado tiempo viviendo en el extranjero o que se han recuperado de una larga enfermedad. Para este colectivo la dificultad que presentan a los ojos de posibles contrataciones radica en los cambios que se han producido tanto en el mercado de trabajo en general como en la evolución de su propia ocupación, e incluso su eficiencia y competitividad a la hora de trabajar.

- *Exclusión social* (paro de larga duración, centros penitenciarios, problemas de salud, sin techo, pobreza, situaciones personales/sociales desfavorecidas, drogodependencias). Las dificultades de acceso a la ocupación vienen dadas tanto por la estigmatización que supone pertenecer a alguno de estos colectivos como por las circunstancias personales que les rodean, el tiempo que hace que están al margen con la falta de hábitos y actualización profesionales que esto conlleva y la cronificación de determinadas situaciones.

Llegados a este punto hay que matizar sobre la conveniencia o no de trabajar desde la categoría de *colectivo*, ya que dentro de esta etiqueta previa englobamos a personas con características individuales muy diferentes, de forma que el colectivo en cierta manera estigmatiza y no define a nadie en concreto.

El hecho de tener en cuenta a los colectivos, nos sirve a los profesionales de la inserción para pensar aquellos aspectos que los integrantes de un mismo colectivo pueden compartir y que les impiden el acceso al mercado de trabajo. Por ejemplo, una acción dirigida a jóvenes que no han aprobado el ESO y que quieren acceder a un trabajo deberá tener en cuenta la dificultad de no tener ninguna cualificación, la poca preparación y la escasa o nula experiencia laboral. El itinerario a seguir tiene que salvar estas dificultades y pensar en estrategias de adquisición que sean motivadoras para los jóvenes, que quiere decir utilizar metodologías diferentes de aquellas que aplicaremos a otro grupo más maduro.

Una acción dirigida a personas inmigradas nos puede hacer pensar en temas como el desconocimiento de las lenguas, el desconocimiento del entorno o la falta de red social, y por consiguiente será necesario hacer actuaciones que tengan como objetivo la mejora de estos aspectos. Ahora bien, una vez vista la utilidad de trabajar con *la etiqueta* de un colectivo, porque nos es práctico a la hora de decidir itinerarios y metodologías, lo que no se puede hacer es caer en la trampa de cosificar esa etiqueta, y entender en bloque a todos los *inmigrantes*, a todas las *mujeres* o a todos los *discapacitados*. Los profesionales de la inserción laboral deben ir con mucho cuidado de no encasillar a las personas que forman parte de un colectivo, y tienen que entender que existe un individuo diferente dentro de cada colectivo inmigrante, *joven* o *mujer*, respecto a intereses, en manera de ser y de hacer, en actitudes y en competencias.

Por esto los itinerarios de inserción, por adecuados que sean a las necesidades del colectivo al que se dirigen deben tener siempre de forma transversal la figura de un tutor o referente que conozca a las personas de manera individual.

Diseño de itinerarios de inserción como proceso de intervención educativa

Llegados a este punto, una vez hemos definido qué es un proceso de inserción laboral y a qué personas se dirige se puede pasar a describir como se diseñan los itinerarios de inserción.

Recordemos que llamamos itinerario de inserción al proceso que hace que una persona resulte ocupable en lo que se haya planteado como objetivo profesional.

Podemos hablar de un diseño de itinerario como una acción grupal normalmente dirigida a un colectivo para el que se hacen una serie de acciones específicas coordinadas. En este sentido, se trata de unas acciones concretas y limitadas

en el tiempo para que superen los obstáculos que les dificultan el acceso a la ocupación. No obstante, también hablamos de diseño de itinerario a escala micro, un itinerario individual, que hace referencia a la trayectoria que tendrá que seguir una persona hasta alcanzar ser ocupable en lo que haya identificado como objetivo preferente. En este sentido individual, el itinerario es sinónimo de plan o proyecto profesional y sería necesario plantearlo como un proceso a lo largo de la vida.

Como ya se ha dicho anteriormente, más allá del colectivo hay la persona y, por consiguiente, en cualquiera de los dos casos, lo mismo si el itinerario es grupal que individual, al final siempre está la persona, que muchas veces presenta la urgencia de la necesidad de un trabajo. La responsabilidad del profesional de la inserción está en hacer el acompañamiento de esta persona hasta que haya conseguido los objetivos que hayan acordado.

A la hora de diseñar este itinerario lo definimos como una intervención educativa, en tanto que se preocupa por el desarrollo integral, a partir del trabajo del autoconocimiento de la persona, la aceptación y valoración para incorporarse a la vida laboral, facilitándole la capacidad de toma de decisiones de forma consciente y responsable.

