

Màster en Educació Inclusiva

# **TREBALL FINAL DE MÀSTER**

Presentat per:

Sara Touri El Mansouri

Tutoritzat per:

Núria Simó Gil

**Universitat de Vic**

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Juny de 2012



## Resum

Des de l'itinerari professionalitzador del Màster en Educació Inclusiva es realitzen 6 mòduls dels quals el 6 consisteix en fer un període de pràctiques (100 hores – 9 crèdits) i el Treball Final de Màster (6 crèdits). Jo he realitzat les pràctiques a l'Associació Tapís de Vic, una entitat sense ànim de lucre que treballa per donar resposta a les dificultats derivades de l'exclusió sociolaboral que afecten a molts ciutadans i ciutadanes de la ciutat de Vic i de la comarca d'Osona.

Concretament, he realitzat el seguiment i l'anàlisi d'un nou projecte impulsat per l'Associació i en el qual hi ha una important participació activa de voluntariat, anomenat "Parelles per a la Inserció". Per a aquest nou projecte, l'acompanyament emocional o la motivació davant l'adversitat són elements de primer ordre davant les dificultats per trobar feina.

Després d'haver conegut el projecte, he dissenyat i planificat una proposta de millora amb la finalitat de donar resposta a algunes de les necessitats detectades. La proposta de millora, com es podrà observar en aquest treball, està relacionada amb la formació i dinamització de les persones voluntàries.



# Índex

1. Introducció .....	4
2. Contextualització ...	6
2.1. Dinàmica del mercat laboral actual.....	7
2.2. Dades sobre la immigració a la comarca d'Osona .....	10
2.3. Conceptes clau .....	14
2.3.1. Exclusió social i laboral.....	14
2.3.2. Inserció Sociolaboral .....	16
2.3.2.1. Orientació i acompanyament a la Inserció .....	18
2.3.2.2. Formació per a la Inserció. ....	19
2.3.2.3. Empreses d'Inserció.....	20
2.4. Associació Tapís.....	22
2.4.1. Perfil de les persones ateses.....	24
2.5. El Projecte.....	26
3. Descripció i anàlisi de les pràctiques desenvolupades .....	29
3.1. Eines de recollida d'informació.....	29
3.2. Descripció .....	31
3.2. Anàlisi i reflexió .....	33
4. Proposta de millora .....	36
4.1. Diagnòstic .....	36
4.1.1. Buidatge de la recollida d'informació.....	37
4.1.2. Anàlisi de la recollida d'informació ..	46
4.2. Planificació.....	50
4.2.1. Objectius generals i específics.....	50
4.2.2. Continguts a tractar .....	51
4.3. Pla d'acció.....	52
4.3.1. Metodologia.....	52
4.3.2. Activitats i/o dinàmiques .....	53
4.3.3. Temporalització.....	59
4.3.4. Persones implicades .....	59
4.4. Avaluació i regulació .....	59

5. Conclusions .....	61
6. Reflexions sobre el procés d'aprenentatge.....	62
7. Bibliografia / Webgrafia.....	65
8. Annexos.....	67
8.1. Llibreta d'acompanyament <i>Parelles per a la Inserció</i> .....	67
8.2. Perfil persones ateses per l'entitat .....	69
8.3. Diari de camp.. .....	75
8.4. Entrevistes Voluntariat .....	94
8.5. Llibreta d'acompanyament... .....	111
8.6. Recull de les trobades de voluntariat .....	122
8.7. Dossier de continguts de formació de Voluntariat.....	127

## 1. Introducció

Tal i com ja he esmentat en el resum, des de l'itinerari professionalitzador d'aquest Màster, he realitzat el període de pràctiques a l'Associació Tapís, concretament he fet un seguiment del nou projecte "Parelles per a la Inserció". Per què Tapís i no una altra entitat? Doncs bé, des del dia que vaig descobrir la Diplomatura en Educació Social he estat convençuda que volia ser, sóc i seré educadora social. Al començar la carrera tots els àmbits em cridaven l'atenció, no sóc una persona que descarta fins que m'endinso en la situació o context. Al finalitzar la diplomatura, tot just el curs passat, m'he adonat que hi ha dos col·lectius d'acció socioeducativa que em criden més l'atenció: el col·lectiu de persones immigrades i les persones amb discapacitat. El treball amb persones immigrades m'atrau especialment perquè els meus pares són d'origen marroquí i jo, tot i que he nascut aquí, he viscut part del procés amb ells i això fa que tingui sentiments de proximitat, ganes de comprendre i aprenentatges que em poden ajudar en el treball amb persones que han deixat els seus països d'origen per establir-se a la nostra societat.

Les persones que participen als projectes de Tapís majoritàriament són persones entre 20 i 45 anys, un 75% són persones immigrades, amb dificultats de domini de la llengua, amb un nivell formatiu baix malgrat algunes excepcions, dones soles amb fills a càrrec, dones amb poca o nul·la experiència laboral, dones amb permís de residència però sense permís de treball, homes amb experiència laboral en el camp de la construcció i el peonatge... Pel fet que els temes d'immigració em criden l'atenció, he pensat que l'associació Tapís seria un bon lloc però no només perquè hi ha un percentatge elevat de persones immigrades, sinó també perquè es treballa la inclusió social i m'ha permès aprofundir en aquest concepte des de la reflexió en les situacions viscudes en les pràctiques, tal i com comentaré en les reflexions sobre el procés d'aprenentatge d'aquest treball.

Partint del guió proporcionat pel Màster, he fet una adaptació segons les necessitats del meu treball i preferències, tot respectant, l'estructura inicial.

Primer de tot he trobat important afegir un apartat de contextualització en el qual parlo de la dinàmica del mercat laboral actual, exposo algunes dades sobre la immigració a la comarca d'Osona, presento l'Associació Tapís i el projecte "Parelles per a la Inserció" i finalment incloc dos conceptes clau que són l'exclusió social i laboral i per altra banda la inserció sociolaboral, i destaco tres àmbits que són l'orientació i acompanyament a la inserció, la formació per a la inserció i les Empreses d'Inserció (EI).

Segueixo fent una anàlisi de les pràctiques desenvolupades en la qual diferencio les pràctiques dutes a terme a Tapís, el seguiment del projecte "Parelles per a la Inserció" i l'acompanyament que jo he dut a terme amb la Sònia<sup>1</sup>, una noia atesa per l'entitat. En aquest apartat primer hi ha una part de descripció i seguidament una anàlisi i reflexió.

Abans de dissenyar la meva proposta de millora he dut a terme una petita recerca mitjançant diverses eines de recollida d'informació. Les eines de recollida d'informació no només m'han estat útils per tal de detectar la necessitat del projecte Parelles per a la Inserció, sinó que també per conèixer més a fons l'Associació Tapís. Per tal de detectar necessitats i poder dissenyar la proposta he buidat i analitzat la informació provinent sobretot de les entrevistes realitzades a les persones voluntàries, el diari de camp que inclou observacions i converses amb els professionals de l'entitat i, finalment, la meva llibreta d'acompanyament.

Un cop realitzada la fase d'investigació, he dissenyat la proposta de millora "Trobades de voluntariat com a espais de formació, aprenentatge i cerca de solucions". Cal dir que és una proposta que no he dut a terme i, per tant, està oberta a qualsevol canvi ja que el projecte "Parelles per a la Inserció" és molt nou i té poc recorregut.

---

<sup>1</sup> Tots els noms que surten en aquest treball han estat canviats per mantenir la confidencialitat de les persones participants.

Finalment les conclusions recullen els aspectes més rellevants de tot el procés i un apartat de reflexions sobre el procés d'aprenentatge on s'inclouen tots els meus aprenentatges en aquest període formatiu.

## **2. Contextualització**

He decidit afegir aquest apartat de contextualització ja que penso que és important, si no hi ha context no hi ha text, em va dir un dia un professor. El context és important ja que permet obtenir elements de comprensió sobre la realitat a la qual l'Associació Tapís vol donar resposta.

Aquest apartat està organitzat de tal manera que començo descrivint de forma global la dinàmica del mercat actual i, per tant, parlaré del context de crisi econòmica que estem vivint, analitzaré i exposaré breument algunes dades sobre la immigració a la comarca d'Osona, tot seguit explicaré l'Associació Tapís de Vic i el projecte *Parelles per a la Inserció* (projecte amb el qual m'he centrat per dissenyar la proposta de millora) i finalment inclouré una breu conceptualització del què s'entén per exclusió social i laboral i per inserció sociolaboral.

Perquè parlo de la dinàmica del mercat laboral actual (atur...) i de la immigració? La feina és un eix important en la vida de les persones ja que treballen no només per obtenir un sou a canvi i poder subsistir sinó que també les fa sentir útils ja que participen de la vida social i econòmica. De fet, ser mestre, botiguer, metge o bomber és una part de la identitat de les persones. Quan ens demanen "qui som" normalment comencem descrivint la nostra professió o expliquem a què ens dediquem. Les dades relacionades amb la immigració les exposo, no perquè els subjectes que viuen processos d'exclusió siguin persones immigrades, sinó perquè hi ha una relació entre exclusió i immigració. De fet, des de Tapís (hi ha més d'un 70% de persones ateses) s'ha vist que en situacions de precarietat i crisi econòmica, les persones immigrades (i altres col·lectius) es troben en unes condicions laborals més febles, tenen una xarxa de relacions socials més dèbil, dificultats personals, per la qual cosa

moltes d'elles són les primeres en entrar en una situació que els pot portar cap a l'exclusió de diversos àmbits, en aquest cas del món laboral ordinari.

## **2.1. Dinàmica del mercat laboral actual**

Com ja veurem més endavant, un dels objectius de l'Associació Tapís és estudiar la realitat per poder detectar problemes en què es troben els ciutadans i les ciutadanes, especialment les persones amb dificultats de desenvolupament, d'integració social, amb manca d'autonomia personal o amb especials problemàtiques familiars. Tapís parla de la situació de crisi econòmica actual, del creixement de l'atur, de la davallada de molts sectors com la construcció...

No m'allargaré explicant el context de crisi econòmica però seguint una mica l'estudi que ha fet l'entitat<sup>2</sup>, faré un breu resum de la situació i seguidament presentaré algunes dades sobre l'atur registrat, l'evolució de la taxa d'atur, l'atur registrat per estrangers...de la comarca d'Osona. Personalment trobo molt important parlar del context on està ubicada l'Associació i, evidentment, on viuen les persones ateses.

A finals de l'any 2007 es van començar a fer perceptibles els primers símptomes de la crisi econòmica que ha afectat a una gran quantitat de països però, amb una incidència més greu, en el cas de l'Estat Espanyol. El cas espanyol està vinculat a l'esclat de la bombolla immobiliària i, per tant, a la davallada del sector de la construcció que s'havia convertit en el principal motor del creixement econòmic dels darrers anys.

Cal dir, que l'atur s'ha donat en tots els sectors de la població però ha tingut una incidència major en els homes, com a conseqüència que bona part de les feines que estaven implicades en el sector immobiliari estaven ocupades per homes, i d'una forma especialment significativa, entre les persones immigrades.

---

<sup>2</sup> Informació extreta de la Memòria 2010 i 2011 de l'Associació Tapís.



A més, en aquest context molts dels sectors productius tradicionals estan minvant, donant-se alhora un fort augment de l'especialització i de les tasques tècniques que implica una davallada important dels llocs de treball en feines de peonatge. Per tant, resulta difícil salvar l'escletxa oberta entre els nivells formatius de moltes persones i les exigències d'aquest mercat laboral cada cop més especialitzat.

Per altra banda, la combinació entre els efectes de la crisi en molts oficis tradicionalment associats als homes, i el desplaçament progressiu del mercat laboral cap al sector serveis, molt sovint cap a feines d'atenció i cura, tradicionalment associades a les dones, ha provocat que les dades actuals d'ocupació mostrin una situació en la qual el percentatge de noves insercions de dones superi a les dels homes.

Bé, posem el focus a la comarca d'Osona per tal de presentar algunes dades sobre l'atur. Cal dir que són dades de l'últim trimestre de l'any 2011 segons l'Observatori d'Osona per al Desenvolupament Local:

Com podem observar en la següent taula, a la comarca d'Osona s'ha registrat una mitjana de 12.681 persones en situació d'atur. Respecte al segon trimestre de l'any 2011 ha augmentat un 1,94% i respecte l'any anterior ha augmentat un 6,98%.

**Taula 1. Atur registrat**

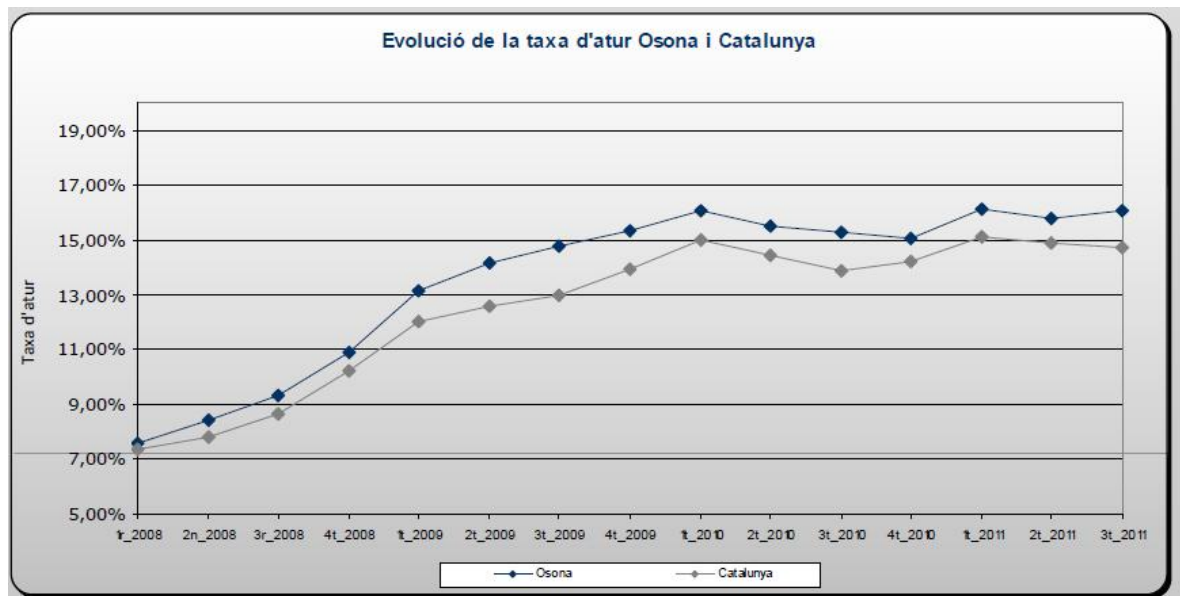
Municipi	TOTAL				
	Mitja Trimestral	Pes	Taxa atur	Variació Trimestral (%)	Variació Anual (%)
Lluçanès	529	4,17%	13,03%	-0,63%	4,27%
Osona Centre	7.825	61,70%	17,02%	1,38%	8,06%
Osona Sud-Alt Congost	2.734	21,56%	13,99%	4,06%	3,09%
Vall del Ges, Orís i Bisaura	1.787	14,09%	15,51%	2,19%	8,68%
<b>Osona</b>	<b>12.681</b>		<b>15,93%</b>	<b>1,94%</b>	<b>6,98%</b>
Catalunya	585.482		14,79%	-0,95%	6,30%

**Font:** Informe Trimestral de la dinàmica del mercat laboral. Osona. 3r. trimestre 2011.  
Observatori d'Osona per al Desenvolupament Local.

([http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca\\_3t\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca_3t_2011.pdf))

En la gràfica que presento tot seguit es pot observar l'evolució de la taxa d'atur de la comarca d'Osona respecte a Catalunya. Podríem dir que la taxa d'atur a la comarca d'Osona és lleugerament més alta que la de Catalunya.

**Taula 2. Evolució de la taxa d'atur Osona i Catalunya**



**Font:** Informe Trimestral de la dinàmica del mercat laboral. Osona. 3r. trimestre 2011.  
Observatori d'Osona per al Desenvolupament Local.

([http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca\\_3t\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca_3t_2011.pdf))

Finalment, veurem algunes dades sobre l'atur registrat per estrangers. Com podem veure, durant l'últim trimestre de l'any 2011, a la comarca d'Osona, hi ha hagut una mitjana de 3.744 persones estrangeres aturades. Aquesta xifra representa un 29,52% sobre l'atur total a Osona, superior al què passa a Catalunya (22,48%).

**Taula 3. Atur registrat per estrangers**

Municipi	TOTAL			
	Mitja Trimestral	Pes	Pes sobre atur total	Variació Trimestral (%)
Lluçanès	48	1,29%	9,13%	-16,18%
Osona Centre	3.014	80,50%	38,52%	-1,32%
Osona Sud-Alt Congost	309	8,26%	11,32%	-1,28%
Vall del Ges, Orís i Bisaura	391	10,45%	21,90%	-3,45%
<b>Osona</b>	<b>3.744</b>		<b>29,52%</b>	<b>-1,65%</b>
<b>Catalunya</b>	<b>131.600</b>		<b>22,48%</b>	<b>-3,09%</b>

**Font:** Informe Trimestral de la dinàmica del mercat laboral. Osona. 3r. trimestre 2011.

Observatori d'Osona per al Desenvolupament Local.

([http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca\\_3t\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca_3t_2011.pdf))

Havent vist la dinàmica del mercat laboral actual i com les taxes d'atur han anat en augment, es fa comprensible que les Associacions i entitats que treballen, en aquest cas, per la inserció sociolaboral estiguin tan desbordades: *Novament, i com ha anat succeint al llarg del temps, de la història, seran els col·lectius més fràgils els qui sofriran més profundament els efectes de polítiques econòmiques errònies.* Aganzo, Gavela, Nuño, Sánchez (2009: 48).

## **2.2. Dades sobre la immigració a la comarca d'Osona**

Tot seguit exposo breument algunes dades sobre la immigració a la comarca d'Osona ja que percentatge molt elevat de persones ateses per l'associació són persones immigrades, sobretot provinents del Marroc. Aquestes dades les considero importants en el meu Treball Final de Màster perquè moltes de les realitats que he anat veient o que existeixen en el nostre context, van acompanyades de discriminacions socials i laborals per raons de sexe, per tenir una discapacitat o malaltia o per venir d'un altre país, per aquest motiu s'entén l'elevat nombre de persones immigrades ateses per l'associació. També veurem que en el perfil de persones ateses, hi ha més dones que homes.

**Taula 1. Perfil de la població empadronada a la comarca d'Osona**

		Total		(85,2%) Nacionalitat espanyola		(14,8%) Nacionalitat estrangera	
		154.278	100,0	131.509	100,0	22.769	100,0
Sexe	Homes	77.178	50,0	65.078	49,5	12.100	53,1
	Dones	77.100	50,0	66.431	50,5	10.669	46,9
Edat	0 a 14	25.764	16,7	20.144	15,3	5.620	24,7
	15 a 29	25.499	16,5	19.710	15,0	5.789	25,4
	30 a 44	38.230	24,8	30.196	23,0	8.034	35,3
	45 a 59	31.568	20,5	28.845	21,9	2.723	12,0
	60 a 74	18.716	12,1	18.247	13,9	469	2,1
	75 i més	14.501	9,4	14.367	10,9	134	0,6

**Font:** Direcció General per a la Immigració. Xifres provisionals a 1 de gener de 2011.

([http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA_2011.pdf))

Segons la gràfica anterior l' 1 de gener de 2011, la població d'Osona sumava un total de 154.278 persones, de les quals 131.509 tenien nacionalitat espanyola (85,2%) i 22.769 nacionalitat estrangera (14,8%). Per tant un 14,8% de la població de la comarca d'Osona prové d'altres països.

Per edats, si parlem de persones de nacionalitat estrangera, podem observar, que la majoria es troben a la franja d'edat de 30 a 44 anys (35,3%), seguit de la població jove i infantil (25,4 i 24,7% respectivament). A continuació trobem la franja de 45 a 59 anys (12%) i finalment veiem que hi ha un percentatge molt reduït de persones majors de 60 anys (2,1 %) i gairebé insignificant quan sobrepassen els 75 anys (0,6%). Penso que aquesta situació és degut a que les primeres persones que van arribar, majoritàriament homes, eren joves i, per tant, actualment la població estrangera encara no ha envellit.

**Taula 2. Perfil de la població empadronada a la comarca d'Osona**

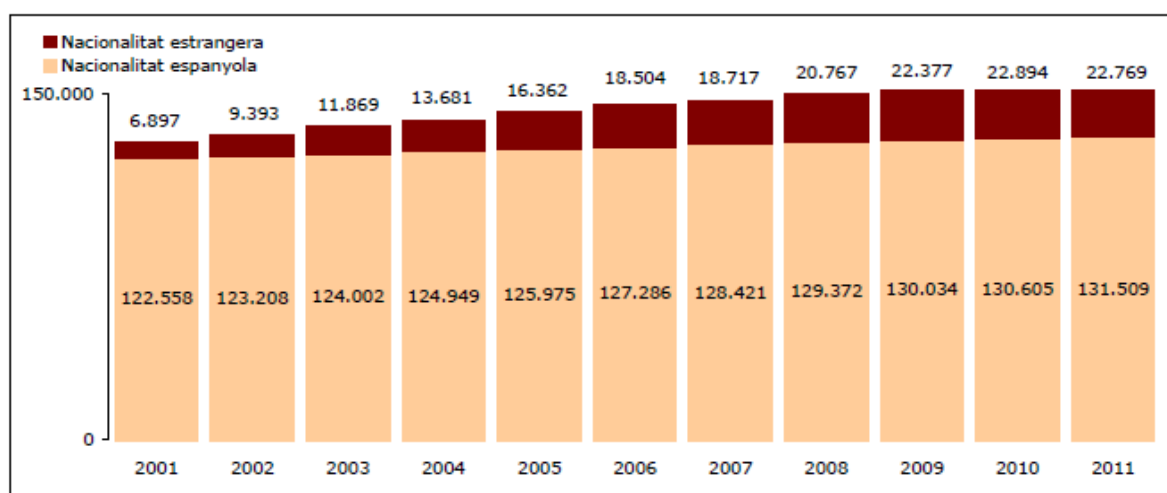
<b>Nacionalitat</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>Homes</b>	<b>Dones</b>
Marroc	10.567	46,4	5.519	5.048
Ghana	1.630	7,2	1.203	427
Romania	1.151	5,1	581	570
Polònia	981	4,3	551	430
Equador	908	4,0	460	448
Xina	848	3,7	432	416
Colòmbia	829	3,6	394	435
Índia	740	3,3	473	267
Nigèria	590	2,6	324	266
Bolívia	366	1,6	114	252
Senegal	311	1,4	249	62
Itàlia	267	1,2	163	104
Argentina	251	1,1	115	136
Perú	250	1,1	92	158
Uruguai	247	1,1	128	119
Bulgària	244	1,1	125	119
Brasil	193	0,8	56	137
Ucraïna	172	0,8	70	102
Portugal	163	0,7	92	71
Regne Unit	148	0,7	81	67
Mali	132	0,6	103	29
Hondures	129	0,6	36	93
França	124	0,5	65	59
Rússia	120	0,5	32	88
Xile	102	0,4	40	62
Altres 82 nacionalitats	1.306	5,7	602	704

**Font:** Direcció General per a la Immigració. Xifres provisionals a 1 de gener de 2011.

([http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA_2011.pdf))

Si ens fixem en l'origen de les persones arribades, de la taula anterior, els països amb un percentatge més elevat durant l'any 2011 van ser: en primer lloc 10.567 persones del Marroc (46,4%), seguidament 1.630 persones de Ghana (7,2%) i 1.151 persones de Romania (5,1%). Llavors trobem 981 persones de Polònia (4,3%) i 908 persones d'Equador (4%). La resta de nacionalitats tenen percentatges per sota del 4 %.

**Taula 3. Evolució de la població empadronada. 2001-2011**



**Font:** Idescat. Padró continu. Xifres oficials a 1 de gener de cada any (en 2011 són xifres provisionals de la DGI). ([http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA_2011.pdf))

Si mirem l'evolució de la població empadronada a la comarca d'Osona entre 2001 i 2010, segons dades de l'Idescat, podem observar que hi ha una evolució ascendent de la població de nacionalitat estrangera que passa de 6.897 persones el 2001 a 22.894 el 2010. Si ens fixem en la gràfica anterior podrem notar que hi ha un petit descens de 125 persones entre el 2010 i 2011. En canvi, la població de nacionalitat espanyola resta força estancada al llarg de la dècada, augmentant de 122.558 (2001) a 131.509 persones (2011).

En el context en què vivim, comarca d'Osona, hi ha una important presència de persones immigrades. Vull recalcar, per segona vegada, que les persones que viuen processos d'exclusió no són persones immigrades. És cert, però, que les persones immigrades són les primeres afectades per l'atur i, aquest porta a la pobresa i, finalment, es pot caure en l'exclusió. Tot seguit recullo un fragment de l'article *La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral* de Gómez (2009:18-19) que acaba de complementar la idea que he exposat: *A banda de les dificultats òbvies d'aquelles persones que no tenen el permís de treball, tampoc no és cert que quan una persona immigrant té papers ja es pot equiparar a una persona autòctona. Potser ho deu ser a escala legal, però no a escala ni de reconeixement del nivell d'educació ni social. (...) En cas que aquesta persona tingui una titulació professional, passaran anys abans no li arribi l'homologació de la seva titulació, que en molts casos haurà de complementar fent algunes assignatures de nou. I, en tot cas, més enllà de la*

*titulació hi ha d'altres aspectes que dificulten l'accés a l'ocupació a les persones immigrants. Algunes de les dificultats que poden trobar aquestes persones són: el desconeixement dels sectors de l'economia del territori, el desconeixement de les empreses del sector, fins i tot dels perfils exigibles a cada ocupació. I, sobretot, el que dificulta l'accés al mercat laboral per part de les persones estrangeres és el desconeixement de l'entorn i la manca de xarxa social. Aquests darrers aspectes, "desconeixement de l'entorn" i "manca de xarxa social" són els que l'Associació Tapís treballa i, amb el projecte "Parelles per a la Inserció" s'intenta ampliar les xarxes socials de les persones acompanyades ja que és un dels aspectes que pot facilitar l'entrada al món laboral ordinari.*

### **2.3. Conceptes clau**

Tot seguit, exposo dos conceptes clau que són "exclusió social i laboral" i, per altra banda, "inserció sociolaboral". Per què aquests conceptes i no uns altres? Com ja he dit en l'apartat anterior, l'atur afecta directament i de manera important a un sector de la població, en aquest cas, a les persones immigrades, això porta a una situació de pobresa, per tant, de carència econòmica, que afegida a dificultats a nivell social (xarxes socials pobres o nul·les, problemes d'habitatge, escassa participació...), a nivell familiar i personal, fan que les persones tinguin risc de caure en l'exclusió social i laboral. Com que les persones ateses per l'Associació Tapís tenen molts d'aquests àmbits afectats estan participant en itineraris formatius o contractats en l'Empresa d'Inserció. Això vol dir que es treballa per a la inserció sociolaboral d'aquestes persones però també es treballa l'autonomia per tenir garantits uns mínims per viure (alimentació, habitatge, educació i salut) tot i que per garantir aquest mínims no és suficient treballar l'autonomia de les persones sinó que s'ha de treballar amb el context.

#### **2.3.1. Exclusió social i laboral**

¿Qué es la exclusión social? Pobreza,  
pero no sólo pobreza; más que pobreza  
y a la vez algo distinto.

M.KRONAUER

El terme exclusió social és el concepte que ha pres més relleu a Europa per parlar d'un conjunt de situacions de desigualtat i precarietat molt heterogènies que desborden el marc tradicional de pobresa. Cal dir, doncs, que el 1974, el francès René Lenoir utilitzà per primera vegada el terme "exclusió" per referir-se a la situació que pateixen les persones més desafavorides socialment.

Més endavant, durant els anys 80-90 es relaciona exclusió amb pobresa. El què hem de tenir present, però, és que no es pot igualar exclusió social amb pobresa ja que no són conceptes sinònims: *"Mientras la pobreza se restringe a una sola dimensión (carencias económicas), la exclusión integra una pluralidad de dimensiones, puesto que contempla aspectos laborales, económicos, sociales, culturales, políticos y de salud. En otras palabras, el término 'exclusión social' además de englobar las situaciones clásicas de pobreza incorpora otros aspectos como las condiciones laborales, el reconocimiento de la ciudadanía, los déficits formativos, las situaciones sociosanitarias más desatendidas, la inexistencia de redes de protección social o familiar, etc. En este sentido la exclusión social se define también por la imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal e inserción sociocomunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección"* (Subirats, 2006: 32-33).

Amb aquest darrer fragment podem comprovar que el concepte d'exclusió social és polièdric i multidimensional i això fa que no parlem d'un estat sinó d'un procés, més concretament, d'un procés dinàmic. A més, l'exclusió es dóna en relació, no és la pròpia persona que s'exclou a si mateixa, per tant, l'exclusió es dóna en les relacions de poder. Joan Subirats expressa aquesta idea dient que *"La exclusión no existe salvo que consideremos 'las personas en sociedad'. Por tanto la exclusión sólo existe 'siendo' personas en sociedad. En esa relación es en la que se da la exclusión"* (Subirats, 2006: 11).

L'Associació Tapís treballa per donar resposta a les dificultats derivades de l'exclusió sociolaboral que afecten a persones de Vic i de la comarca d'Osona en general. Una persona que no té feina o que porta temps sense treballar no necessàriament ha de ser una persona en situació d'exclusió (tot i que pot estar



en situació de risc ja que cada vegada el llindar per caure en l'exclusió és més prim i feble) ja que a part de l'àmbit laboral han d'estar afectats altres àmbits (les relacions socials, la salut, l'educació, la vivenda...). L'economia no és l'únic element que defineix l'exclusió, sinó que és la combinació de molts més elements (aspectes de relacions socials, aspectes personals, de salut, d'educació...). Per tant, jo no parlaria d'exclusió laboral pròpiament dita ja que, per a mi, forma part de l'exclusió social. El concepte exclusió sociolaboral ens ve a dir que les persones presenten moltes dificultats per accedir al mercat laboral degut a que paral·lelament tenen afectats els altres àmbits de la vida. Per posar un exemple: si una persona no té relacions socials, presenta alguna malaltia i no té vivenda li costarà molt més entrar al món laboral ordinari que a una persona que té tots aquests aspectes coberts. En definitiva, exclusió social i laboral són dos conceptes estretament vinculats.

### **2.3.2. Inserció Sociolaboral**

Sempre hi ha hagut, i hi ha, canvis socials i econòmics que afecten tots els àmbits de les persones i de la societat en general, també afecten el camp d'acció socioeducativa. De fet, la inserció sociolaboral neix en els darrers decennis com un espai "nou" en què es requereix el treball de l'educador/a social.

És important tenir present que en la dècada dels anys setanta del segle XX, sorgeix l'atur com a problemàtica social i és en aquest context que situem l'origen de les polítiques socials d'inserció laboral. Malgrat el concepte "inserció sociolaboral" va sorgir fa anys, com és evident, han anat canviant aspectes de la seva significació ja que els escenaris socials canvien també, i per tant, les persones necessitaran unes eines i uns recursos, diferents a les de fa uns anys, per tal de poder inserir-se al món laboral.

Segons Gómez (2009: 16) *Podem definir la inserció laboral com un procés d'acompanyament que una entitat o professional fa a una persona que està en situació de desocupació o fins i tot d'exclusió laboral i social amb l'objectiu que aquesta pugui tornar a incorporar-se al mercat laboral, no de forma puntual,*

*sinó de manera estable. La inserció laboral, per tant, no s'entén (...) tant com un moment puntual de consecució d'una feina, sinó d'un procés que porta a la persona a esdevenir ocupable, és a dir, "aconseguir una feina"; a "conservar una feina", i a "tenir capacitat de sintonitzar amb el mercat de treball; de poder canviar de feina sense dificultats, o de trobar un lloc de feina". Aquest procés d'inserció pot ser més curt o més llarg, en funció dels motius que han portat una persona a la desocupació. (...) Hi ha diversos motius que poden fer que una persona tingui dificultats per a ocupar-se. Des de motius totalment externs, com pot ser la conjuntura econòmica desfavorable, amb baixos índexs de contractació, una legislació laboral restrictiva, que no animi els empresaris a contractar, fins a motius més interns, de caire formatiu, laboral o, sobretot, més actitudinals i personals.*

Tenint en compte la definició anterior és important veure quins aspectes cal treballar per la inserció sociolaboral de les persones amb més dificultats. Ferrer (2008: 124-129) destaca 5 elements que són:

1. Coneixement de l'entorn vital del treballador immigrant: Sovint cal començar per allò més bàsic: saber on es troba la persona i com s'ha de moure pel territori o espai més proper i assolir una percepció real i no distorsionada de les distàncies geogràfiques d'aquest espai proper.
2. Coneixement dels recursos existents al territori que cal utilitzar com a mitjans per trobar feina: Cal que la persona conegui quins són els recursos que estan al seu abast per trobar una feina, on són i en quines circumstàncies cal utilitzar-los.
3. Adquisició d'habilitats socials entre les quals són força importants les de caràcter comunicatiu: Cal treballar l'adquisició de determinades habilitats, l'ús de les quals permetrà al treballador trobar-se en una situació més òptima per aconseguir una feina.
4. Adquisició i reforçament de determinats hàbits lligats a la recerca de feina i al món laboral: Treballar la importància del currículum vitae, i el valor que té en la

nostra societat com a element de presentació de la persona que està buscant una feina.

5. Adquisició de coneixements lligats a l'ús de les noves tecnologies de la informació: Esdevé bàsic treballar l'aprenentatge d'eines com la informàtica, ja que aprendre a utilitzar l'ordinador com un instrument de suport per a la recerca de feina i conèixer i utilitzar Internet es fa del tot necessari com un mitjà cada vegada més utilitzat per obtenir una feina.

Com veurem en l'apartat de descripció i anàlisi de les pràctiques desenvolupades, tant l'entitat com el projecte, treballen aquests cinc elements, que són fonamentals per la inserció social i laboral de les persones ateses i, no només per la inserció sociolaboral, sinó també per l'adquisició d'habilitats d'autonomia, la incentivació de processos de formació, ampliació de la xarxa de contactes i recursos laborals, enfortiment de les xarxes de relació, millorar la participació en projectes col·lectius, etc.

Finalment cal dir que el concepte d'inserció sociolaboral és molt ampli i es treballa des de diverses vessants. Tot seguit presento l'orientació i acompanyament a la Inserció, la formació i les Empreses d'Inserció. De fet, des de l'Associació Tapís es treballen aquestes tres vessants ja que l'entitat està dividida en dues parts diferenciades: Treballs i Serveis Tapís (Empresa d'Inserció) i Tapís Formació. L'acompanyament es fa transversalment des d'aquests dos blocs però també es duu a terme a través del projecte "Parelles per a la Inserció".