Las etapas del itinerario de inserción

El itinerario es personal e intransferible

El itinerario es personal e intransferible, y empieza una vez se han detectado los elementos que dificultan el acceso a la ocupación. Podemos distinguir unas etapas en este recorrido, que definiremos a continuación. No obstante, hay que tener en cuenta algunas observaciones cuando se quiere diseñar un itinerario de inserción:

- No es necesario que una persona pase por todas las etapas del itinerario. Sólo por aquellas sin cuyo contenido la persona estará en inferioridad de condiciones para acceder al mercado laboral. Las únicas etapas necesarias para hacer un itinerario de calidad son la acogida y el cierre, como principio y final del proceso. El resto de etapas se llevarán a cabo únicamente si se considera que representan una carencia para la persona, y que esta carencia le representa un impedimento o una dificultad para encontrar trabajo. En este punto hay que recordar que el objetivo de la persona a quien acompañamos en el itinerario es encontrar trabajo y que el profesional tiene que acompañarlo a diseñar la vía más eficiente (esto quiere decir optimizar tiempo y recursos), y por tanto actuar con todo aquello que sea necesario para hacer a la persona ocupable y no hacerle pasar etapas que no le son necesarias para alcanzar su objetivo.

- El responsable del proceso es la propia persona: Este punto es importante y conviene que el acompañante sepa transmitirlo al usuario de un servicio. De la misma forma que uno es responsable de su vida, también lo es de su proyecto profesional. Por consiguiente, es necesario que sea la persona la

que analiza y toma las decisiones, con la información y el asesoramiento del personal técnico u orientador. Por esto, en muchos casos las personas usuarias de un servicio de inserción firman un pacto o contrato de inserción, por lo que se hacen responsables de realizar aquellas acciones que han considerado necesarias para la mejora de su ocupabilidad. Evidentemente el técnico que acompaña tiene la responsabilidad de hacer su tarea con competencia (compromiso, constante actualización de la información, etc.), pero la responsabilidad última es de la persona que está en proceso.

- Algunas dificultades no se ven en un primer diagnóstico y aparecen durante la implementación del itinerario. Como veremos a continuación, el diagnóstico ocupacional es el punto de partida para el diseño del itinerario de inserción. La entidad tiene que elaborar un protocolo de diagnóstico que intentará averiguar las necesidades de orientación, de formación, de mejora de competencias, de estrategias de acceso a la ocupación de la persona usuaria. A pesar de todo, existen aspectos como pueden ser ciertos comportamientos y actitudes que quizás no se detectan en esta fase inicial y emergen a lo largo del proceso. Además, también hay que tener en cuenta las regresiones y recaídas con que las personas con determinadas situaciones – drogodependencias, trastornos de salud mental, etc.– pueden encontrarse a lo largo del proceso. Este hecho implica tener presente la revisión constante de su diseño, que deberá adaptarse en todo momento a las nuevas circunstancias. En este sentido, el diseño del itinerario hay que entenderse como dinámico.

- Coordinación entre departamentos y entidades: cada departamento o entidad tiene que hacer el esfuerzo de dedicarse a aquello que le es propio, y poder colaborar con otros departamentos o entidades. Para evitar solapamientos o vacíos es necesario que se derive de manera seria y formal entre departamentos y entre entidades, de forma que el itinerario sea una actuación integral y continuada, aunque pueda estar implementada por diferentes agentes desde diferentes áreas o entidades. Este punto enlaza con lo anterior, de manera que, por ejemplo, cuando después de un diagnóstico ocupacional la persona inicia un proceso formativo profesionalizador las horas diarias de estar en el aula con el formador/a y el resto de participantes permitirán ver con más precisión cuáles son las competencias y las actitudes de este usuario/a. Tendremos más evidencias que en el primer diagnóstico, y esto nos puede llevar a tener que redefinir el itinerario de inserción.

- Las etapas son presentadas en este artículo en un orden lógico-pedagógico, que debe poder ser modificado por el profesional si ante el caso concreto existe una estrategia pedagógica que hará más eficiente el recorrido.

La acogida o diagnóstico ocupacional

Esta fase tiene como objetivo la determinación del grado de ocupabilidad de la persona en relación con su objetivo profesional, a partir del cual la persona, con el acompañamiento del técnico, decidirá cuál tiene que ser su itinerario de inserción.

El diagnóstico ocupacional valora los factores que determinan la ocupabilidad de la persona, es decir la probabilidad que sea contratada, para que una vez analizados, ésta tome el compromiso de iniciar el itinerario que debe permitir la mejora de la propia ocupabilidad. Para expresarlo de forma más llana y comparándolo con el ámbito médico, hacer un diagnóstico ocupacional es como hacer un diagnóstico médico, cuando el médico te examina, determina si tienes alguna enfermedad o trastorno y a partir de aquí te propone un tratamiento para mejorar tu salud. El diagnóstico ocupacional se acostumbra a determinar con entrevistas al usuario/a a partir de un protocolo. Se hacen preguntas sobre las expectativas de la persona, sobre la identificación de su objetivo profesional, se intenta determinar cuáles son sus competencias básicas, las competencias técnicas específicas o profesionales, las competencias transversales y las competencias clave. También se evalúa el grado de conocimiento que la persona tiene del mercado laboral en general, y el conocimiento real y actual que tiene de su sector profesional. Para acabar también se valoran sus conocimientos y actitudes ante la búsqueda de trabajo. Otro factor muy importante es su disponibilidad (horaria, geográfica, salarial, etc.).

El resultado es el informe de diagnóstico ocupacional, que recoge tanto las competencias de la persona como los factores que hasta el momento le han impedido el acceso al mercado de trabajo.