### **2.3.2.1. Orientació i acompanyament a la Inserció**

Les persones en procés d'inserció sociolaboral, normalment realitzen un **itinerari d'inserció** que es defineix segons Aganzo, Gavela, Nuño i Sánchez (2009:58) *com el conjunt de mesures que de manera planificada en el temps i adaptades individualment a cada persona permeten diagnosticar i establir un procés consensuat per a l'ocupabilitat. Per tant, els itineraris s'han d'entendre*

*des d'un continu al llarg de tota la vida: la continuïtat dels dispositius d'orientació, la modularitat de les accions formatives i la consecució d'una feina.*

*En el **procés d'orientació** com a tal, després de les primeres entrevistes de diagnòstic, es treballa – segons la necessitat de cada persona – amb diverses tècniques individuals i grupals les actituds, les conductes, els coneixements, les destreses i s'inicia la recerca proactiva de feina. L'orientació, com a procés a llarg termini, és l'instrument idoni per aconseguir l'**acompanyament** durant tot el seu itinerari d'inserció. Aganzo , Gavela , Nuño i Sánchez (2009:60).*

Podem observar que la orientació i l'acompanyament no són accions puntuals sinó que són processos que duren al llarg de tot el procés d'inserció sociolaboral. Penso que l'acompanyament és molt important ja que et permet obtenir informació sobre la situació en què es troba la persona en diferents moments del seu procés d'inserció sociolaboral, per tant, això també facilita el anar treballant tenint en compte les necessitats, preferències i potencialitats de cada persona. L'acompanyament, a més, fa que cada itinerari d'inserció sigui personalitzat i s'adeqüi a la realitat de cada subjecte.

### **2.3.2.2. Formació per a la Inserció**

*Segons Aganzo, Gavela, Nuño i Sánchez (2009:60) la formació per a la inserció laboral segueix essent el principal instrument per aconseguir l'ocupabilitat i té com a finalitat millorar les competències professionals proporcionant a més una qualificació. L'itinerari formatiu combina dues dimensions: els aspectes formatius professionals o tècnics i els aspectes educatius o de desenvolupament personal i social.*

Pel que fa a formació, a Tapís hi ha dos blocs diferenciats: d'una banda els *Itineraris Formatius* i d'altra banda els *Cursos de Formació Ocupacional* que veurem en l'apartat 2.4.

El més important sobre la formació per a la inserció sociolaboral és el fet que, aquesta, no només fa referència a aspectes pròpiament laborals sinó que es dóna molta importància en el treball de les habilitats personals, socials, d'autonomia, etc.

### **2.3.2.3. Empreses d'Inserció**

Tot seguit presento una definició del concepte "Empresa d'Inserció (EI)" segons la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les Empreses d'Inserció:

Una estructura empresarial de producció de béns i/o prestació de serveis, l'objecte social de la qual és la inserció sociolaboral de les persones en situació o greu risc d'exclusió social i/o laboral que hi treballen mitjançant el seguiment d'un itinerari sociolaboral.

En definitiva els seus trets més singulars són segons Veciana, Simón, Fontanella & Fundació Un Sol Món (2007: 18-19):

- Són estructures productives: és a dir, són organitzacions sense ànim de lucre que treballen en el mercat produint béns i serveis amb l'objectiu d'integrar persones en risc d'exclusió social, centrant la seva activitat econòmica en sectors intensius en mà d'obra i poc intensius en capital.
- Són instrumentals: les EI no són un fi per elles mateixes, sinó que suposen un instrument d'intervenció sociolaboral amb l'objectiu de preparar els seus treballadors per incorporar-los al mercat de treball ordinari. Aquest aprenentatge combina tant habilitats tècniques com competències relacionals bàsiques per a l'adquisició d'uns hàbits laborals adequats i suposa una etapa més de l'itinerari que fa el treballador.
- Són transitòries: tenen una voluntat de preparar les persones per al trànsit al mercat laboral ordinari i, per tant, es defineixen com una eina transitòria per a la inclusió social.
- Treballen amb col·lectius en risc d'exclusió: els seus beneficiaris són persones que tenen dificultats per accedir al mercat de treball i que es

troben en una situació d'exclusió social o en risc de trobar-s'hi. Aquestes persones realitzen un itinerari d'inserció laboral i són acompanyades per l'entitat, a través d'una intervenció psicosocial.

Per finalitzar, durant el període de pràctiques a Tapís vaig conèixer la Xarxa d'Entitats d'Inserció Sociolaboral de la comarca d'Osona i, per aquest motiu, l'exposo breument ja que és important conèixer quins recursos hi ha a la comarca que treballin per la Inserció Sociolaboral de les persones amb més dificultats. De fet, l'Associació Tapís forma part de XEISO.

La Xarxa d'Entitats d'Inserció Sociolaboral de la comarca d'Osona té com a principal objectiu millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i/o risc d'exclusió social d'Osona i oferir-los possibilitats d'inserció en tots els àmbits. Segons XEISO, la col·laboració estreta d'unes entitats amb les altres permet enfortir les singularitats de cadascun dels membres de la xarxa. Al mateix temps, la unió d'esforços i recursos faciliten el contacte, l'accés i el treball amb les empreses i institucions, tant públiques com privades, els altres actors fonamentals per garantir l'èxit d'un procés d'inserció.

Les entitats que formen part de XEISO són:

- Associació de Disminuïts Físics d'Osona (ADFO)
- Associació Sant Tomàs PARMO
- Associació Tapís
- Càritas Diocesana de Vic i Càritas Arxiprestal de Vic
- Centre Especial de Treball Calandra sccl
- Creu Roja a Osona
- Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona
- Fundació Humanitària Dr. Trueta

## 2.4. Associació Tapís

El meu Treball Final de Màster, i la proposta de millora, estan centrats en el projecte “Parelles per a la Inserció”, però el projecte forma part de l'Associació Tapís, per aquest motiu trobo important presentar breument l'entitat per tal de mostrar el marc i el context on se situa el projecte.

L'Associació Tapís és una entitat sense ànim de lucre que es va crear l'any 1985 amb la finalitat de poder donar resposta a les necessitats d'alguns i d'algunes joves en condicions de risc psicosocial. Un cop cobertes aquestes necessitats a través dels serveis públics que ofereix l'administració, actualment, l'entitat treballa per donar resposta a les dificultats derivades de l'exclusió sociolaboral que afecten a moltes persones de la ciutat de Vic i de la comarca d'Osona.

L'Associació Tapís té tres objectius principals:

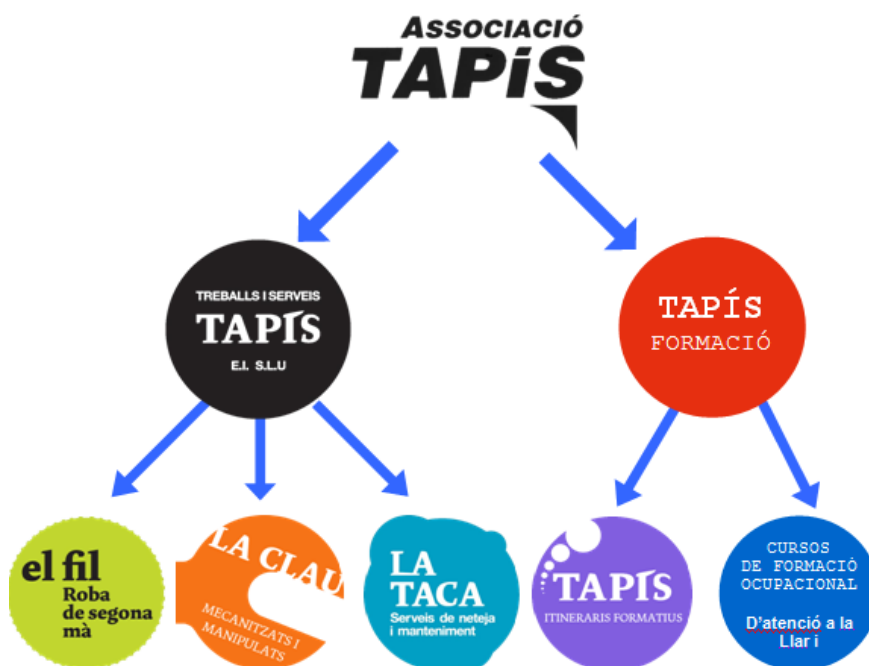
- Estudiar la realitat que els envolta per poder detectar els problemes en què es troben els ciutadans i ciutadanes, especialment les persones amb dificultats de desenvolupament, d'integració social, amb manca d'autonomia personal o amb especials problemàtiques familiars.
- Impulsar i/o crear els recursos adients per pal·liar les problemàtiques més urgents. En especial, es procura disposar de recursos per a la inserció sociolaboral.
- Sensibilitzar i desenvolupar la consciència de la població vers una participació solidària en la solució d'aquesta realitat.

Actualment Tapís compta amb dues parts diferenciades (Veure esquema de sota): L'Empresa d'Inserció **Treballs i Serveis Tapís, E.I.S.L.U.** i el **Centre de Formació Tapís.**

- **Treballs i Serveis Tapís, E.I.S.L.U.** Com a tal, neix legalment l'any 2008, recollint la feina que s'estava fent des de la mateixa Associació Tapís. Es treballa per a la promoció de les persones contractades, realitzant tasques socialment útils i amb l'objectiu final que

aconsegueixin un lloc de treball a l'empresa ordinària. L'Empresa d'Inserció consta de tres seccions:

- EL FIL – Roba de segona mà
  - LA CLAU – Mecanitzats i manipulats
  - LA TACA – NeteGES domèstiques i industrials.
- **Centre de Formació Tapís.** Fins l'any 2000 es van portar a terme projectes formatius per a joves, i a partir d'aquesta data es va començar a impartir formació, també i bàsicament, a persones adultes. Actualment es porten a terme dos projectes formatius:
    - Projecte d'itineraris Formatius per a Persones Perceptores de la Renda Mínima d'Inserció.
    - Curs d'Atenció a la Llar i Manteniment.



Font: Memòria Tapís 2010.

L'itinerari formatiu és aquell recorregut formatiu que la persona atesa realitza amb la finalitat d'obtenir els recursos necessaris per a gestionar amb autonomia el seu propi procés d'inserció sociolaboral. L'itinerari formatiu de Tapís es concreta en les següents accions:



- Anàlisi i diagnòstic de l'ocupabilitat de la persona
- Accions de formació bàsica
- Accions de formació d'habilitats socials i laborals
- Accions d'inserció i acompanyament laboral (com podem veure l'acompanyament és un eix transversal que es dóna en tot el procés d'inserció sociolaboral)
- Accions de seguiment individualitzat (tutories)
- Pràctiques a empreses

Pel que fa als cursos de formació ocupacional que estan relacionats amb la formació i la inserció de les persones, Tapís té el d'*Atenció a la llar i manteniment*, dirigit a oferir uns coneixements i unes habilitats en l'àmbit de la neteja de la llar i la neteja industrial que facilitin el desenvolupament d'un lloc de treball en aquest sector.

#### **2.4.1. Perfil de les persones ateses**

Tot seguit descriu el perfil de persones ateses per l'Associació Tapís. Crec que és important fer-se una idea de les persones ateses per l'entitat ja que comparteixen algunes característiques com per exemple: la majoria són persones immigrades, nivell formatiu baix (malgrat algunes excepcions), amb dificultats de domini de la llengua...

Val a dir que, com a conseqüència de la crisi econòmica, les persones ateses durant el període 2007-2008 tenien una situació laboral força normalitzada. La manca de feina, doncs, ha contribuït a fer visibles algunes de les mancances que, en un moment de molta feina, quedaven ocultes en la mesura que no suposaven un impediment per tal d'accedir a una feina.

Cal dir que es descriuen de forma separada: d'una banda les persones contractades en procés d'inserció (Empresa d'Inserció) i, per l'altra, les persones que participen i o formen part del Centre de Formació de Tapís. En l'annex 8.2 del treball (pàg.69) s'hi adjunten les gràfiques amb els percentatges

corresponents amb la finalitat d'oferir una visió més precisa del perfil de persones ateses.

### **Persones contractades en procés d'inserció**

Durant el 2011 hi ha havia 13 persones contractades en les tres seccions (El Fil, La Clau i La Taca) de l'Empresa d'Inserció de Tapís (Cal tenir en compte que les persones poden estar un màxim de tres anys en la EI). Majoritàriament dones, concretament dones soles amb fills a càrrec (famílies monoparentals), dones amb poca o nul·la experiència laboral (ja que fins ara l'home era qui treballava i elles estaven a casa tenint cura dels fills i filles) i dones amb permís de residència i sense permís de treball.

Pel que fa a les edats la majoria són persones entre 26 i 45 anys destacant-ne un percentatge més elevat en la franja entre 36 i 45 anys, la majoria procedents del Marroc, Sud Àfrica, Sud Amèrica i Espanya.

En relació al nivell d'estudis, un 54 % de les persones ateses tenen estudis secundaris, un 37% són persones sense estudis i un 15% amb estudis primaris. Segons l'Associació Tapís l'alta presència de persones amb estudis secundaris suposa un canvi substancial en relació a anys anteriors, com a conseqüència d'una afectació de la crisi a persones amb un nivell formatiu cada cop superior.

Finalment cal dir que d'aquestes 13 persones el 61% són perceptores de la Renda Mínima d'Inserció, seguit de persones en situació d'atur i d'una minoria de persones que havien estat a la presó.

### **Persones que participen i formen part del Centre de Formació de Tapís**

Durant l'any 2011 han participat 44 persones de les quals, al contrari del que passa amb el perfil de persones contractades a l'EI, la majoria són homes (59%). Pel que fa a les nacionalitats, la majoria són persones provinents del Marroc (65%), i si sumem aquest percentatge al de persones d'altres nacionalitats (Nigeriana, colombiana, cubana, polonesa i boliviana), dóna un percentatge del 80% de persones immigrades. És important tenir en compte, a

més, que algunes de les persones de nacionalitat espanyola (20%) són d'origen marroquí. A més, la majoria són persones d'entre 31 i 50 anys.

L'Associació Tapís atén a persones que resideixen a la comarca d'Osona. La majoria són persones que viuen a Vic i seguidament a Manlleu. També persones residents a Roda de Ter, Sant Hipòlit de Voltregà, Torelló i Santa Eugènia de Berga.

Pel que fa al nivell formatiu, al contrari del perfil de persones contractades a l'EI, la majoria tenen estudis primaris i també cal destacar l'alt percentatge de persones que no tenen estudis.

## **2.5. El Projecte**

Com ja he esmentat en la Introducció d'aquest treball, al llarg del període de pràctiques del Màster, he realitzat un seguiment i anàlisi del projecte "Parelles per a la Inserció" de Tapís. Per tant, per situar i entendre de què estem parlant és important fer una breu descripció d'aquest nou projecte<sup>3</sup>.

Davant de quines necessitats sorgeix aquest nou projecte? L'entitat ho justifica dient que els canvis que s'han donat en el mercat laboral durant els darrers anys fan que determinades accions, destinades a la inserció sociolaboral de persones amb dificultats per trobar feina, que donaven resultats anteriorment, hagin deixat de ser efectives en el nou context. Sembla necessari, doncs, posar en pràctica noves estratègies i nous projectes (en aquest cas "Parelles per a la Inserció") que permetin obrir expectatives i aconseguir resultats positius en la conjuntura actual.

Recollint la idea de parelles lingüístiques que compaginaven l'aprenentatge de la llengua amb la inclusió de les persones novingudes i el reforç de les xarxes de relació, amb les variacions pertinents, des de l'Associació es creu que una experiència semblant pot donar resultats igualment positius. Un dels objectius principals del projecte, al igual que de Tapís, és la inserció sociolaboral. Tot i

---

<sup>3</sup> Informació extreta del document escrit "Parelles per a la Inserció" de l'Associació Tapís.

així, un projecte concebut d'aquesta manera va molt més enllà de la recerca de feina. Un dels elements més problemàtics davant les dificultats de trobar feina durant períodes perllongats, es troba en la combinació d'aspectes materials o econòmics amb aspectes emocionals i psicològics. Per tant, l'acompanyament emocional o la motivació davant l'adversitat són elements de primer ordre davant les dificultats per trobar feina.

D'altra banda, des de l'Associació Tapís es creu que una xarxa de voluntariat prou àmplia implica una ampliació de la xarxa de contactes que poden permetre la penetració en un mercat laboral cada vegada més hermètic. És a dir, una ampliació de la xarxa de relacions hauria d'implicar, dins les limitacions del mercat laboral actual, un augment significatiu de les possibilitats d'inserció per a les persones que participen en els diferents projectes de les entitats que treballen per a la inclusió social.

Els objectius del projecte són els següents:

- Millorar les possibilitats d'accés al món laboral de les persones que hi participen.
- Incentivar processos de formació personal tant en aspectes de formació bàsica com de formació laboral, habilitats socials o coneixement de l'entorn.
- Ampliar la xarxa de contactes i recursos laborals que puguin oferir noves possibilitats d'inserció a les persones vinculades a les entitats que treballen per a la inclusió social de la comarca d'Osona.
- Acompanyar el procés d'adaptació de moltes persones a determinats canvis en el teixit social que tenen fortes implicacions en la seva relació amb el mercat laboral i en la seva situació personal.
- Enfortir les xarxes de relació entre persones així com l'intercanvi d'experiències i l'aprenentatge mutu.
- Millorar la participació en projectes col·lectius, el compromís social, així com la convivència als diferents pobles de la comarca d'Osona.

- Conèixer i ser conscients de la realitat socioeconòmica del lloc on es viu, així com de les dificultats i els avantatges que la situació actual comporta.

Pel que fa a la selecció de les persones acompanyades cal dir que s'opta per aquelles persones que han mostrat una major implicació en el seu procés d'inserció. La participació en el projecte, doncs, actua com a incentiu per tal que hi hagi una major voluntat d'aprenentatge i d'implicació en les accions tant de formació bàsica com de formació d'habilitats socials i laborals.

Un cop decidides quines persones participen en el projecte, es fa una breu descripció dels trets principals de cadascuna d'elles, tant pel que fa a les característiques formatives, com a l'experiència laboral, per tal de definir un perfil d'ocupació. Aquestes característiques es recullen en un document, a partir del qual, les persones voluntàries podran participar en la decisió de triar a quina persona es "veuen més en cor d'acompanyar".