El diagnóstico ocupacional valora los factores que determinan la ocupabilidad de la persona

Si la persona usuaria del servicio tiene un/os objetivo/s ocupacional/es bien definidos y realistas, un buen nivel de autoconocimiento de sus competencias y de sus carencias y está al día de la situación general del mercado de trabajo así como de la situación concreta de su sector profesional y su disponibilidad es adecuada a la ocupación, se puede pasar ya en este punto a definir el itinerario de inserción, es decir, planificar qué acciones concretas formarán parte del itinerario que llevará a esta persona a encontrar o mejorar su trabajo. Puede ser necesario un reciclaje profesional, o bien el conocimiento de idiomas o de informática, o la mejora de algunas competencias transversales. También puede ser que le falte experiencia o que tenga que mejorar la forma como contactar con las empresas o como presentarse a las mismas. En cada caso, profesional y usuario/a se sentarán para identificar estas dificultades y planificar las acciones que conducirán a superarlas.

Ahora bien, suele pasar que el usuario/a no tenga las ideas tan claras y quizás no sabe cuál es su objetivo profesional o ha hecho una identificación poco realista, quizás no conoce sus competencias y sus carencias de forma suficientemente objetiva, quizás desconoce como está el mercado laboral en estos momentos o la situación en que se encuentra su sector profesional – o

tiene un conocimiento inadecuado del mismo– o puede ocurrir también que su disponibilidad le dificulte el acceso a la ocupación. En este caso, el diagnóstico recoge las evidencias de competencias, de desconocimientos y disponibilidades que han surgido a lo largo de la entrevista, pero no se llega a poder diseñar un itinerario de inserción por falta de información para la toma de decisiones. Para poder diseñar el itinerario hay que haber decidido de qué queremos trabajar y conocer qué perfil y qué competencias piden las empresas para esta ocupación, y qué condiciones ofrecen y después tendremos que analizar si el usuario/a puede aportar todo lo que piden y si tenemos las disponibilidades adecuadas.

En este caso, para recoger todas estas informaciones necesarias para hacer el itinerario de inserción será necesario pasar por la etapa de orientación.

La orientación

"La orientación es un proceso que un profesional (orientador/a) realiza junto con la persona usuaria del servicio, con la finalidad de que ésta pueda identificar y potenciar sus competencias personales y profesionales y llegue a construir su proyecto personal y profesional, para mejorar su ocupabilidad en un proceso de revisión continua"[2]

La intervención en esta fase tiene como objetivo la identificación de objetivos profesionales, la identificación y valoración de las propias competencias personales y profesionales, establecer el perfil pedido por las empresas y las competencias requeridas. Con estas informaciones, se hace un análisis ocupacional que permite establecer el diferencial entre el perfil exigible (lo que pide la empresa) y el perfil disponible (lo que aporta el usuario/a), incluyendo en el mismo la capacidad de búsqueda de trabajo.

Se pueden utilizar también tests a la hora de determinar objetivos profesionales o evaluación de competencias, aunque la metodología que más se utiliza en esta fase son las entrevistas para definir los aspectos individuales y descubrimiento del sector profesional, mientras que se llevan a cabo acciones grupales para trabajar cuestiones motivacionales y actitudinales o de disponibilidad.

En el proceso de orientación el usuario/a tiene que poder obtener información y asesoramiento suficiente como para tomar decisiones relativas a su camino profesional: sobre el objetivo profesional, sobre su formación, sobre el desarrollo de competencias, y/o sobre como acceder al trabajo.

La orientación, como fase inicial, acaba con un plan de trabajo o diseño de itinerario de inserción, que incluye aspectos motivacionales y actitudinales.

La implementación del itinerario

Este punto del proceso puede ser muy variable respecto a su contenido, y es lo que más corresponde a lo que se entiende como intervención educativa, porque es el momento que la persona vaya adquiriendo competencias personales, prelaborales, profesionales y de acceso a la ocupación. El itinerario dependerá de lo que la persona haya decidido hacer en función de aquello que habrá determinado con el acompañamiento del técnico/a. En resumen, se tratará de acciones que conducen al ajuste de su perfil disponible al perfil exigible requerido por las empresas del sector. Por lo tanto, las acciones normalmente se encaminan a la formación y a la práctica profesional: cursos de desarrollo de aspectos personales, prelaborales, profesionalizadores, desarrollo de competencias transversales o clave, prácticas en empresas, escuelas taller, talleres de ocupación, planes de ocupación, trabajo con soporte, empresas de inserción o las aulas abiertas de búsqueda de trabajo.

De todas formas es importante que la entidad defina la figura del tutor/a o referente para que haga una tarea de seguimiento durante la implementación del itinerario. Éste es uno de los puntos críticos de la mayoría de entidades, que hacen su tarea a partir de programas cerrados o de departamentos con menos comunicación de la que sería conveniente, de manera que existe un claro vacío en esa figura del referente. Ello ocasiona que el usuario/a con frecuencia acabe perdiendo de vista la unidad integral del itinerario. Entrevistas periódicas de seguimiento entre el referente y el usuario ayudarían a hacer revisión constante y análisis del punto donde se encuentra.

Se tratará de acciones que conducen al ajuste de su perfil disponible al perfil exigible

Cierre del itinerario de inserción

Cabe señalar la importancia de no identificar tener un trabajo con cierre del proceso. Como tampoco dejar el proceso de inserción laboral eternamente abierto.