Una qüestió que cal tenir en compte és la possibilitat d'acotar l'acompanyament per un període inicial fixat per tal d'evitar que, en una situació on les possibilitats d'inserció són limitades, qualsevol de les dues persones es vegi amb el compromís i la obligació de continuar la relació de forma indefinida. D'entrada, un període que vagi entre els 4 i els 6 mesos podria semblar òptim. Lògicament, l'acompanyament pot continuar més enllà d'aquest espai de temps si les dues persones ho decideixen.

Un cop iniciat l'acompanyament, es va portant un cert registre de les accions dutes a terme a partir d'una Llibreta d'Acompanyament<sup>4</sup>. En aquesta llibreta es recullen tant la descripció de la situació en cada moment del procés de la persona que fa la recerca, així com un recull dels acords presos, de l'acompliment d'acords anteriors i de les diferents accions concretes que es van realitzant en relació a la inserció (empreses visitades, accions formatives realitzades, recursos coneguts...).

---

<sup>4</sup> Veure annex 8.1. de la pàgina 67.

### **3. Descripció i anàlisi de les pràctiques desenvolupades**

Aquest apartat es divideix en tres subapartats: d'una banda la descripció de les eines de recollida d'informació que he utilitzat per obtenir informació sobre l'entitat, sobre el context i sobre les necessitats expressades i detectades en el projecte "Parelles per a la Inserció"; i d'altra banda una breu descripció del període de pràctiques i, posteriorment l'anàlisi i reflexions.

#### **3.1. Eines de recollida d'informació**

Tot seguit presento les eines i estratègies<sup>5</sup> que he utilitzat per recollir la informació i poder detectar les necessitats del projecte i així dissenyar una proposta de millora adequada a la realitat. Aquestes són el diari de camp, l'observació participant (recollida en el diari de camp), les entrevistes semiobertes a persones voluntàries dintre del projecte *Parelles per a la Inserció* i les converses informals amb els professionals (recollides també en el diari de camp). Una altra eina de recollida d'informació han estat les trobades del voluntariat, concretament he pogut assistir a dues i com que no he pogut entrevistar a totes les persones voluntàries, el dia de les trobades vaig poder recollir informació. Finalment, com que també he realitzat un acompanyament dintre del projecte *Parelles per a la Inserció*, la Llibreta d'acompanyament també és una eina de recollida d'informació a tenir en compte.

Entrevistes semiobertes: He optat per aquest tipus d'entrevista amb la intenció de presentar a l'altra persona un guió inicial d'allò rellevant que volem saber, amb poques preguntes, que serviran de "fil conductor" de l'entrevista en qüestió → N'he realitzat 6 a persones voluntàries que han estat fent un acompanyament dins del projecte "Parelles per a la Inserció".

---

<sup>5</sup> Totes aquestes eines m'han servit per recollir informació sobre l'entitat i el projecte "Parelles per a la Inserció". Les entrevistes semiobertes, les trobades de voluntariat i la llibreta d'acompanyament m'han servit per analitzar el projecte, detectar necessitats i posteriorment dissenyar la proposta de millora.

Diari de camp: És una eina important per anotar tots aquells aspectes que creiem necessaris de recollir per a la recerca i tot allò que ens sorpren. El diari de camp, però, no ha de ser purament descriptiu, és a dir, comencem descrivint uns fets, uns fenòmens educatius, unes situacions, unes vivències i posteriorment intentem fer una part més reflexiva. El diari de camp, doncs, ens permetrà plasmar allò que va succeint i així posteriorment poder-ho “rescatar”. En el diari de camp recullo la informació de l’observació participant i de les converses amb els professionals.

- Observació participant: El simple fet de participar és un mitjà de recollida d’informació important, ja que hi ha informacions que amb una entrevista, més de caire formal, costarà que surtin a la llum. Però, aquesta observació participant, sola no té sentit ja que ha d’anar acompanyada d’altres eines de recollida d’informació, com per exemple el diari de camp. He de dir que les observacions que he realitzat durant el període de pràctiques queden recollides en el diari de camp.

- Converses informals: Per a mi la “informalitat” és important ja que permet recollir certa informació que no podríem obtenir mitjançant una entrevista formal. En el dia a dia, doncs, he anat parlant amb diferents professionals de l’Associació Tapís i, aquestes converses, les he recollit de manera directa o més indirecta en el diari de camp també.

Trobades de voluntariat: Aquestes trobades són espais idonis per recollir informació ja que es comparteixen aspectes viscuts pels participants durant el procés. Com ja he dit, el fet de no haver pogut entrevistar a totes les persones voluntàries no ha estat del tot un entrebanc ja que he pogut recollir informació i vivències durant les dues trobades en els quals he pogut assistir → Se n’han fet dues i jo he recollit la informació en un document annexat.

Llibreta d’acompanyament: Es tracta d’una llibreta en la qual hi ha tot un seguit de fitxes d’acompanyament (una per cada sessió/trobada), cada fitxa consta de les següents parts: Data, temes a tractar, situació, compromisos i acords, observacions i, en el meu cas, he afegit un apartat de reflexions personals que

la meua parella no pot veure però que són informacions rellevants per aquest treball → Hi ha recollida la informació de les 5 trobades que hem dut a terme jo i la meua parella, la Sònia.

### **3.2. Descripció**

Com es pot veure en el diari de camp annexat, he estat unes setmanes coneixent a fons l'entitat abans de començar a realitzar el seguiment del projecte "Parelles per a la Inserció" i abans de començar a fer un acompanyament. L'horari que seguia era el següent: els dilluns, dimarts i dijous de 9 a 13 hores i els dimecres de 15 a 17 hores.

Pel que fa a les pràctiques desenvolupades és important diferenciar dues parts: d'una banda les pràctiques dutes a terme a l'Associació Tapís i d'altra banda les pràctiques centrades en el projecte "Parelles per a la Inserció".

Realment he començat les pràctiques en un moment una mica complicat per l'Associació degut sobretot a la retallada de subvencions. Com he explicat Tapís té dues parts molt diferenciades: Treballs i Serveis Tapís i Tapís Formació. Quan vaig començar les pràctiques em va donar la sensació que tot estava molt "parat" i, de fet, no es va concedir subvenció per la formació així que una seixantena de persones que feien formació van deixar d'assistir a Tapís.

En el període de pràctiques que he destinat per conèixer l'entitat en general he anat a Tapís i he realitzat les següents accions:

- Lectura de la documentació de l'Associació: Memòries, projectes, fitxes de persones ateses, llibretes de seguiment...
- Converses amb els professionals.
- Observació de la dinàmica i del dia a dia de l'entitat.
- Vaig poder anar dos dimarts a la secció *El Fil* de l'Empresa d'Inserció de Tapís.
- Més endavant, en Joan, es va ocupar de fer formació/alfabetització els dimecres de 15 a 17h de la tarda a un grup d'unes 8 persones, 7 homes



i una dona, tots d'origen marroquí. Jo vaig participar un dimecres. Es va dividir el grup en dos i jo vaig participar en aquesta classe d'alfabetització.

A trets generals, la dinàmica i el dia a dia de l'entitat s'han vist afectades per la falta de subvencions. Tot i així, l'entitat tira endavant i els professionals destinen hores extra, això diu molt sobre la filosofia i manera de treballar de l'associació. Durant les pràctiques he anat veient com moltes persones que abans feien formació a Tapís encara tenen contacte amb els professionals de l'entitat, per tant, demostra que les persones se senten bé i han creat vincles de confiança. Pel que fa als i les professionals, són poques persones: el director de l'associació, una noia que s'encarrega de la comptabilitat, en Joan i la Lorena (figura d'educador i educadora) i altres professionals que estan coordinats amb Tapís que de tant en tant es reuneixen. També cal dir que cada secció de l'Empresa d'Inserció (El Fil, La Clau i La Taca) tenen una persona responsable, en el cas de La Taca, la Lorena n'era la responsable.

Pel que fa al seguiment del projecte "Parelles per a la Inserció", cal dir que primer he volgut analitzar el projecte "des de fora" i llavors "des de dins" (realitzant un acompanyament). Tot seguit enumero les accions dutes a terme per ordre cronològic:

- Lectura del projecte escrit de "Parelles per a la Inserció".
- Entrevistes a algunes persones voluntàries que estaven fent un acompanyament. S'ha donat la casualitat que totes les persones entrevistades formen part del camp de l'Educació Social.
- Assistència a dues trobades de voluntariat. En la primera vaig poder conèixer les vivències de les altres persones que no formen part del món de l'Educació Social. La primera trobada la va dinamitzar un voluntari i la segona la vaig dinamitzar jo.
- Inici d'un acompanyament amb una noia de 30 anys, nascuda a Granollers. Perceptora de la Renda Mínima d'Inserció. Separada i amb un fill. Al llarg de l'acompanyament he anat escrivint a la Llibreta d'acompanyament (que compartim les dues i que es quedarà l'entitat) totes les accions dutes a terme i en la meua llibreta, hi he afegit un

apartat de reflexió personal. Amb la Sònia quedem una hora i mitja cada setmana.

Personalment, trobo molt interessant el projecte ja que implica a persones voluntàries i, això, vol dir que s'aposta per una responsabilitat social a l'hora de millorar diverses situacions del context actual. Crec que el fet que cada persona voluntària acompanyi a una persona atesa per l'entitat fa que la persona en procés d'inserció se senti més recolzada, sobretot emocionalment. El fet que l'entitat no hagi rebut subvenció, ha impedit la possibilitat de tirar endavant el projecte amb més qualitat. En Joan i la Lorena són els que "esgarrapen" hores d'on sigui per tal de poder coordinar el projecte, per tal de convocar les trobades de voluntariat, per tal d'atendre a les persones voluntàries i fer tutories amb les persones acompanyades... De moment, aquest curs, s'han format 12 parelles, poques parelles formades comparat amb el volum de persones que atén l'entitat. En el cas que l'any vinent es formin moltes parelles, el fet de no disposar d'una subvenció que pagui a un professional per tal que s'encarregui del projecte, suposarà un seguit de dificultats. Tot i així, l'empenta i la filosofia de l'entitat no permetran que el projecte deixi de funcionar, ja que ha donat bons resultats, si més no, hi ha hagut sentiments de satisfacció per part de la majoria de persones que han participat (voluntàries i acompanyades).

### **3.3. Anàlisi i reflexió**

En acabar el període de pràctiques la impressió general ha estat bona ja que he trobat interessant el treball que l'entitat duu a terme perquè penso que s'adequa a les necessitats i característiques del context en el qual treballa, però també, aquest context limita i dificulta la dinàmica de l'entitat (falta de subvencions, context de crisi econòmica, precarietat, desvalorització de la feina que fan per part d'una part de la societat...). És una entitat, la qual, des dels seus inicis ha treballat per la Inserció Sociolaboral i, actualment té moltes dificultats per ajudar a les persones ateses. Fa anys les persones amb més dificultats ja tenien problemes per accedir al mercat laboral ordinari i jo em pregunto "I ara?", doncs actualment la situació per aquestes persones encara

és més complicada degut a que el mercat laboral, entre altres factors, cada cop és més hermètic, exigent i es decanta cap a l'especialització.

De fet, les persones voluntàries i jo, veiem que hi ha persones amb formació que els està costant moltíssim trobar feina i, per tant, em qüestiono què més es podria fer per millorar la situació de les persones ateses per l'entitat?

Un aspecte important que m'agradaria destacar és que des de l'Associació són realistes ja que coneixen bé l'entorn en el qual treballen. Per aquest motiu diuen que trobar feina és un objectiu però intenten treballar altres aspectes. No es preocupen tant per trobar una feina sinó que posen èmfasi i donen importància en el treball de l'autonomia, les habilitats socials, l'ampliació de la xarxa social de cada persona, el suport emocional, els hàbits sociolaborals...i intentar que cada persona visqui amb dignitat i tingui uns mínims encoberts (les necessitats bàsiques). De fet, durant l'acompanyament que he estat fent amb la Sònia, dúiem a terme accions purament de recerca de feina (repartir currículums, anar a Empreses de Treball Temporal...) però he donat més importància a altres accions, potser no tan visibles però molt importants, com escoltar-la, estar amb ella i acompanyar-la.

Fer les pràctiques a Tapís m'ha permès conèixer un àmbit en el qual mai m'havia mogut, la Inserció Sociolaboral. M'he adonat que la Inserció Sociolaboral en l'actualitat s'ha de començar a reestructurar i repensar el concepte d'Inserció Sociolaboral ja que si treballem com fa 5 o 10 anys, res tindrà sentit. La situació de crisi econòmica actual no millorarà d'un dia per l'altre i, per tant, hem de començar a analitzar la realitat, conèixer com viuen les persones aquests processos i intentar veure com i què s'ha de treballar per millorar i per garantir uns mínims a totes i cadascuna de les persones.

Pel que fa a "Parelles per a la Inserció" crec que s'ha impulsat en aquest moment de crisi i precarietat ja que el voluntariat pot ser una eina de canvi i transformació important. El voluntariat, penso, que pot fer tasques de servei a la comunitat potenciant la responsabilitat social de les persones que hi viuen. Es treballa amb les persones que tenen més dificultats i d'altra banda les

persones voluntàries coneixen i s'adonen d'altres realitats diferents a la seva. En el cas d'aquest projecte, quan vaig entrevistar a les persones voluntàries, em va donar la sensació que algunes estaven sorpreses i fins i tot "tocades" al veure en quina situació viuen les seves parelles. D'alguna manera, crec que aquest projecte és inclúsiu en tant que no només es treballa amb els subjectes amb més necessitats (persones ateses per l'entitat) sinó que s'implica part de la societat.

Pel que fa als punts forts<sup>6</sup> detectats del projecte cal dir que, a trets generals, el que es destaca més és el fet de donar suport emocional, empenta i motivació a les persones acompanyades, és un projecte que per moltes persones és l'únic mitjà de formar part d'una xarxa social... Pel que fa als punts febles, es veu necessari que s'apuntin més persones voluntàries, falten eines per l'acompanyament ja que gairebé totes les persones voluntàries i, fins i tot jo mateixa, en un principi ens preguntàvem "I què faig?", s'ha trobat a faltar un seguiment per part de l'entitat i més trobades per compartir i avaluar...i des de l'entitat, i jo també ho he detectat, sembla ser que les persones voluntàries donin més valor a accions com repartir currículums a tot arreu i anar a Empreses de Treball Temporal i, pel camí, deixen en segon pla les accions més d'acompanyament i suport.

Per a mi, un aspecte molt important del projecte i de l'entitat és la part de **responsabilitat social**. Les exigències de la societat actual no permeten continuar comptant amb un voluntariat basat únicament en la bona voluntat, malgrat aquesta qualitat sigui indispensable, sinó que cal fer un pas més. Com podem fer sentir responsables a totes les persones de la situació i el context en el qual vivim per intentar millorar-lo? El voluntariat social fa un voluntariat, doncs, per millorar, en aquest cas, la qualitat de vida d'un sector de la població (persones en procés d'inserció). Evidentment, que la persona aprendrà i el voluntariat li servirà per tenir una experiència però, com ja he dit, no ens podem

---

<sup>6</sup> Aquesta informació es pot consultar amb més detall en l'apartat 4.1. (Diagnòstic), en les graelles de buidatge de les entrevistes, de les trobades de voluntariat, de la llibreta d'acompanyament i del diari de camp (4.1.1.).

quedar només en aquest terreny i, menys, en el context que estem vivint actualment.

Tenint en compte els 5 elements que he destacat anteriorment de Ferrer (2008), per treballar per una inserció laboral més eficaç: coneixement de l'entorn, coneixement dels recursos existents al territori que cal utilitzar com a mitjans per trobar feina, adquisició d'habilitats socials, adquisició d'hàbits lligats a la recerca de feina i al món laboral i adquisició de coneixements lligats a l'ús de les noves tecnologies de la informació. Tant l'Associació Tapís com el projecte "Parelles per a la Inserció" treballen seguint aquests elements. L'únic element que he vist que no es treballa tant és el d'adquisició de coneixements lligats a l'ús de les TIC. Des de l'Empresa d'Inserció i des del Centre de Formació es treballen de manera molt directa (està escrit als objectius) l'adquisició d'hàbits lligats a la recerca de feina i al món laboral i les habilitats socials. Des del projecte "Parelles per a la Inserció", es treballen sobretot el coneixement de l'entorn i el coneixement dels recursos tant per part de la persona acompanyada com de la persona voluntària.

## **4. Proposta de millora**

La meva proposta de millora se centra en el projecte "Parelles per a la Inserció" i, més concretament, en el voluntariat. La proposta, com veurem més endavant, gira entorn a la formació i dinamització del voluntariat. Per què se centra en el voluntariat i no en un altre aspecte del projecte (per exemple en les persones ateses)? Doncs perquè he partit d'un interès personal per conèixer a fons com treballen les persones voluntàries i com a educadora social crec que puc contribuir a millorar la formació del voluntariat per tal d'enriquir més el procés i millorar aspectes de l'acompanyament i, per tant, de la persona acompanyada.

### **4.1. Diagnòstic**

En aquesta fase he fet que un buidatge de la informació i posteriorment una anàlisi per tal de detectar necessitats i, així, poder dissenyar una proposta que s'adeqüi a la realitat.

### **4.2.1. Buidatge de la recollida d'informació**

El buidatge de les eines de recollida d'informació fa referència a tres eixos principals:

1. Formació del voluntariat.
2. Punts forts del projecte.
3. Punts febles del projecte.

A més, cal dir que he fet el buidatge de la recollida d'informació de les eines següents: de 8 entrevistes al voluntariat, del recull de les dues trobades de voluntariat, del diari de camp (que inclou observacions i converses amb professionals) i de la meua llibreta d'acompanyament.

He triat aquests tres eixos ja que penso que són els que m'ajudaran millor a detectar necessitats. A les entrevistes annexades es veurà que hi ha aspectes molt interessants que fan referència a l'acompanyament pròpiament dit (com defineixen la relació, quines tasques han dut a terme...) però penso que si parteixo d'aquests tres eixos, que també apareixen en el meu diari de camp, en les converses informals amb els professionals i en la meua llibreta d'acompanyament, podré fer un diagnòstic de la situació més acotat i precís.

### **Buidatge de les entrevistes de voluntariat<sup>7</sup>**

Tot seguit, doncs, faig el buidatge de les entrevistes a persones voluntàries<sup>8</sup> estudiants de segon curs d'Educació Social de la UVic que han començat l'acompanyament des de dues assignatures: *Didàctica General* (Núria Simó) i *Acció Socioeducativa amb Persones Adultes* (Anna Gómez).

---

<sup>7</sup> Tots els noms que apareixeran a partir d'ara han estat canviats per mantenir la confidencialitat de les persones participants.

<sup>8</sup> Veure annex 8.4. de la pàgina 94.

	<b>Formació del voluntariat</b>	<b>Punts forts del projecte</b>	<b>Punts febles del projecte</b>
<b>Voluntària A (Carla)</b>	<i>“Sí. Currículum, carta de presentació, alguna sessió per treballar aspectes referents a la relació socioeducativa...”.</i>	<i>“Dues persones (professionals)no poden atendre a un volum tan gran de persones, per tant, és necessari i positiu que les persones voluntàries facin acompanyaments”.</i>  <i>“Que la gent pugui utilitzar els espais lliurement”.</i>	<i>“Falten més persones voluntàries”.</i>  <i>“Al principi em preguntava &lt;Què faig?&gt;...Falta informació i suport”.</i>
<b>Voluntària B (Cèlia)</b>	<i>“Penso que calen moments de trobada amb els altres voluntaris, això forma molt més... Per compartir, aprendre...Per exemple, el dia que vam anar a les ETT em vaig enfonsar i, clar, no vaig poder compartir-ho amb ningú. Potser si ho parlés amb els altres, a ells també els ha passat el mateix...”.</i>	<i>“Acompanyament i suport a les persones”.</i>	
<b>Voluntària C (Laia)</b>	<i>“Si no tens una formació d'Educació Social, t'han de formar i dir quin paper has de tenir”.</i>	<i>“La falta que els fa (a les persones acompanyades) de tenir algú que els acompanyi”.</i>	<i>“Que ens acompanyin en el procés ja que ens sentim sols. Algú que escolti què fas...Recolzament”</i>
<b>Voluntària D (Maite)</b>		<i>“Que ella (persona acompanyada) pugui donar un pas més endavant. Trobar feina de moment no...Que es formi de moment. Donar-li una empena i motivació”.</i>	<i>“Vis a Manresa i, per tant, la meva xarxa de contactes (a Vic) és reduïda. Com que no conec les empreses de Vic... Això podria afectar a l'acompanyament”.</i>
<b>Voluntària E (Sandra)</b>	<i>“Sí. Penso que és important que ens donin eines per buscar feina i així ajudar a les persones acompanyades. Penso, però, que tota persona que s'apunta a fer un voluntariat</i>	<i>“Que des de l'Associació incentivin un projecte com aquest. Amb pocs recursos ho tiren endavant. Tenen força de voluntat, motivació per tirar endavant.</i>	<i>“De moment no en veig cap...A mi m'està agradant molt el projecte i tot el que anem fent”.</i>

	<i>d'aquestes característiques, ja porta a dins una part educativa i potser no cal una formació... ”.</i>	<i>Són també molt realistes”.</i>	
--	---	-----------------------------------	--

Seguidament presento una graella amb el buidatge de les entrevistes a altres persones voluntàries provinents de diferents àmbits de formació i professionals<sup>9</sup>:

	<b>Formació del voluntariat</b>	<b>Punts forts del projecte</b>	<b>Punts febles del projecte</b>
<b>Voluntària F Educadora Social en Àmbits de la Infància. (Sara)</b>	<i>“Formació des de dues vessants: d’una banda una formació que t’orienti i doni resposta a la pregunta &lt;Què he de fer?&gt; i, per altra banda, una formació més social, per desmuntar prejudicis...”.</i>  <i>“També poder compartir amb la resta de voluntaris. El compartir també et forma”.</i>	<i>“Contacte directe entre les persones”.</i>  <i>“Grau de llibertat que tens per quedar amb la parella”.</i>  <i>“Flexibilitat horària”.</i>	<i>“Quan acompanyes tens moltes inquietuds i et preguntes &lt;Què faig?&gt;. Amb la meua parella ja hem repartit currículums per tot arreu i ara què? Ara quedem, xerrem...Ara estic intentant veure què podem fer”.</i>
<b>Voluntària G Estudiant d’Educació Social que està realitzant les pràctiques a Tapís. (Noa)</b>	<i>“Crec que el voluntariat fa un paper imprescindible dins la nostra societat. Moltes vegades és suficient tenir la motivació i ganes d’ajudar algú i la formació que es pugui tenir en quant a voluntariat no és tan important. Però hi ha vegades que sí que és necessària. No és lo mateix fer de voluntari acompanyant persones grans al metge o fent-los la</i>	<i>“És un projecte que per moltes persones és l’únic recurs de formar part d’una xarxa social que dóna eines per que puguis formar part de la comunitat. El projecte pot proporcionar a la persona acompanyada “possibilitats” reals de sentir-se ciutadà actiu”.</i>	<i>“Podria ser interessant que abans d’iniciar l’acompanyament hi hagués una trobada entre la persona acompanyada, l’acompanyant i algun responsable del projecte per tal d’informar dels objectius dels mateix i que cadascú digués què n’espera aconseguir al finalitzar el programa”.</i>

<sup>9</sup> Com es pot observar, finalment, apareixen entrevistades persones únicament de l’àmbit de l’Educació Social.



	<i>compra que participar en un programa com el de Parelles per a la Inserció. En aquest cas, penso que es necessita una formació mínima en habilitats socials, habilitats personals, orientació laboral”.</i>		
<b>Voluntari H Estudiant de primer curs d'Educació Social a la Universitat de Vic (Oriol)</b>	<i>“Jo durant l'acompanyament no he trobat a faltar formació ja que et vas formant durant l'acompanyament, t'espaviles, et mous i vas coneixent coses”.</i>	<i>“Per a les persones immigrants costa arribar a segons quins llocs, no saben a on buscar les ajudes, a on trobar feina...El fet de tenir algú que les acompanyi és positiu. Nosaltres els acompanyem, els expliquem...d'alguna manera, els hi facilitem els passos per trobar feina. Emocionalment també els va molt bé l'acompanyament”.</i>	

### **Buidatge de les trobades de voluntariat<sup>10</sup>**

Com es pot observar en les dues columnes he afegit facilitadors i obstacles en l'acompanyament ja que en les trobades no s'ha parlat massa dels punts forts i febles del projecte pròpiament dit, però de totes maneres penso que aquests obstacles i facilitadors poden correspondre, en major o menor grau, als punts forts i febles del projecte i dels acompanyaments. A més, no he inclòs la columna que recull informació sobre la formació de voluntariat ja que en les trobades no va sortir cap aspecte relacionat.

<sup>10</sup> Veure annex 8.6. de la pàgina 122.

<b>Punts forts del projecte / facilitadors en l'acompanyament</b>	<b>Punts febles del projecte / obstacles en l'acompanyament</b>
<p><i>“Tenen ganes, estan disposats.”</i></p> <hr/> <p><i>“Mostra predisposició.”</i></p> <p><i>“La confiança va incitar la predisposició.”</i></p> <p><i>“Hi ha un doble aprenentatge, tant per part meva com per part d'ell.”</i></p> <p><i>“Les xarxes socials són molt importants”</i></p> <p><i>“Com més s'obri, més oportunitats tindrà”</i></p>	<p><i>“Jo els veig perduts, indefensos. Et veuen com un salvador.”</i></p> <p>Les principals dificultats: <i>“Entendre'ns. A més, se't llancen a les mans desesperadament”.</i></p> <p><i>“Et preguntes: Què més puc fer per ell?”</i></p> <p><i>“El meu dubte és si estaré a l'alçada.”</i></p> <p><i>“En Mohamed no té una formació de fons, per tant, ho tindrà difícil.”</i></p>
<p><i>“L'acompanyament és il·lusionant perquè hi ha algú que està per ell”</i></p> <p><i>“Ell em busca... Sóc com una referent per a ell”</i></p> <p><i>“Li he fet veure els seus punts forts: és del País, parla català, té carnet de conduir, un carnet de carretó...Té uns punts que ha de potenciar. Dient-li això, s'ha motivat.”</i></p>	<hr/> <p><i>“En quan a llengua també presenta dificultats...Al món laboral et demanen el català com a requisit important.”</i></p> <hr/> <p><i>“Les ETT (...) s'han mostrat reticents...”</i></p> <p><i>“Donen feines per hores i per dies”.</i></p> <p><i>“He vist que presenta moltes dificultats amb les TIC.”</i></p> <hr/> <p><i>“Trobar feina per contactes és el què més abunda però a ell li molesta”.</i></p> <p><i>“Se sent molt sol”.</i></p> <p><i>“Ell deia ‘Mai trobaré feina...és una merda’ ”</i></p> <p><i>“Ara no hi ha feina ni per a la gent formada...”</i></p>

Tot seguit recullo la informació més rellevant de la valoració que va fer el professional de Tapís sobre les dues trobades de voluntariat. Cal dir que aquesta valoració ens la va enviar per correu electrònic:

<b>Formació del voluntariat</b>	<b>Punts forts del projecte / facilitadors en l'acompanyament</b>	<b>Punts febles del projecte / obstacles en l'acompanyament</b>
<i>"El fet de poder-ho compartir, a més, ens pot donar eines a totes i a tots en aquest procés"</i>	<p><i>"L'acompanyament és un anar fent"</i></p> <p><i>"La idea d'anar treballant algunes estratègies com (tal i com va sortir a la primera trobada) la forma d'adreçar-nos a una ETT, a l'oficina de l'INEM o a una empresa, a base d'anar-hi passant, o el fet que, en fer-ho, les persones de les empreses vagin agafant confiança a les vostres parelles, té tant sentit com intentar fer coses noves"</i></p> <p><i>"(...)donar-nos a totes i a tots alguns recursos que ens puguin servir per a millorar la nostra vida independentment del mercat laboral, també està molt bé"</i></p> <p><i>"Saber els seus punts forts (no només quedar-se amb les mancances) és molt important"</i></p>	<i>"Estaria bé poder valorar, també, quines coses anem aprenent en el transcurs de la relació que suposa l'acompanyament"</i>

### **Buidatge Llibreta d'acompanyament<sup>11</sup>**

<b>Formació del voluntariat</b>	<b>Punts forts del projecte / facilitadors en l'acompanyament</b>	<b>Punts febles del projecte / obstacles en l'acompanyament</b>
<i>"Portem poc recorregut però m'agradaria poder compartir els meus dubtes i també tot allò positiu que va succeint durant l'acompanyament amb altres persones voluntàries ja que penso que així podríem ajudar-nos i millorar. Personalment, crec que tinc una formació de base (Educació Social) però que necessito aprendre dels altres i</i>	<p><i>(En una situació tensa → importància de saber escoltar) "Em sembla que no ha calgut dir-li res ja que el fet d'escoltar-la ha fet que se senti més alleugerida"</i></p> <p><i>"La Sònia té ganes de treballar"</i></p> <p><i>"Li vaig demanar "Què me'n dius del projecte?" i</i></p>	<p><i>"De feina no n'hi ha. Hi ha moltes persones amb carrera i formació i no en troben, per tant, persones sense formació o sense massa experiència, a hores d'ara, encara tenen més dificultats que anys enrere"</i></p> <p><i>"La situació està molt difícil i el fet que li hagin agafat el currículum no assegura que trobarà feina aviat. Li he</i></p>

<sup>11</sup> Veure annex 8.5. de la pàgina 111.

<p><i>compartir per anar millorant durant el procés”</i></p> <p><i>“No m’he angoixat gens durant el procés però tot i així penso que em falten eines per poder fer un millor acompanyament. Crec que les persones voluntàries han de conèixer a fons el context i la situació actual en la qual viuen les persones”</i></p> <p><i>“Potser calen més moments de trobada, més moment per compartir. Hi ha parelles formades i que van fent però s’ha de treballar per tal de no perdre el sentiment de grup, el sentiment de formar part d’un projecte global”</i></p>	<p><i>em va dir: “Si alguien te acompaña tienes la responsabilidad...Sabes que has quedado con esa persona y no puedes darle plantón. Nosotros salimos a buscar faena pero llega un día que te cansas y si tienes a alguien que te dice ‘Va quedamos tal día’ pues vas y continuas, no te quedas en casa... ”. Segons la Sònia aquest projecte és útil ja que implica una responsabilitat mútua i relacional i, aquesta, al meu entendre, fa que el procés no s’encalli ja que no és un procés individual sinó de parella o, millor dit, un projecte ampli en el qual hi ha parelles però totes formen part d’una xarxa de voluntariat que treballa per ampliar relacions socials i així poder penetrar amb més facilitat en un mercat laboral cada cop més hermètic”</i></p> <p><i>“La motivació i la implicació de la Sònia són dos aspectes clau. La Sònia, en el fons, té ganes de trobar feina”</i></p> <p><i>“Per a les persones acompanyades el fet de tenir algú al costat els dóna més empenta”</i></p> <p><i>“Crec que per a les persones voluntàries, participar en aquest projecte, és una experiència d’aprenentatge molt important. Per suposat, les persones acompanyades també realitzen un procés d’aprenentatge. El què està clar és que són processos una mica diferents”</i></p>	<p><i>volgut expressar aquesta opinió o idea meva però no ho he fet de manera directa perquè com que no ens coneixem bé, no sé com reaccionarà”</i></p> <p><i>“Cada vegada demanen més requisits a les persones, a més, estem en un context molt tens que fa que les relacions interpersonals es vagin degradant”</i></p> <p><i>“La Sònia té ganes de treballar però ahora té por. No sé ben bé de què prové aquesta por però la té”</i></p> <p><i>“Mentre parlàvem m’ha dit “Si encuentro trabajo...Depende de donde cobraré menos que la PIRMI y, la verdad, prefiero la PIRMI”, amb aquesta afirmació he pensat en la part negativa que tenen aquestes ajudes ja que solucionen la part econòmica només. Jo l’he entès perfectament i, de fet, és cert que segons quina feina es cobra menys i també hem de tenir en compte que ara fan contractes de com a màxim 6 mesos”</i></p>
--	--	---

**Buidatge del diari de camp (converses, observacions...)**<sup>12</sup>

Formació del voluntariat	Punts forts del projecte i/o de l'Associació	Punts febles del projecte i/o de l'Associació
<p>18 de gener de 2012 → (reunió d'equip) "Del projecte Parelles per a la inserció el què està quedant molt "penjat" és tot el tema de formació del voluntariat i la difusió del projecte i, també, la difusió de l'Associació en general"</p>	<p>09 de gener de 2012 → "Les persones han creat vincle de confiança amb els/les professionals de Tapís, doncs, encara algunes persones vénen per demanar dubtes, per utilitzar l'aula d'informàtica..."</p>	<p>09 de gener de 2012 → "Pel que fa al bloc de formació, de fet la Lorena ja m'ho havia comentat, s'ha acabat la subvenció i ara estan esperant a veure què passa, potser se n'ocuparà el SOC. Tenien unes 60 persones formant-se i ara ja no vénen"</p>
<p>02 de febrer de 2012 → Compartir per formar-se.</p>	<p>11 de gener de 2012 → "En el cas de la fitxa d'una noia marroquina acompanyada, també ha estat interessant veure que quan se li demana què creu que pot aportar, respon "La meua vida personal i les meves experiències"</p>	<p>"Una altra realitat que recalquen molt és que si abans aquestes persones ja tenien dificultats per accedir al món laboral ordinari, ara la situació encara és més dura i hi ha més dificultats. De fet algunes empreses no els interessa i es neguen a contractar aquestes persones, en el cas de persones amb discapacitat, per exemple, ja hi ha una llei que obliga a les empreses, però en el cas d'aquests nous col·lectius en risc d'exclusió social no"</p>
<p>20 de març de 2012 → (trobada de voluntariat) "He de dir que al haver acabat la trobada m'he adonat que aquestes trobades poden ser un espai de formació de voluntariat molt interessant! També poden ser, i crec que són, un espai de cerca de solucions i serveixen també per fer una avaluació de procés del projecte. Certament, penso que d'aquí pot sortir la meua proposta de millora: Dinamitzar aquestes trobades i fer una proposta pel que fa a la formació de voluntariat. Tenint en compte que les trobades i la formació de voluntariat han de ser dos aspectes relacionats entre ells"</p>	<p>16 de gener de 2012 → (conversa amb en Joan, professional de Tapís) "Pel que fa al projecte de Parelles per a la inserció, pensa que són parelles de tu a tu, parelles que estableixen relacions horitzontals, la qual cosa vol dir que les dues parts implicades aprenen. Per exemple, les persones voluntàries, és a dir, les que acompanyen, durant el procés es van adonant de primera mà quina és la realitat d'algunes persones, per tant, d'alguna manera es fan conscients de hi ha persones que ho passen molt malament"</p>	<p>11 de gener de 2012 → "Per falta de subvenció tot està molt "parat", i passo hores asseguda"</p> <p>"És també important centrar-se en el present de l'associació, ja que ara degut a molts factors, s'està reestructurant, repensant... Evidentment que la filosofia de l'associació no ha patit canvis però sí en el treball del dia a dia. Seria il·lògic que avui l'entitat treballés com ho feia fa 20 anys"</p>
<p>Dimecres 9 de maig de 2012 → "Segons en Joan la formació hauria de fomentar la reflexió, hauria de ser un espai de dubte. A més, l'entén des de tres vessants: contextualització de l'entitat i la crisi econòmica, orientació pel</p>	<p>"En Joan diu que "tant li fa" que les persones trobin o no feina (ja que no hi ha feina! Cal ser realistes...i a més, hi ha empreses que</p>	<p>18 de gener de 2012 → (reunió d'equip) "Del projecte Parelles per a la inserció el què està quedant molt</p>

<sup>12</sup> Veure annex 8.3. de la pàgina 75.