La intervención pedagógica termina cuando la persona ha encontrado un trabajo y se ha adaptado al mismo. Es en este momento, es decir, cuando la persona realiza la tarea con autonomía y sin angustia que podemos dar por acabado el proceso de inserción laboral, porque se ha alcanzado el objetivo de la demanda inicial.

Inserción Laboral por competencias, una metodología de implementación del itinerario

Entendemos por *competencia* la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que nos permiten el cumplimiento con éxito de un determinado lugar de trabajo. Los colectivos con dificultad de inserción lo son porque

algunos factores personales o profesionales les impiden el acceso a una ocupación. Puede ser que estas personas no dispongan de una cualificación profesional específica o que la que posean no la puedan hacer servir (por no tener el título homologado, por falta de actualización, por extinción o decadencia de aquel ámbito profesional). En este caso, ya que su currículum les impide el acceso a determinados trabajos cualificados, se puede trabajar desde la metodología de competencias, que identifica qué es lo que la persona sabe hacer bien, con independencia de si tiene o no tiene una determinada titulación.

Para perfiles poco o nada cualificados (y cada vez más también para perfiles cualificados), en general las empresas piden, sobre todo, competencias transversales o clave, es decir, aquellas que no corresponden a ninguna especialización profesional concreta, pero en cambio son necesarias para una buena integración laboral. Nos referimos a competencias como la comunicación, la adaptabilidad, el trabajo en equipo, la organización y planificación, el análisis, la resolución de problemas, la iniciativa, la predisposición al aprendizaje, el logro de objetivos, etc.

Al inicio del itinerario de inserción puede hacerse una evaluación de las competencias que manifiesta la persona, de forma que iniciamos su trayectoria profesional partiendo no tanto de las carencias como de las competencias, es decir, no de lo que le falta sino de lo que puede aportar. En este sentido, será necesario analizar qué competencias y otros componentes actitudinales presenta la persona para buscar puestos de trabajo donde se requieran precisamente estas competencias. Hay que tener en cuenta que las competencias transversales no se adquieren sólo a través de la formación, sino también de la experiencia profesional y –lo que es más importante– de la experiencia vital de cada uno.

También convendrá tener en cuenta las competencias técnicas profesionales o específicas adquiridas en los trabajos que ha desarrollado a lo largo de su trayectoria profesional. Aunque esta persona tenga que reconducir su profesión, siempre puede ser una ayuda saber en qué es competente, porque quizás existen trabajos donde podrá transferir estas competencias, pese al cambio de ocupación, de profesión o de sector. La tarea del profesional de la ocupación pasa por identificar competencias no sólo en el ámbito laboral, sino también en lo personal. Un albañil que en un momento de crisis de la construcción se ha quedado en el paro quizás sólo ve que tiene 33 años, que nadie lo contrata y que no sabe hacer otra cosa que de albañil, sin darse cuenta que durante 10 años ha llevado la tesorería de un club deportivo, y esto le abre posibilidades (que será necesario indagar) para que con formación pueda tener otra salida. Una administrativa sin conocimientos informáticos que lleva años dedicando su tiempo de ocio a cuidar las plantas o un ama de casa que está gestionando toda la parte administrativa de una AMPA de escuela son ejemplos reales de por donde pueden reconducirse trabajos. Personas que dan importancia a las rutinas y al orden se encaminarán a unos trabajos diferentes a personas altamente comunicativas y que saben trabajar en equipo.

Estas competencias pueden ser el inicio de una profesionalización, a través de las diferentes vías posibles, la formación, los programas de formación y trabajo, las empresas de inserción o los CET o bien directamente desde la ocupación. A partir de aquí, la persona puede ir desarrollando otras competencias profesionales que le faltan y quiere adquirir, para mejorar su perfil exigible.

Espacios de adquisición de competencias para colectivos con riesgo de exclusión

La crisis económica que sufrimos todavía está lejos de resolverse. Los datos del paro son cada día más preocupantes. A fecha de hoy, febrero de 2009, los datos en Cataluña son aterradores: mil personas diariamente han ido al paro a lo largo del mes de enero. 32.525 personas se han quedado sin trabajo durante el primer mes del año[3], y no parece que este proceso tenga que remitir pronto. Con este contexto, donde la contratación por parte de las empresas es escasa, las personas excluidas o en riesgo de exclusión, que han tenido dificultades de inserción en épocas de ocupación plena se ven ahora más que nunca fuera de ninguna posibilidad de contratación. Cuando las personas con alto nivel de cualificación, con formación actualizada y con una experiencia larga y contrastada están haciendo cola en las puertas de las OTG, las personas en situación o riesgo de exclusión lo tienen muy crudo para trabajar para su inserción.

Instituciones públicas y entidades privadas de cariz social tienen que poner mecanismos para no minimizar los esfuerzos hacia este colectivo, y menos ahora que como se ha apuntado antes es un colectivo con clara tendencia a aumentar en número en el momento que personas que están trabajando dejan de tener trabajo.

En un momento de crisis tan extendida y global como ésta, la solución debe venir no tanto de la empresa como de iniciativas de ámbito público y social.