<p>que fa al sentit de l'acompanyament i orientació laboral”</p>	<p>es mostren reticents a contractar a “segons qui”), per tant, el més important d'aquests acompanyaments és que les persones se sentin recolzades i sobretot aconseguir que visquin amb uns mínims (menjar, una vivenda, sanitat, educació...) i amb dignitat...”</p> <p>Reflexió personal: “Personalment, trobo que la situació és molt complicada i que aquests acompanyaments són importants en tant que les persones acompanyades emocionalment se senten recolzades i per part de les persones voluntàries hi ha una part de coneixement i conscienciació de la realitat o realitats que es viuen. Per tant, em dóna la impressió que es treballa la inclusió des d'un punt de vista molt interessant (i com s'hauria de fer!): no només s'intervé sobre els subjectes (persones en procés d'inserció) sinó que es treballa sobre l'entorn (amb la implicació de les persones voluntàries, ampliant la xarxa de relacions socials...), és a dir, per a mi treballar per la inclusió és intentar que el context sigui inclusiu i no pas “incloure” a les persones en procés d'inserció. Si ens dediquem a “incloure” em penso que estem duent a terme la integració emmascarada pel nom d'inclusió”</p> <p>18 de gener de 2012 → “Tornant cap a casa m'ha sorgit una idea pel que fa a la difusió del projecte</p>	<p>“penjat” és tot el tema de formació del voluntariat i la difusió del projecte i, també, la difusió de l'Associació en general”</p> <p>09 de febrer de 2012 → “He anat veient que les parelles van fent de manera aïllada, és a dir, hi ha pocs moments de trobada, per compartir...”</p>
--	---	---

	<p><i>Parelles per a la Inserció. El projecte és nou però quan tingui una mica de recorregut seria interessant que les parelles anessin pels instituts i a la Universitat de Vic per tal d'explicar el projecte i també explicar com ho han viscut. Podria ser una manera de difusió molt enriquidora”</i></p> <p><i>20 de març de 2012 → (trobada de voluntariat) “Ha estat molt interessant perquè la trobada s’ha concebut com a espai de cerca de solucions”</i></p>	
--	--	--

#### **4.1.2. Anàlisi de la recollida d’informació**

Com es pot observar en l’apartat de buidatge de la recollida d’informació, les necessitats que se’n poden derivar van molt enfocades a la importància de la formació de voluntariat i a la falta de més trobades de voluntariat per compartir i cercar solucions conjuntament, és a dir, a les trobades de voluntariat com a espais de formació i aprenentatge. Les persones voluntàries i jo també, hem tingut la sensació que hem anat fent amb les nostres parelles de manera aïllada i, que per tant, s’han trobat a faltar trobades per compartir. Crec que és molt important no perdre el sentiment de pertinença del grup i del projecte. La intenció (segons l’entitat) és que, a llarg termini, la xarxa de voluntariat sigui més ampla, des del punt de vista social.

Les persones voluntàries pensen que el propi acompanyament i les trobades de voluntariat són formació. Són una formació més enriquidora i més útil pels acompanyaments.

Cal dir, però, que també es demana una formació a nivell d’orientació laboral (currículum, entrevista, carta de presentació...). En moltes de les entrevistes i en les dues trobades de voluntariat la frase “Què més puc fer per ell/a?” ha sortit molt. Aquesta expressió la utilitzaven per expressar que no tenien eines

per ajudar a la persona acompanyada, desconeixien com ha de ser un currículum, com i on es pot anar a buscar feina...Les accions que més han dut a terme han estat: repartir currículums i anar a Empreses de Treball Temporal. A cada trobada feien el mateix i quan portaven un temps deien “Ja hem anat a totes les ETT i hem repartit molts currículums...i ara què?”. La importància de la meva proposta de millora rau en el fet que vull trencar amb la idea que en aquest projecte les úniques tasques a fer són enviar currículums i anar a ETT. Treballar per a la Inserció Sociolaboral va molt més enllà!

Segons en Joan, el professional, la formació hauria de fomentar la reflexió. A més, l'entén des de tres vessants: contextualització de l'entitat i la crisi econòmica, orientació pel que fa al sentit de l'acompanyament i orientació laboral.

Cal tenir en compte també el projecte escrit pel que fa a formació. En ell s'especifica el següent: *“Aquests cursos són especialment importants en la mesura que han de **garantir una certa identificació entre les idees essencials del projecte i l'acció posterior de les persones voluntàries.** Aspectes com el treball de l'**autonomia** de les persones o la importància de la **implicació personal de les persones acompanyades** en el seu procés d'inserció, han de ser cabdals en el desenvolupament del mateix. Per aquest motiu, cal tenir cura a l'hora d'establir el programa d'aquests cursos, a l'hora que cal garantir que l'assistència i la implicació de les persones voluntàries en els mateixos sigui satisfactòria. L'equilibri entre les necessitats que es vagin generant en la resta de projectes de l'entitat, i el temps necessari per tal que les persones voluntàries tinguin accés a la formació corresponent, va definint el ritme del treball d'acompanyament.*

*Els continguts del curs de formació són els següents:*

- **Mòdul de formació del voluntariat**
  - *Definició i diversitat del voluntariat.*
  - *L'origen del voluntariat i evolució històrica.*
  - *Sentit i valors de l'acció voluntària.*
  - *Anàlisi de les mancances de l'entorn. El voluntariat com a resposta.*



- *El voluntari. Motivacions bàsiques i perfil.*
- *La intervenció segons els àmbits. L'organització, el treball en equip, les funcions i els nivells d'intervenció.*
- *El marc legal del voluntariat. Drets i deures del voluntari.*
- **Mòdul d'orientació laboral**
  - *Procés de recerca de feina*
  - *Autoavaluació*
  - *Característiques i tendències del mercat laboral actual*
  - *El currículum*
  - *La carta de presentació*
  - *El procés de selecció*
  - *L'Entrevista de feina*
  - *Tipus de contracte”*

Com es pot observar he destacat en negreta els elements que trobo més importants a tenir en compte. Pel que fa a la frase “*garantir una certa identificació entre les idees essencials del projecte i l’acció posterior de les persones voluntàries*”, s’entén que hi ha d’haver una coherència entre les idees i la filosofia del projecte amb l’acció que porten a terme les persones voluntàries, és a dir, han d’anar en la mateixa direcció. També rescato la idea de treballar l’autonomia i la implicació personal de les persones acompanyades ja que durant el seguiment i l’anàlisi del projecte he anat veient que les persones voluntàries donen més importància a accions com repartir currículums i anar a Empreses de Treball Temporal que no pas a accions destinades a millorar i potenciar l’autonomia, la motivació i la implicació, entre altres aspectes, de les seves parelles.

He de dir que vaig començar desenvolupant alguns d’aquests continguts cercant la informació a la pàgina web de El Voluntariat de Catalunya<sup>13</sup> que adjunto en aquest treball ja que forma part de la meva proposta de millora<sup>14</sup>. Volia encaminar la proposta únicament cap a la formació de voluntariat seguint els continguts escrits en el projecte “Parelles per a la Inserció”, però

---

<sup>13</sup> <http://www.voluntariat.org/ElvoluntariataCatalunya/Marcderefer%C3%A8ncia.aspx>

<sup>14</sup> Veure annex 8.7. de la pàgina 127.

reflexionant i analitzant amb més detall tota la informació recollida durant el treball de camp, m'he adonat que no n'hi ha prou i s'ha complementar amb la concepció de les trobades de voluntariat com a espais de formació. Per què? Doncs perquè els continguts del projecte escrit són importants perquè aporten una informació bàsica a les diferents persones voluntàries que poden participar en el projecte i que tenen diferents trajectòries formatives. Aquest curs s'ha donat el cas que han participat molts estudiants provinents del camp de l'educació social, i ells poden cercar a la pàgina web que he esmentat, i llegir els continguts detingudament, però és important pensar en la diversitat de persones voluntàries que poden formar part del projecte. Tot i així, parlant amb en Joan, pensem que serien necessàries tres sessions inicials (de 9 a 12h, per exemple) en les quals durant la primera es presentaria una contextualització de l'entitat i de la crisi econòmica, en una segona es tractaria tot el tema d'orientació laboral (currículum, carta de presentació, entrevista, ETT...) i en una tercera es donarien algunes eines d'orientació pels acompanyaments (descriure el perfil de persones ateses, tractar el tema de prejudicis i estereotips, donar eines a tenir en compte a l'hora d'acompanyar, deixar clar que l'objectiu de l'acompanyament no només és trobar feina ja que la situació és molt complicada, ressaltar que durant l'acompanyament són molt importants les accions destinades a millorar l'autonomia de les persones, accions de suport emocional, de motivació...).

M'agradaria, abans de tot, exposar una breu justificació de la importància de la formació pel voluntariat i què entenc jo com a formació. A trets generals, una formació entesa en sentit ampli però alhora encaminada cap a millorar els acompanyaments i cap a la fomentació d'aprenentatges per part de totes les persones implicades. M'agrada la següent definició: M. E. Alfaro (1990,5) *Quan ens referim a la formació del voluntariat estem parlant d'un **procés constant de transformació**, en el qual el voluntari, **amb el seu grup d'acció**, va dialogant amb la realitat, va aprenent d'ella i va sistematitzant els seus coneixements, els seus hàbits de treball i les seves habilitats. Significa, per tant, una revisió, un aprofundiment i **una transformació en les seves actituds**.*

En definitiva, una formació que potenciï la transformació, que sorgeixi de la interacció i relació entre les persones participants i que fomenti un esperit crític. Una formació que no es basa només en rebre coneixements per part d'un expert o professional i aposta per una formació i uns aprenentatges provinents de l'experiència, de la interacció amb els altres, del compartir, de l'equivocar-se...Una formació que dóna resposta a la realitat, una realitat en constant canvi.

Finalment, m'agradaria esmentar que la formació del voluntariat, no és un element estàtic sinó que s'ha d'anar repensant i reestructurant. M'explico amb un exemple: no és el mateix planificar un curs de formació ara que fa 10 anys. Això vol dir, entre moltes altres coses, que hem de conèixer molt bé el context on ens trobem i, a més, hem de plantejar una formació oberta als canvis.

## **4.2. Planificació**

He de dir que la meua proposta intenta vincular la formació de voluntariat amb la dinamització de les trobades trimestrals de voluntariat. Per això rep el nom de :

Trobades de voluntariat com a espais de formació, aprenentatge i cerca de solucions.
---

### **4.2.1. Objectius generals i específics**

La intenció és crear espais de formació per al voluntariat: Que els propis espais donin peu a aprendre. Intentar que el compartir esdevingui aprenentatge. Dinamitzar els espais i moments de trobada per tal que es pugui arribar a una cerca de solucions conjunta. Per tant, l'objectiu general principal és:

→ Fomentar l'aprenentatge i la formació del voluntariat per tal de millorar els processos d'acompanyament.

Els objectius específics són diversos, en funció de les dinàmiques i/o accions que es duguin a terme:

→ Aconseguir una interacció (entre les persones voluntàries) el més activa i participativa possible per tal de poder aprendre de tot allò que es vagi compartint.

- Fomentar l'esperit crític de les persones voluntàries.
- Crear espais de dubte i reflexió. Reflexió és també formació.
- Cercar eines i recursos conjuntament que millorin el procés d'inserció sociolaboral de les persones acompanyades.
- Crear una xarxa de suport mutu que faciliti que les persones ateses / acompanyades tinguin accés a uns mínims per viure (necessitats bàsiques).
- Conèixer la realitat i el context on està situada l'entitat, les persones ateses i les persones voluntàries (context de crisi econòmica, immigració, situació laboral...).

#### **4.2.2. Continguts a tractar**

Es tractaran continguts relacionats, evidentment, amb la inserció sociolaboral (habilitats, recursos, hàbits...que intentin millorar el procés d'inserció sociolaboral), també pel que fa a l'acompanyament emocional i suport a les persones acompanyades, continguts entorn a la situació econòmica, cultural i social actual, també es tocaran temes d'orientació laboral, aspectes que puguin afavorir els acompanyaments...És a dir, no hi ha uns continguts clarament definits però la direcció en la qual s'orienten sí que està definida: els continguts han d'anar orientats cap a la millora de la inserció sociolaboral de les persones ateses per l'entitat. Intentar que els acompanyaments donin eines per tal que les persones acompanyades esdevinguin més autònomes, tinguin un suport emocional que els doni més empenya per tirar endavant, puguin ampliar les seves xarxes socials (en el context en el qual vivim obre més portes al mercat laboral)...

És important dir que les persones voluntàries han de conèixer primer l'entitat, el projecte, el perfil de persones ateses i el context i, a partir d'aquí, els continguts s'aniran generant a través dels moments de trobada i, com no, durant el processos d'acompanyament.

Per tant, els continguts es podrien organitzar en tres eixos:

- Coneixement de l'entitat i del context.
- Orientació laboral.
- Orientació pels acompanyaments.

### **4.3. Pla d'acció**

L'entitat ja va fer un parell de sessions en les quals es presentava l'entitat i el context de crisi i també s'ensenyaven algunes pàgines web per tal de cercar ofertes de feina.

Primerament, penso que s'han de fer tres sessions prèvies que ja he explicat anteriorment, en les quals durant la primera es presentaria una contextualització de l'entitat i de la crisi econòmica, en una segona es tractaria tot el tema d'orientació laboral (currículum, carta de presentació, entrevista, ETT...) i en una tercera es donarien algunes eines d'orientació pels acompanyaments.

En la meua proposta de millora he desenvolupat els continguts escrits en el projecte que fan referència a la formació de voluntariat tenint en compte dos mòduls: el mòdul de formació de voluntariat i el d'orientació laboral. El dossier està annexat en aquest treball i, penso que es pot utilitzar en les sessions prèvies i, en el cas de persones provinents del camp de l'educació social, se'ls pot donar el dossier com a material de consulta.

#### **4.3.1. Metodologia**

He de dir que la meua proposta intenta fer una planificació i dinamització de les trobades de voluntariat per tal que esdevinguin espais de formació i d'aprenentatge. Per tant, utilitzaré dinàmiques de grup que es podran anar adaptant en funció de les persones que participen en el procés. Per a mi, les dinàmiques de grup, són interessants en tant que es treballen uns objectius però la dinàmica es pot anar adaptant a les necessitats, també són interessants ja que creen i faciliten climes de participació activa.

Com es podrà observar en el següent apartat proposo dos tipus d'activitats:

- Activitats de formació de voluntariat i orientació laboral: Adjuntaré un material realitzat per mi mateixa.
- Activitats de dinamització de les trobades per tal d'obtenir eines que millorin els acompanyaments i, com diu el nom de la meua proposta, fomentar que les

trobades de voluntariat esdevinguin espais de formació, aprenentatge i cerca de solucions: Proposaré unes dinàmiques que es poden adaptar en funció del grup i en funció dels objectius que es vulguin assolir.

### **4.3.2. Dinàmiques i/o activitats**

#### **Activitats de formació de voluntariat i orientació laboral**

Analitzant les entrevistes he detectat que hi ha persones voluntàries que demanen continguts relacionats amb la orientació laboral. Per aquest motiu, desenvolupo els continguts de formació<sup>15</sup> utilitzant informació de la pàgina web de El Voluntariat de Catalunya. Com ja he dit, en el cas de les persones entrevistades els serà més útil la part d'orientació laboral tal i com ells i elles mateixos/es demanen, però pensant més enllà, i pensant que de cara al curs vinent hi haurà noves persones voluntàries, el dossier podrà ser útil per a elles.

Cal dir també que seria interessant que les persones voluntàries entressin a la pàgina del SOC ja que hi ha vídeos i també informació pel que fa a orientació laboral molt interessants. Cal fomentar aquestes eines ja que no són massa utilitzades. Seria interessant poder plantejar alguna sessió a partir d'algun cas específic, és a dir, una sessió en la qual es plantegen casos pràctics i es complementin amb alguns vídeos de la pàgina del SOC, prèviament triats en funció dels interessos. Per tant, el professional o dinamitzador haurà d'entrar a la pàgina del SOC i triar aquella informació que cregui més important.

#### **Activitats de dinamització de les trobades**

Proposo les següents dinàmiques extretes del llibre *Técnicas de dinámica de grupo: Curso de sensibilización en las relaciones humanas* de Hostie. Cal dir que algunes dinàmiques les exposo tal qual es presenten en el llibre i altres les adapto en funció del context i dels objectius que es volen assolir, entre altres aspectes. No proposaré moltes dinàmiques ja que es realitzen poques trobades i, penso que, amb les que exposo és suficient i es poden alternar, repetir, modificar i adaptar.

---

<sup>15</sup> Veure annex 8.7. de la pàgina 127.

M'agradaria fer un incís abans, degut a la falta de subvencions que dificulten dur a terme el projecte havia pensat que provisionalment una persona voluntària, que ja hagi fet algun acompanyament i, que per tant, conegui l'entitat i el projecte, pugui fer la tasca de dinamitzar, de recollir la informació i de fer de pont entre les persones voluntàries i l'entitat. En el seu moment li vaig comentar la idea a en Joan, el professional de Tapís, i em va comentar que l'únic perill és que aquesta tasca impliqui més hores del compte per la persona voluntària. Personalment, vull deixar escrita aquesta idea per tal de poder donar-hi voltes i veure si és viable o no.

### **Dinàmica 1**

Aquesta dinàmica és important perquè permet recollir les expectatives inicials del grup, recollir vivències que s'estan experimentant durant el procés d'acompanyament. Pot ser útil per a prendre decisions també ja que s'anoten primer les idees en una pissarra i llavors es taten les irrellevants i se subratllen les més importants.

- **Nom:** Paraules clau. Hostie (1990: 64-65)

- **Descripció:**

1. Asseguts tots i totes en semicercle davant d'una pissarra o d'una cartolina grossa, se'ls convida a apropar-se i a escriure, utilitzant una sola paraula, els seus desitjos o expectatives. Cada persona pot apropar-se a escriure a la pissarra les vegades que vulgui, però una sola paraula cada cop. L'expressió es pot fer en forma tècnica (per exemple: atenció, confiança, agressivitat, anonimata, etc.) i/o en forma simbòlica (per exemple: sol, mel, confusió, etc.). El temps és de 10 minuts.
2. Els participants poden acostar-se a la pissarra i tatxar les paraules que no els agradin. Es pot tatxar per segona vegada una paraula tatxada per una altra persona; però no es pot afegir res al què està escrit. Tot es realitza en el primer temps. La duració és igualment de 10 minuts.
3. Els participants poden aproximar-se a la pissarra i subratllar les paraules que més els agradin o jutgin de major importància; poden subratllar

també les paraules que han estat ttxades. Es segueix el mateix ritme que en els temps anteriors (10 minuts).

4. Breu avaluació de conjunt durant 15 minuts.

- **Variants:**

B: Es pot suprimir el segon temps ja que es pot crear conflicte o confrontació en el grup.

- **Puntualitzacions:**

- Degut a que es tracta d'una adaptació del *brainstorming*, aquest exercici s'ha de dur a terme d'una forma concreta per tal que es doni un clima adequat per aconseguir l'expressió lliure.
- Cura especial en el compliment de la consigna d'anar i tornar per cada paraula.

- **Temps global:** Mitja hora o com a màxim una hora.

## **Dinàmica 2**

Aquesta dinàmica és important per què facilita la cerca de solucions i la resolució de problemes. Pot anar molt bé amb el grup de persones voluntàries ja que han expressat que quan tenen dubtes o problemes necessiten compartir-ho per tal de trobar alguna solució.

- **Nom:** Grups, subgrups i intergrups. Trobades A-B-C-D. Hostie (1990: 132-133)

- **Descripció:**

1. El grup es subdivideix en quartets. Un membre (A) de cada quartet durant 15 minuts exposa una situació difícil, senyalant la problemàtica que planteja o la solució que ell/a ha trobat. Mentrestant, la resta de membres del quartet (B,C,D) escolten i si volen prenen notes. Poden també fer preguntes d'ordre informatiu, però s'abstenen de tot comentari y de tota apreciació.
2. Passat el quart d'hora, el primer membre (A) passa a ser observador, mentre els altres tres membres dialoguen avaluant la situació presentada i formulen també els seus propis suggeriments, reaccions o actituds personals. Tenen per fer-ho 20 minuts. L'observador (A) segueix atentament la conversa; anota, si li sembla, les seves reaccions, però



sense intervenir en cap moment, ni tan sols per donar informacions complementàries, com tampoc per orientar el diàleg ni criticar els suggeriments expressats.

3. El membre A es reuneix amb els altres tres, primer per expressar els seus sentiments durant l'intercanvi B-C-D; llavors els quatre examinen junts el què han descobert, ja sigui en relació al contingut, ja sigui en el pla del desenvolupament de les converses (15 minuts).
4. Avaluació amb tot el grup (30 minuts).

**- Variants:**

B: Si el grup total no es divideix per 4, poden fer-se un o dos grups de 5. Però en el segon temps la conversa pot esdevenir més lenta i més complicada.

C: Si els subgrups són de 5 o 6 membres, es pot convidar als membres E-F a ser observadors en durant els dos primers temps. S'uneixen al diàleg a partir del tercer temps.

**- Puntualitzacions:**

El quartet és el millor grup per a aquest exercici. Si es formen grups de cinc membres, la millor fórmula és la d'optar per un observador. Cal evitar, els trios, perquè en el segon temps hi ha el perill de no ser bastant diversificat.

**- Temps global:** una hora i mitja.

### **Dinàmica 3**

Aquesta dinàmica pot ser interessant per veure en quin punt ens trobem, a mig curs o per realitzar la dinàmica d'una avaluació final en un gran grup. També pot ser útil a l'hora de detectar punts forts i febles del projecte, dels acompanyaments, de l'entitat, etc.

**- Nom:** Balanç. Hostie (1990: 163-164)

**- Descripció:**

1. Els participants disposen de 5 minuts per respondre, amb una sola frase, a les dues preguntes següents: "Què és el que més m'ha satisfet fins aquí en tot aquest treball realitzat?". "Què m'ha decebut més?"
2. Els participants que ho desitgin poden comunicar les seves respostes llegint-les sense més comentari.

3. Quan tots els que hagin volgut han llegit les seves respostes, es dialoguen durant mitja hora les comunicacions fetes.

**- Variants:**

B: Les preguntes poden variar d'acord amb les necessitats i l'evolució del grup. Per exemple, es poden preguntar: "Quin exercici o acció t'ha ser més útil?", "Amb quin exercici o acció has quedat indiferent?".

C: Si es tracta d'un grup nombrós (15 o 20 persones), convé concedir a cada participant, com a màxim, un o dos minuts.

**- Temps global:** mitja hora (A); d'una hora a dues (C)

### **Dinàmica 4**

Aquesta dinàmica pot ser útil per recollir informació del procés i/o per avaluar-lo. També per recollir tots aquelles aprenentatges que les persones voluntàries han adquirit durant l'acompanyament.

**- Nom:** Entrevistes simultànies. Hostie (1990: 70-71)

**- Descripció:**

*Primera part:*

1. Els participants s'enumeren segons l'ordre en què estan asseguts.
2. Els números parells es dirigeixen als imparells que estan a la seva dreta i els entrevisten durant 7 minuts per aconseguir una idea, el més adequada possible, sobre dos qüestions: Quins descobriments has realitzat fins al moment en el treball realitzat? Què esperes del què encara queda per fer?
3. Els números parells van cap al seu veí o veïna de l'esquerra. La tasca d'aquests últims és redactar a partir de les dades rebudes pels secretaris (tots els membres imparells) en la forma més breu possible, una avaluació de les entrevistes. Tenen per fer-ho 7 minuts.
4. Cada redactor (els membres parells) comunica al grup els resultats del seu treball. La persona entrevistada indica si el seu missatge ha estat ben transmès i el secretari en qüestió comenta, si és necessari, la transmissió efectuada per ell. Aquesta comunicació i el seu comentari suposa una mitja hora en un grup de 12 participants.

### *Segona part:*

Es repeteixen els temps 1,2,3 i 4, però aquesta vegada els números imparells actuen com a secretaris, mentre que els números parelles són entrevistats, i llavors desenvolupen el paper de redactors.

### *Tercera part:*

Avaluació general durant 15 o 30 minuts.

#### **- Puntualitzacions:**

- Procurar que en el quart temps els redactors donin la seva presentació completa, darrere la qual la persona entrevistada pugui presentar les seves observacions.
- Les qüestions a tractar per l'entrevistador poden adaptar-se segons l'objectiu que es proposi.

- **Temps global:** una hora i mitja (8 a 10 participants) o dues hores (12 a 14 participants).

→ **Materials i eines de recollida d'informació:** Les trobades de voluntariat, pe si mateixes, formen part de l'avaluació de seguiment del projecte. Això vol dir, que és important que la informació més rellevant quedi recollida. Cada parella té una Llibreta d'Acompanyament<sup>16</sup> (que escriu la persona voluntària) que serveix per recollir totes aquelles accions que es van duent a terme al llarg de l'acompanyament. Doncs bé, per que fa a aquesta llibreta, crec que és molt important afegir-hi més apartats. M'he fixat que les persones voluntàries (es pot veure en el punt de buidatge de les eines de recollida d'informació) destaquen més les dificultats del procés o de la persona acompanyada i no les potencialitats, habilitats de la persona, punts forts del procés...Per tant, jo afegiria un apartat de "Punts forts (tant del procés com de la persona) i un altre apartat d'"Aprenentatges" (tant de la persona acompanyada com de la persona voluntària).

---

<sup>16</sup> Veure annex 8.1. de la pàgina 67.

A part de la Llibreta penso seria interessant recollir tots aquells aspectes significatius de cada trobada per portar a la següent reunió de voluntariat.

Tota aquesta informació recollida ajudarà molt en el procés, en les avaluacions... Si no queda res escrit, molts aspectes poden "caure en l'oblit".

### **4.3.3. Temporalització**

Durant un curs, es faran 3 trobades, per tant, es tracta de trobades trimestrals. Cada trobada és de dues o tres hores (amb un descans de mitja part). En l'apartat anterior, es veu clarament quan duren les dinàmiques que he proposat.

### **4.3.4. Persones implicades**

En un principi totes les persones voluntàries que estan realitzant algun acompanyament, provinents de diversos àmbits professionals. Tot i així, seria molt interessant dur a terme una trobada (a part de les trimestrals) en la qual assistissin les persones acompanyades. Des de l'entitat recolliran la informació, per part de les persones acompanyades, realitzant tutories individuals però també tenen previst de convocar una trobada, de caire lúdic (una caminada, un dinar...) per tal que totes les parelles es trobin, es coneguin i es donin compte que formen part d'un projecte més global.

## **4.4. Avaluació i regulació**

És important dur a terme avaluació inicial o de diagnòstic, de procés i avaluació final. Utilitzar els tres d'avaluació permetrà reorientar la proposta en funció d'aquells aspectes, necessitats, demandes, imprevistos... que puguin anar apareixent al llarg del procés.

Pel que fa a les activitats d'avaluació inicial cal dir que es fan abans de portar a terme el projecte. Les activitats d'avaluació de procés es fan durant el projecte, hem d'avaluar el procés que segueix el projecte i veure si podem complir els objectius previstos. Les activitats d'avaluació final s'apliquen al final del projecte, aquesta fase final implica l'elaboració d'una síntesis que s'obté amb la

conjugació de tots els elements proporcionats per l'avaluació inicial i de procés per tal d'arribar a una formulació en la que es posi de manifest si s'han complert o no els objectius proposats, també cal analitzar els resultats que s'han obtingut i els seus efectes en els educands.

Pel que fa a les eines de recollida d'informació o eines d'avaluació cal dir que:

- Per l'avaluació inicial les eines són: les entrevistes amb les persones voluntàries, amb les persones acompanyades, la observació per part dels professionals i les entrevistes i converses informals entre els professionals i les persones voluntàries i acompanyades.
- Per l'avaluació de seguiment les eines són: el recull de les dinàmiques i de les trobades de voluntariat, la observació participant, les llibretes d'acompanyament...
- Per l'avaluació final les eines són: bàsicament el recull de les trobades de voluntariat que s'han dut a terme, la trobada final de voluntariat i les reunions de l'equip de professionals.

### **Indicadors d'avaluació**

És molt important definir uns indicadors d'avaluació. Jo presento els següents:

- Avaluació inicial
  - Pel que fa a les persones voluntàries:
    - Des de quins interessos i motivacions parteixen?
    - Quines expectatives tenen sobre el projecte?
  - Pel que fa a les persones acompanyades:
    - Què creuen que els aportarà l'acompanyament?
    - Quines necessitats tenen que es puguin respondre mitjançant l'acompanyament?
  - Pel que fa a l'entitat i als professionals:
    - A què és vol donar resposta? I com?
    - Quines eines es poden facilitar a les persones voluntàries per l'acompanyament?
- Avaluació de procés:
  - Dossier de formació i orientació de voluntariat

- Què en pensen les persones voluntàries del material (dossier) que se'ls ha proporcionat?
  - Els ha servit?
  - Afegirien altres aspectes?
  - Obviarien algunes informacions?
- Dinamització de les trobades de voluntariat
  - Les dinàmiques han fomentat la participació activa de tots els membres?
  - Han fomentat la cerca de solucions conjuntes?
  - Han permès que les persones aprenguin i es formin?
  - Les persones voluntàries han trobat útils les dinàmiques?
- Avaluació final
  - Anàlisi del recull d'informació de les trobades de voluntariat.
    - Aspectes positius durant l'acompanyament.
    - Dubtes i dificultats durant l'acompanyament.
  - Anàlisi de les tutories amb les persones acompanyades (ja que la intervenció socioeducativa amb les persones voluntàries ha de tenir uns efectes sobre les persones acompanyades).

## 5. Conclusions

Primerament, m'agradaria incidir en el sentit educatiu que té la formació de voluntariat en el projecte "Parelles per a la Inserció". La formació d'aquest, afavoreix a millorar la participació en projectes col·lectius, el compromís social i afavoreix, també, la convivència, així com l'aprenentatge mutu. A més, es potencia el coneixement i el ser conscient de la realitat socioeconòmica i les dificultats i els avantatges que la situació actual comporta a totes les persones participants.

Els contextos canvien, la societat està sempre en constant transformació i això fa que les intervencions socioeducatives s'hagin d'anar repensant i adaptant a aquestes realitats. La importància de la formació de voluntariat rau en el fet que

no només cal disposar de bona fe i voluntat sinó que el voluntariat social, actualment, s'ha de concebre com una eina de transformació i responsabilitat social.

Crec que la formació del voluntariat ha d'anar encaminada cap a un canvi de mirada. Un canvi de mirada que consisteix a deixar de banda els prejudicis i estereotips per tal d'establir relacions horitzontals i no des de les carències de l'individu. Aprendre a detectar les potencialitats de l'altre per partir d'elles i, així, posteriorment treballar per millorar totes aquelles dificultats que presenten les persones i el context que dificulten els processos d'inserció sociolaboral.

La meva proposta està oberta a canvis tal i com el propi projecte "Parelles per a la Inserció". Aquesta obertura als canvis permet anar repensant les actuacions, avaluar si s'està fent un bon treball i, així, millorar durant el procés, però també permet el treball amb la diversitat. Tots som diversos però això no ens ha de portar a les desigualtats. El projecte i l'entitat en general treballa en aquesta direcció ja que es treballa amb persones que tenen algunes dificultats i/o característiques comunes (atur, analfabetisme...) tenint en compte, però, la singularitat de cada persona. El fet de tenir en compte la singularitat de les persones fa que el treball socioeducatiu respongui de manera més acurada a les necessitats reals de la persona i/o context, per tant, s'està duent a terme un treball cap a la inclusió social real.

## 6. Reflexions sobre el procés d'aprenentatge

Per començar, presento una definició d'**inclusió social** que ens van presentar en el mòdul 5<sup>17</sup> del Màster, concretament en l'assignatura 5.3. (*Integració social de col·lectius amb risc d'exclusió*): La inclusió social és el procés que assegura a totes les persones l'oportunitat i els recursos necessaris per participar plenament en la vida econòmica, social i política i per gaudir d'unes condicions de vida normals. És a dir, és la possibilitat de participació igualitària de totes les

---

<sup>17</sup> Mòdul 5: L'atenció socioeducativa de persones vulnerables a processos d'exclusió al llarg del cicle vital.

persones en totes les dimensions socials (econòmica, legal, política, cultural, etc.). Una societat inclusiva, doncs, disposarà i habilitarà els mecanismes per assegurar la garantia dels Drets Humans, la dignitat i la ciutadania activa de totes les persones que la componen.

Des de l'Associació Tapís, i concretament des del projecte, es fa un treball en xarxa molt important. Ells creuen que una xarxa de voluntariat prou àmplia permetrà una ampliació de la xarxa de contactes de la persona acompanyada que li permetrà donar-se a conèixer i tenir més possibilitats d'entrar en el mercat laboral. Aquest treball en xarxa, per a mi, és una eina per treballar la inclusió social.

Tapís i "Parelles per a la Inserció" han estat una experiència que m'ha permès analitzar el treball que es duu a terme per a la inclusió social de persones amb dificultats relacionades amb la Inserció Sociolaboral.

Per a mi la inclusió no és incloure a les persones amb més dificultats sinó treballar per tal que el context sigui cada vegada més inclusiu, o millor dit, per tal que el context no exclougui a ningú per cap raó. No parlo de persones excloses sinó de contextos que exclouen. Per a mi és molt diferent veure-ho des d'una perspectiva o des de l'altra. Si posem el "focus" en l'individu, automàticament la responsabilitat (i moltes vegades la culpa) recau només en ell/a, en canvi, des de l'altre prisma de la situació la responsabilitat és col·lectiva i no podem parlar de culpa (a mi personalment no m'agrada).

"Parelles per a la inserció", per a mi personalment, és un projecte que va cap a una veritable inclusió. No treballa només amb les persones amb més dificultats (no intenta incloure a les persones) sinó que a través del voluntariat i el treball en xarxa, fa responsable i vincula al context. És a dir, el fet que persones voluntàries es mobilitzin i s'involucrin per tal de trobar solucions conjuntes fa que la inclusió es treballi des d'aquesta vessant més global, des de dins i des de fora. No només es fa un treball amb el subjecte sinó que és un treball conjunt, un treball que implica la societat. Ja sé que no a tothom li interessa participar i responsabilitzar-se en projectes així però és molt diferent que



l'Associació (sola) faci un treball amb les persones que estan en procés d'inserció sociolaboral, que no pas fer un treball en xarxa com el que estan fent mitjançant aquest nou projecte.

En definitiva, les pràctiques m'han permès conèixer intervencions socioeducatives en relació a la Inserció Sociolaboral, un àmbit que fins ara desconeixia. També he pogut veure com es treballa la inclusió social des d'una entitat sense ànim de lucre que promou la responsabilitat social mitjançant la participació del voluntariat, entre altres aspectes. I cal dir, que ha estat un procés d'aprenentatge molt enriquidor malgrat el poc temps de pràctiques ja que per conèixer a fons l'entitat i el projecte em faria falta molt més temps. Al llarg del procés m'he adonat que l'Associació Tapís en el seu dia a dia treballa per la inclusió social i ho fa primer des de l'estudi del context per tal que les intervencions socials i educatives donin una resposta coherent amb la realitat.

## 7. Bibliografia i Webgrafia

Aganzo A, Gavela A.J, Nuño J, Sánchez F.M, (2009) *Inserció laboral de les persones en situació de pobres i/o d'exclusió social*. Educació Social: Revista d'intervenció socioeducativa número 41 (2009).