En un momento de crisis tan extendida y global la solución debe venir no tanto de la empresa como de iniciativas de ámbito público y social

Ahora más que nunca hay que abrirse a iniciativas como las empresas de inserción sociolaboral. Llamamos empresa de inserción sociolaboral "aquella que sea cualificada como tal, que lleve a cabo cualquier actividad económica de producción de bienes o de prestación de servicios y el objeto social de la que tenga como finalidad primordial la integración sociolaboral de personas en situación o grave riesgo de exclusión social."[4]

Las empresas de inserción presentan ventajas claras respecto a la implementación del itinerario por parte de personas en situación o riesgo de exclusión social. Hemos visto que se trata de una empresa productiva, y que por consiguiente tiene como actividad la realización de bienes o servicios. Esto quiere decir que las personas en riesgo de exclusión están contratadas en

las mismas como trabajadoras. Con el trabajo, la persona tiene derechos y deberes de trabajador, con todo lo que esto implica. La primera ventaja de esta situación es que las personas cobran una retribución por trabajar, lo que les da de entrada una autonomía económica y, en este sentido, una posibilidad de salir de la exclusión, cuando menos de la pobreza. En segundo lugar, la empresa de inserción tiene el compromiso de ayudar en el proceso de itinerario personal de inserción de sus trabajadores/as, mediante la formación en el lugar de trabajo, hábitos sociales y, en caso de que sea necesario, medidas de acompañamiento social, de forma que el encargado y el profesional de la inserción (educador, orientador) conocen bien cada uno de los trabajadores/as, saben de sus capacidades y carencias y lo acompañan en la adquisición o desarrollo de competencias. Una tercera ventaja es que es un proceso que se hace en un entorno real de trabajo: no es una formación en el aula ni unas prácticas. tiene la oportunidad de asumir responsabilidades, de contribuir a la realización de un producto o servicio, de sentirse reconocido, de relacionarse con otras personas, de crear y mantener una red social. La cuarta ventaja es que la empresa de inserción no se pretende finalista, sino que es una etapa de paso con el objetivo que después del proceso de inserción la persona pueda acceder a la empresa normalizada, completando así el proceso de inserción.

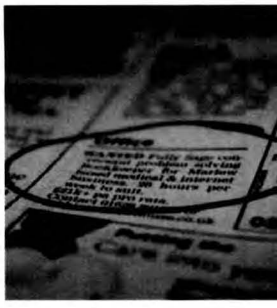
En un momento como el actual, entidades y personas vinculadas al mundo social deberían pensar en asumir el reto de constituir una empresa de estas características, que no vive ni depende totalmente de la Administración –aunque como es lógico recibe ayudas de ella- pero lucha para ser sostenible en la lógica del mercado. Y, sobre todo, porque no tiene un final necesario, como ocurre en otros programas que caducan, que son finitos. La empresa de inserción es un proyecto propio que crece en la medida que avanza. Y la Administración pública tendría que facilitar la creación de estas empresas en tanto que son productivas y aunque quizás no son del todo competitivas cumplen tres objetivos importantes en este momento: generar ocupación, generar productos o servicios y mejorar la ocupabilidad y en general la integración social de las personas.

Otras opciones que en este momento actual podemos pensar como salida profesional de las personas con más dificultad de inserción son las escuelas-taller o casas de oficio para los más jóvenes, los talleres de ocupación para los adultos, los Centros Especiales de Trabajo para las personas con alguna discapacidad o de otras opciones parecidas que contemplen el trabajo remunerado dentro del proceso de inserción laboral.

Los profesionales de la inserción laboral[5]

En general, los profesionales de la inserción laboral tienen estudios universitarios de psicología, pedagogía y del sector social (educación social y trabajo social), y además habitualmente han hecho algún postgrado o curso

de especialización en el ámbito inserción laboral. Estos profesionales reciben el nombre genérico de "técnicos/as de ocupación", "técnicos/as de inserción laboral" o "insertores laborales".



En este artículo les llamaremos "técnicos/as de ocupación" entendiendo que acompañan a la persona en la consecución de sus objetivos profesionales, tanto si esta persona tiene que inserirse laboralmente, como si está trabajando y quiere una mejora profesional. Por consiguiente, tiene como objetivo mejorar la ocupabilidad de los clientes o que estos consigan una inserción laboral (un trabajo), profesional (un trabajo de su profesión) u ocupacional (una ocupación concreta deseada dentro de la profesión).

La competencia general de los/ de las profesionales de la inserción laboral es informar, orientar, asesorar, programar formación, organizarla, desarrollar competencias y evaluar acciones de información, intermediación, prospección, tanto educativas como laborales para el desarrollo de la máxima ocupabilidad sociolaboral de la persona usuaria del servicio.

La competencia general de los/ de las profesionales de la inserción laboral es informar, orientar, asesorar, programar formación, organizarla, desarrollar competencias y evaluar acciones

Podemos clasificar a los profesionales de la inserción laboral haciendo cuatro roles diferentes: el orientador/a, el técnico/a de formación, el intermediador/a y el prospector/a. En función de la entidad (misión, volumen de personal) puede ser que un solo profesional haga los cuatro roles, o que se especialice en alguno(s) de ellos.

- **El orientador/a** asesora en la definición de la situación ocupacional del cliente y en la identificación, si procede, de su objetivo profesional. Para esto, realiza el diagnóstico ocupacional de los usuarios/as para realizar una orientación respecto a la adecuación de su perfil profesional (perfil disponible) a la demanda ocupacional (perfil exigible) del mercado laboral. Se encarga de elaborar con el usuario/a su itinerario profesional y/o educativo, analizando la coherencia de la demanda realizada por este usuario/a. Asesora a los clientes respecto a la elección de la oferta educativa reglada y no reglada del territorio, o bien su derivación a otros servicios en otros territorios. También es responsabilidad suya orientar sobre las salidas profesionales y ocupacionales según el perfil disponible y la oferta laboral que la persona usuaria quiere solicitar, lo mismo si está buscando trabajo que si ya lo tiene y quiere promocionarse o cambiar de campo profesional. Otra de sus tareas es impartir sesiones grupales de orientación profesional: monografías de distintos ámbitos, como puede ser el marco contractual vigente, el proceso de selección de personal, cómo confeccionar un *currículum vitae*, cómo superar una entrevista de trabajo, las pruebas profesionales y psicotécnicas, las ocupaciones más solicitadas en el mercado laboral, etc. También asesora sobre las vías o canales de búsqueda de trabajo. En definitiva, orienta sobre el itinerario o trayectoria profesional y vela para que se dé una toma de decisiones realista entre el perfil disponible (aptitudes, habilidades, intereses, valores) del cliente, y la selección de estudios o formación no reglada o recursos solicitados y el objetivo profesional que se ha propuesto.

- **El técnico/a de formación (o gestor/a de formación, coordinador/a de formación)** tiene la responsabilidad de diseñar, hacer la solicitud al organismo correspondiente, implementar y evaluar los proyectos de formación. Una vez se ha aprobado el curso, se encarga de seleccionar a los expertos docentes, de seleccionar al alumnado, de hacer el seguimiento del curso –tanto pedagógico como administrativo–, elabora el material pedagógico –o delega al experto docente su elaboración–, coordina la infraestructura para la formación, hace el seguimiento económico y financiero del curso, y también lleva a cabo la justificación económica del curso.

Este técnico recibe la información necesaria para planificar las acciones formativas necesarias por parte del/ de la prospector/a y del intermediador o de los observatorios de mercado laboral sobre la demanda formativa tanto del tejido empresarial como de los demandantes para diseñar acciones de formación ocupacional, continua y para nuevos emprendedores.

- **El intermediador/a laboral** gestiona la bolsa de trabajo, es decir, intermedia entre las ofertas disponibles en la bolsa de trabajo y la demanda de ocupación o de mejora de ocupación de los usuarios/as de nuestro servicio. Para hacerlo, recibe la oferta y hace un primer asesoramiento a la empresa sobre el perfil solicitado y reformula, si procede, los requisitos según la realidad del mercado. Puede asesorar sobre las condiciones salariales ofrecidas y de contratación y derivación, si es necesario, a técnicos/as más especializados. Es quien se encarga de difundir la oferta y de establecer los canales de retorno de candidatos con la empresa. Entonces filtra los perfiles que más se ajustan a la oferta gestionada e informa de la oferta a los clientes que presentan el perfil más adecuado. Si se da el caso, puede derivar a otros servicios según necesidades detectadas (formación, orientación...). Es el encargado de hacer seguimiento de la oferta con la empresa y con los clientes, de cerrar las ofertas y de evaluar su gestión.

- **El prospector/a** recoge y analiza las necesidades y demandas del tejido empresarial del territorio y ofrece los servicios de la entidad a las diferentes empresas e instituciones.

Con el fin de cumplir su objetivo, contacta con las diferentes empresas del territorio, las visita, ofrece los servicios del centro (formación a medida, bolsa de trabajo, asesoramiento en legislación laboral y en perfiles profesionales, etc.). Se encarga también, por tanto, de canalizar las demandas realizadas en los diferentes servicios del centro, como pueden ser cursos de formación continuada a trabajadores en activo de las empresas, formación a medida a personas en situación de paro con el objetivo de ser contratadas, gestión de ofertas de trabajo. También puede tener la responsabilidad de buscar empresas e instituciones para la realización de prácticas formativas.

A pesar de que estos cuatro roles parece que forman parte de una línea que en un extremo tiene a la persona usuaria del servicio y en el otro, a la empresa contratante (de manera que el orientador se siente más cerca de la persona,

mientras que el prospector está más cerca de la empresa), para que la entidad sea efectiva, en realidad, el técnico/a de ocupación debe entender su tarea como una intermediación en el mercado laboral, es decir, tiene que sentirse en el centro de la tarea de hacer encajar las demandas laborales de las personas con las demandas de personas por parte de las empresas. El técnico/a de ocupación tiene que aproximar la oferta y la demanda de la forma más ajustada posible, a partir de las competencias que aporta el uno y necesita el otro, y a partir de las condiciones que aporta la empresa y encajan con las expectativas de la persona usuaria.

Es necesario que el técnico/a tenga competencias de servicio a las personas

Para poder hacer bien esta tarea, es necesario que el técnico/a tenga competencias de servicio a las personas: orientación al cliente, comunicación, escucha activa, asertividad, negociación para aplicarlas tanto si la persona es la usuaria como si pertenece a una empresa contratante. Las dos partes deben considerarse clientas nuestras. Tenemos que satisfacer a las personas que están en proceso o mejora de trabajo y a las personas que quieren contratarlas.

Éste es un punto que ha costado mucho entender a profesionales, voluntarios y entidades que trabajan la inserción laboral, porque en el ámbito social hasta el momento ha enraizado un prejuicio sobre el mundo empresarial. En general, el profesional de lo social está altamente sensibilizado con la persona en situación de fragilidad, al mismo tiempo que acostumbra a sentir cierta aversión o incluso miedo de abordar a la empresa. Esto crea un contrasentido en la tarea del insertor, cuya responsabilidad es hacer el acompañamiento de la persona en la empresa. Las personas necesitan trabajar como proceso que conduce a su desarrollo económico, personal, social y cultural, en definitiva, y al mismo tiempo las empresas necesitan trabajadores. En cualquier caso tenemos que saber con qué empresas contamos (y, si es necesario, puede hacerse un protocolo que defina con qué empresas conviene trabajar porque ofrecen trabajos dignos). La intermediación debe hacerse desde el equilibrio de las partes, cualquier otra posición hará perder efectividad a la tarea. No podemos acompañar al usuario/a a cualquier tipo de empresa sin tener en cuenta su perfil disponible y sus disponibilidades, sólo para satisfacer el interés de la empresa. Esto nos haría perder credibilidad y acabaríamos sin usuarios que confiasen en nuestro servicio. Y al contrario, si convencemos a la empresa para la contratación de un perfil que nosotros sabemos como no adecuado, para solucionar el problema de la persona, perderemos la credibilidad de la empresa, y una bolsa de trabajo sin empresas es poco efectiva. Por consiguiente, la tarea de intermediación que abarca desde el orientador/a al prospector/a se basa en la confianza que generamos a personas y a empresas, poniéndolas en contacto en el momento adecuado.

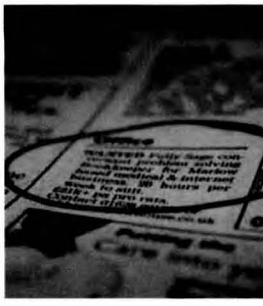
Además, es importante que el profesional de la inserción se forme y esté permanentemente actualizado con otros conocimientos que quizás su titulación no le ha aportado. He comentado anteriormente que las titulaciones habituales de los técnicos de ocupación son la psicología, la pedagogía, la educación y el trabajo social. Las competencias específicas de estos estudios preparan para ea servicio a las personas, para la escucha y la comunicación, para la transferencia de conocimientos y habilidades, para el diseño de acciones de mejora del

perfil, que evidentemente serán muy necesarias para el desarrollo de su tarea profesional. Ahora bien, la necesidad de especialización en el ámbito por parte del profesional de la inserción viene por la necesidad de dominar toda una serie de conocimientos que no han formado parte de su bagaje formativo y –me atrevería a aventurar a partir de mi experiencia como docente de cursos de especialización– ni de la motivación o primer interés de estos profesionales: el mundo de la economía y la empresa, el mercado laboral.

Un técnico de ocupación ha de estar al día de lo que está acaeciendo en el mercado laboral de su territorio, si quiere hacer con responsabilidad su trabajo. Debe saber que no es lo mismo asesorar en momentos de crecimiento económico que en momentos de crisis, que no es lo mismo trabajar la ocupación en un marco urbano que rural, ha de saber que si se quiere orientar hacia un objetivo o se han de programar cursos es necesario informarse no sólo de cómo son las personas que acceden al servicio, sino también de qué ocupaciones tienen en este momento más salida. Y esto quiere decir estar continuamente al tanto de lo que ocurre en concreto en nuestro territorio, porque la persona que acude a un servicio de inserción laboral, no sólo quiere que la escuchemos y que nos impliquemos en su caso (que también) sino que, sobre todo, quiere una solución a su problema, es decir, quiere un trabajo. Es evidente que nosotros no podemos garantizar un trabajo, sino el acompañamiento en su mejora competencial para tener más posibilidades de acceso, y esto no puede producirse si sólo somos expertos en atender a las personas, y no en lo que quieren ni en el comportamiento de las empresas. Por esto los roles de los técnicos de ocupación son esto: roles. Los cuatro forman parte de una misma competencia general como ocupación, y se presentan como roles interdependientes. El orientador necesita saber la información aportada por el prospector y por el técnico/a de intermediación, y al contrario. La comunicación entre los roles tiene que ser fluida y constante, si queremos ser eficientes como entidad. Por consiguiente, estar alerta de la prensa económica, de los informes que nos indican cuáles son los profesionales más buscados, cuáles son las tendencias en materia de ocupación, forma parte de la tarea del técnico/a de ocupación.

De la misma forma, hay que estar al día tanto de los recursos educativos y formativos, de las convalidaciones de títulos, de las homologaciones, de la situación de las cualificaciones profesionales. Desde ya hace algunos años se están haciendo muchos avances en la línea de hacer valer la experiencia profesional, a partir de la acreditación de competencias y la cualificación profesional. Se está trabajando también para equiparar cursos de Formación Ocupacional con determinados Ciclos Formativos. Y recientemente ha aparecido la noticia de que pronto se podrá acreditar el trabajo de las amas de casa como parte de un título de Ciclo Formativo.

Por consiguiente, conocimientos de mercado laboral, de situación económica, de recursos, de legislación laboral del territorio, de los programas para la ocupación son imprescindibles para abordar el trabajo.



Otro punto que quisiera destacar es que los profesionales de la inserción laboral deben ser competentes también en la gestión. Con frecuencia se hace la dicotomía de la atención directa y la gestión, de manera que la atención directa se toma como tarea auténtica, mientras que la gestión queda relegada a ser "la maría" que no queda más remedio que asumir. El campo social cree poco en la gestión –o por lo menos en el trabajo base– y, en general, los profesionales están poco motivados a la misma. Se hace gestión "porque toca" y sin convencimiento. La tarea del técnico de ocupación conlleva necesariamente mucha gestión y además esta gestión es necesaria para ser competentes, siempre y cuando dedicamos atención y gestionamos con calidad. Se entiende por gestión hacer la solicitud con la justificación de los proyectos o de las acciones, también es gestión constatar el seguimiento de las personas, es gestión evaluar acciones y programas una vez se han acabado, hacer memorias. Y hacer estas gestiones de forma profesional, con convencimiento y responsabilidad, lleva como consecuencia a crecer como profesionales y como entidad (de la misma manera que hacerlo porque toca nada aporta y acaba consolidando la idea inicial de inutilidad). El técnico que trabaja con personas que buscan trabajo o que buscan trabajadores, atendiéndolas directamente por tanto, en algún momento ha de tomar distancia y mirarse las cosas desde la perspectiva, para analizar y evaluar sus actuaciones, para validar aquello que haga falta y hacer propuestas de mejora de aquello que puede mejorar.

Los profesionales de la inserción laboral deben ser competentes también en la gestión

Por consiguiente, es necesario que el profesional asuma la gestión como tarea propia, y por tanto pueda poner en juego o desarrollar competencias relacionadas con la redacción de proyectos (formulación de objetivos, descripción de justificaciones y desarrollo de proyectos, por ejemplo), evaluar programas y acciones, ser crítico con el propio trabajo y con el de la entidad, crear protocolos y documentos que hagan el trabajo más efectivo, porque tanto técnicos como entidades salgan de la situación de constante "apagafuegos" y aprendan y construyan desde la evaluación de la experiencia. No se trata tanto de justificar la existencia de papeleo innecesario –reduzcamos todo lo que nada nos aporte– como de dejar constancia del trabajo hecho para repetir lo efectivo y mejorar lo que convenga.

De todo esto se desprende que, aparte de competencias transversales como la comunicación, la escucha activa, la empatía o el trabajo en equipo, también serán muy necesarias la competencia de actualización constante, de innovación y creatividad, la planificación y gestión y la capacidad resolutiva.

Sería muy interesante que los equipos dedicados a la inserción pudiesen participar en sesiones de supervisión. La supervisión técnica es una metodología que se hace servir con frecuencia en el ámbito de la salud y la psicología, pero que todavía está poco extendida en el ámbito del trabajo sociolaboral.

Los profesionales de la atención a las personas pueden actuar de forma más efectiva si tienen un espacio de supervisión externa que permita mejorar procesos y actuaciones, así como gestionar el estrés que genera toda atención directa, especialmente si conlleva situación de riesgo o de exclusión.

Las supervisiones pueden ser individuales o grupales. Cada una tiene sus objetivos y sus beneficios. Pueden realizarse con una temporalización mensual, haciendo supervisión del equipo de profesionales, para incrementar su eficiencia como equipo, al mismo tiempo que una supervisión individualizada de casos.

La calidad de la intervención educativa en el proceso de inserción laboral dependerá de la competencia de sus profesionales, del compromiso por la cualidad de los responsables de las entidades y del apoyo y responsabilidad de las administraciones públicas correspondientes. La consecuencia de esta intervención ha de ser la satisfacción de la persona que durante el proceso, más corto o más largo, mejora su ocupabilidad para llegar a ser autónoma.

Mercè Gómez Ubiergo
Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación
Directora de *Nau Desenvolupament Professional, SL*

1 Definición "Ocupabilidad" OIT, apartado ILOTERM. http://www.ilo.org/iloterm/ns?a=T_P1.concept_def&u=14224&u=SPA&u=#expanded

2 Mercè Gómez Ubiergo y otros::INSERQUAL .- Fundación Pere Tarrés FSE, pág. 38.

3 Fuente: Nota de prensa del *Servei d'Ocupació de Catalunya* (SOC) del 3 de febrero de 2009. Pueden consultarse los datos del paro en Cataluña en www.gencat.cat/treball

4 Ley 27/2002, de 20 de diciembre, sobre medidas legislativas para regular las empresas de inserción sociolaboral. *(Pág. 53)* Artículo 3.

5 Este apartado toma como fuente el documento de perfil profesional elaborado por la *Associació de Professionals de la Inserció Laboral de Catalunya* (APILC), que podéis consultar en www.apilc.org