Alfaro, M<sup>a</sup> E. (1990): *La formación del voluntariado social*, Cuadernos de la Plataforma-Col. La acción voluntaria 4, Ed. Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España, Madrid.

Francia, A., & Mata, J. (2008). *Dinámica y técnicas de grupos* (16<sup>a</sup> ed.). Madrid: Ccs.

Gómez M. (2009) *La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral d'inserció laboral*. Educació Social: Revista d'intervenció socioeducativa número 41 (RACO) .

Hostie, R. (1990). *Técnicas de dinámica de grupo: Curso de sensibilización en las relaciones humanas*. Madrid: Icce.

Pérez Serrano, G. (1993). *Elaboración de proyectos sociales: Casos prácticos*. Madrid: Narcea.

Quaderns d'Educació Social. *Educació Social i Inserció Sociolaboral*. "Reptes i propostes per a la inclusió". Número 11. Col·legi d'Educadors i Educadors Socials de Catalunya (2008).

Subirats, J., & Bonet i Martí, J. (2006). *Fragilidades vecinas: Narraciones biográficas de exclusión social urbana*. Barcelona: Icaria.

Veciana Botet, L., Simón Terrado, H., Fontanella Laguna, M., & Fundació Un Sol Món. (2007). *Les empreses d'inserció a Espanya*. Barcelona: Fundació Un Sol Món.

Vendrell Guarro, E., & Ayer, J. C. (1999). *Dinàmica de grups i psicologia dels grups*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.

## **Webgrafia**

Centre d'informació per a treballadors i treballadores estrangers (CITE-CCOO)  
<<http://www.ccoo.cat/cite/>> [Data última consulta: 13/01/2012]

Xarxa d'Entitats d'Inserció Sociolaboral d'Osona (XEISO)  
<[http://www.ccosona.net/xeiso/xeiso\\_es.php](http://www.ccosona.net/xeiso/xeiso_es.php)> [Data última consulta:  
17/02/2012]

Informe sobre les empreses d'inserció a Espanya. CTESC. [PDF]  
<[http://www.ctesc.cat/doc/doc\\_14991804\\_1.pdf](http://www.ctesc.cat/doc/doc_14991804_1.pdf)> [Data última consulta:  
17/02/2012]

Informe estadístic: La immigració a la Comarca d'Osona. Any 2011. [PDF]  
Consell Comarcal d'Osona i Pla Ciutadania i Immigració d'Osona.  
<[http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/admin/uploads/htmlarea/OSONA_2011.pdf)>  
[Data última consulta: 16/03/12]

Associació Tapís. <[www.tapis.cat](http://www.tapis.cat)> [Data última consulta: 20/04/12]

El voluntariat de Catalunya  
<<http://www.voluntariat.org/ElvoluntariataCatalunya/Marcderefer%C3%A8ncia.aspx>> [Data última consulta: 20/04/2012]

Informe Trimestral de la dinàmica del mercat laboral. Osona. 3r. trimestre 2011.  
Observatori d'Osona per al Desenvolupament Local.  
<[http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca\\_3t\\_2011.pdf](http://www.ccosona.es/observatori/uploads/docs/Osona%20Comarca_3t_2011.pdf)> [Data última consulta: 07/05/2012]

## 8. Annexos

### 8.1. Llibreta d'acompanyament *Parelles per a la Inserció*

**Parelles per**



**a la Inserció**

ASSOCIACIÓ  
**TAPIS**

Nom: .....

Cognoms: .....

**2. Fitxa d'acompanyament** (Aprox. 20 fitxes)

**Data:**

**Temes a tractar**

--

**Situació**

--

**Compromisos/Acords:**

--

**Observacions:**

--

**3. Visites a empreses** (3 pàgines)

Empresa	Data	Accions	Observacions

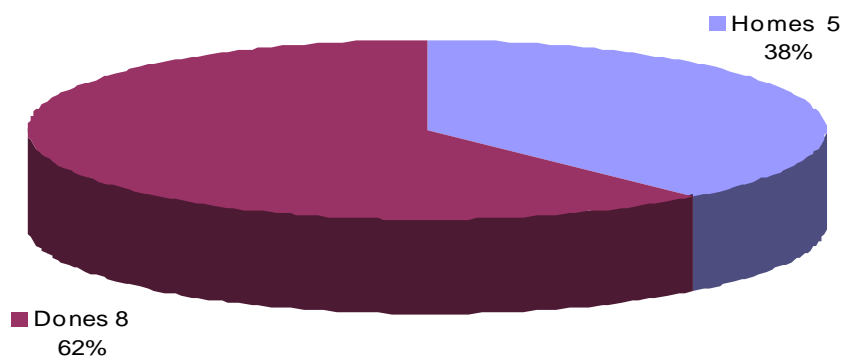
**8.2. Perfil persones ateses per l'entitat**

El perfil de persones ateses es divideix en dos grups:

- 1) Persones contractades en procés d'inserció (persones que estan contractades en una de les tres seccions de l'Empresa d'Inserció de Tapís)
- 2) Persones que participen al projecte d'itineraris integrals RMI.

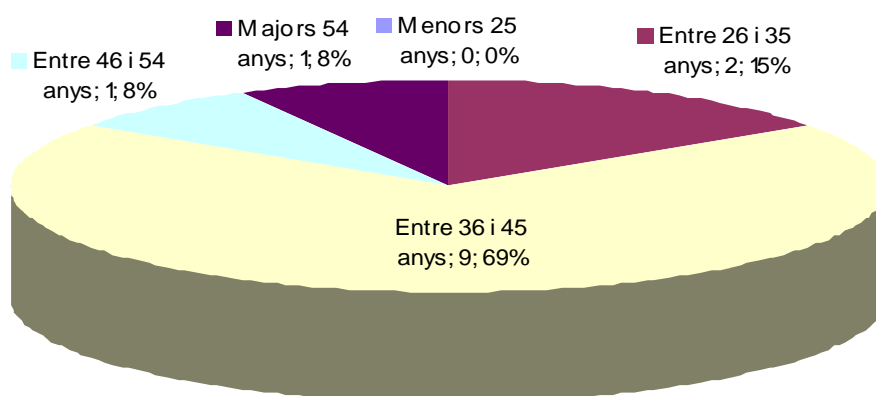
## Persones contractades en procés d'inserció

### DISTRIBUCIÓ PER SEXES



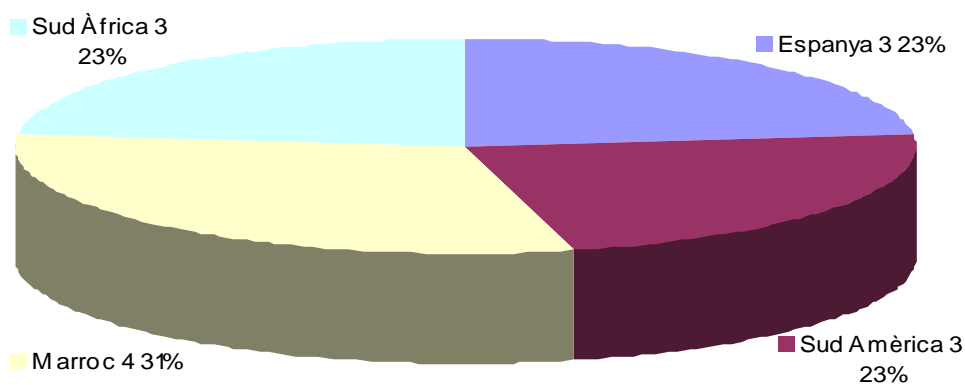
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### DISTRIBUCIÓ PER EDATS



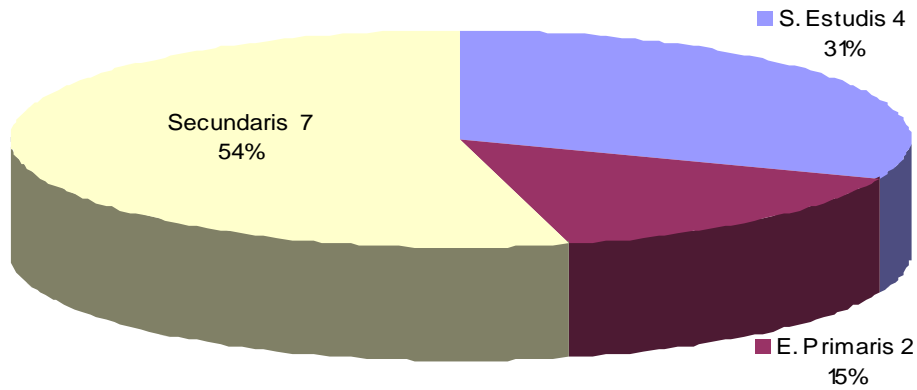
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### DISTRIBUCIÓ PER NACIONALITATS



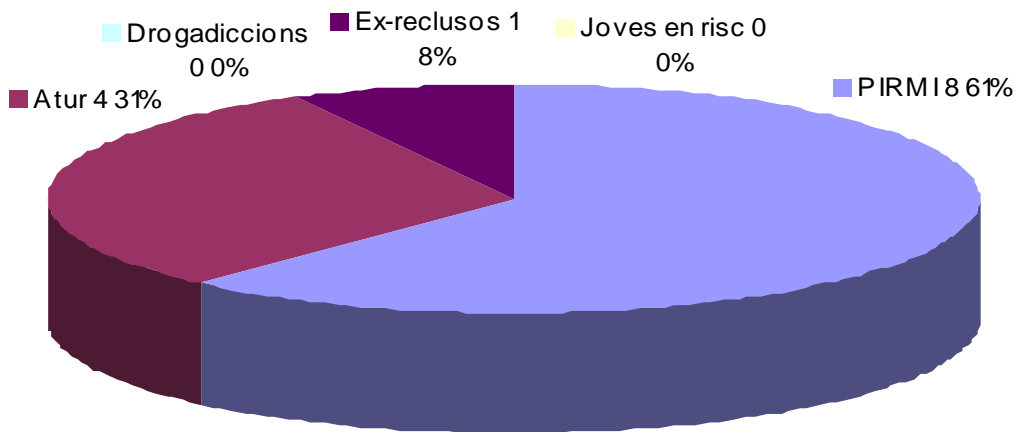
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### DISTRIBUCIÓ PER NIVELLS FORMATIUS



Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### DISTRIBUCIÓ PER COL·LECTIUS D'EXCLUSIÓ

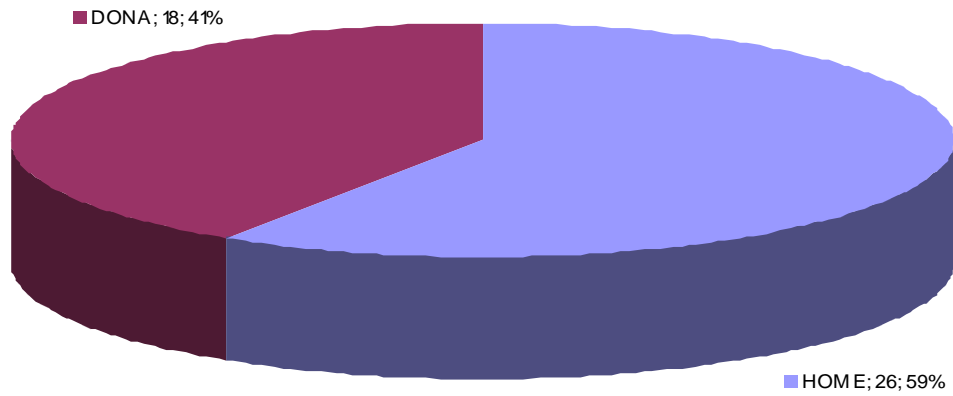


Font: Memòria Associació Tapís, 2011.



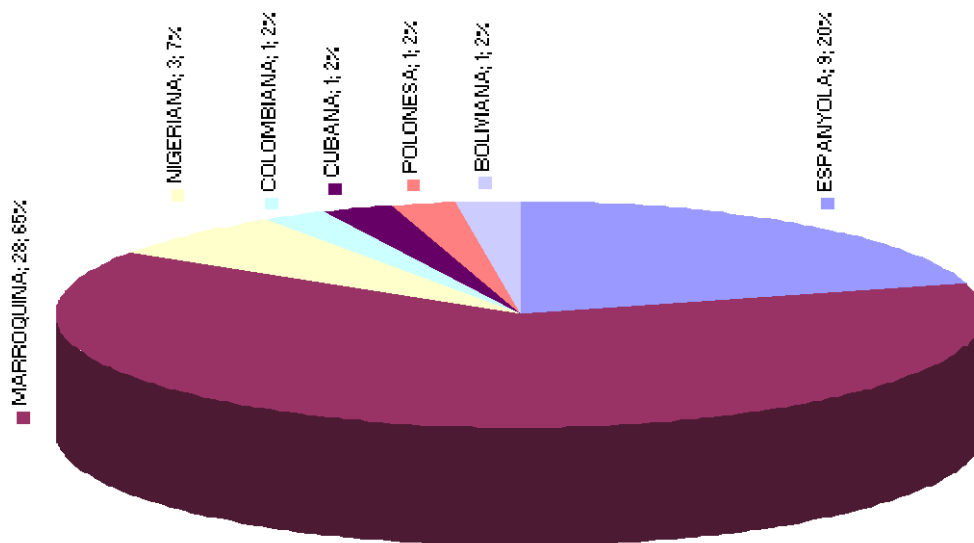
## Persones que participen al projecte d'itineraris integrals RMI

### DISTRIBUCIÓ PER SEXES



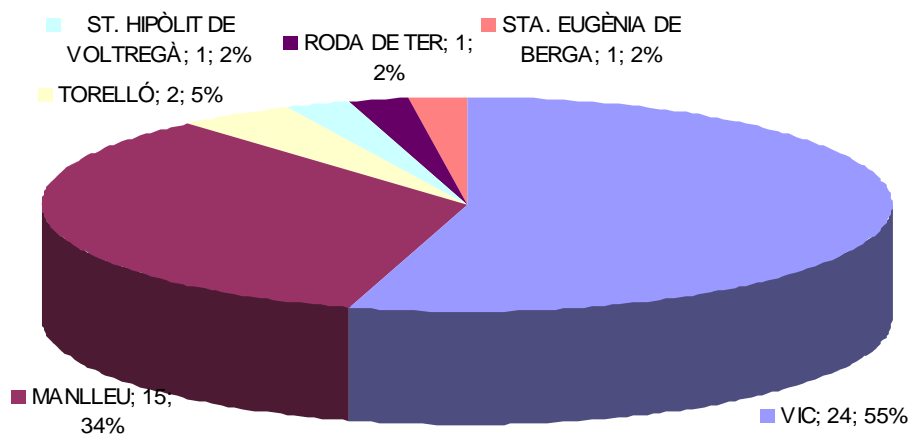
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### DISTRIBUCIÓ PER NACIONALITATS



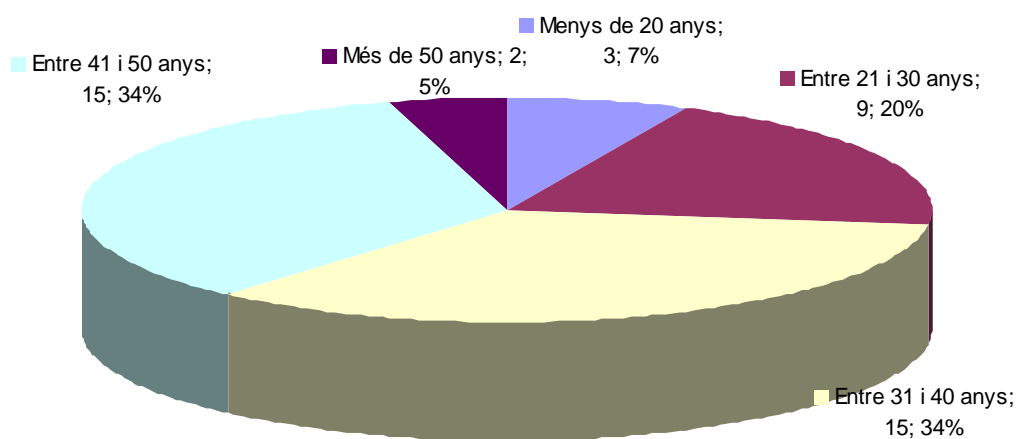
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

## DISTRIBUCIÓ PER POBLES



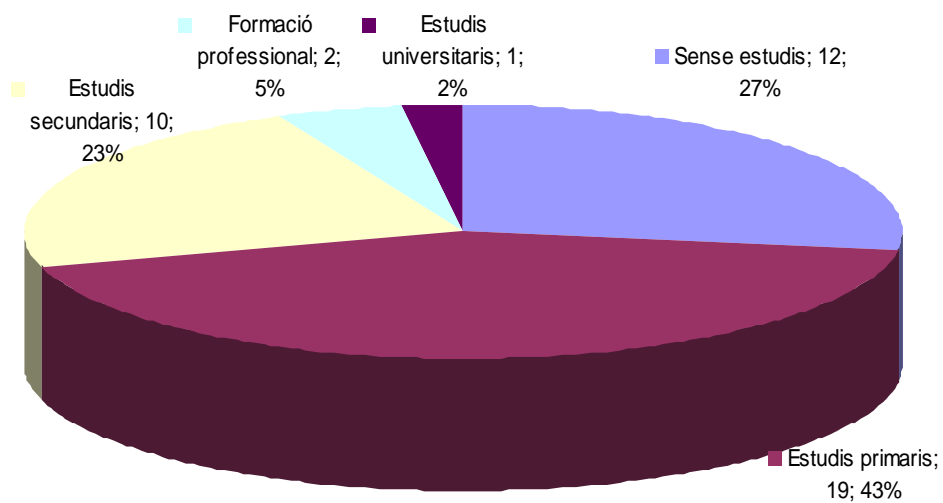
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

## DISTRIBUCIÓ PER GRUPS D'EDAT



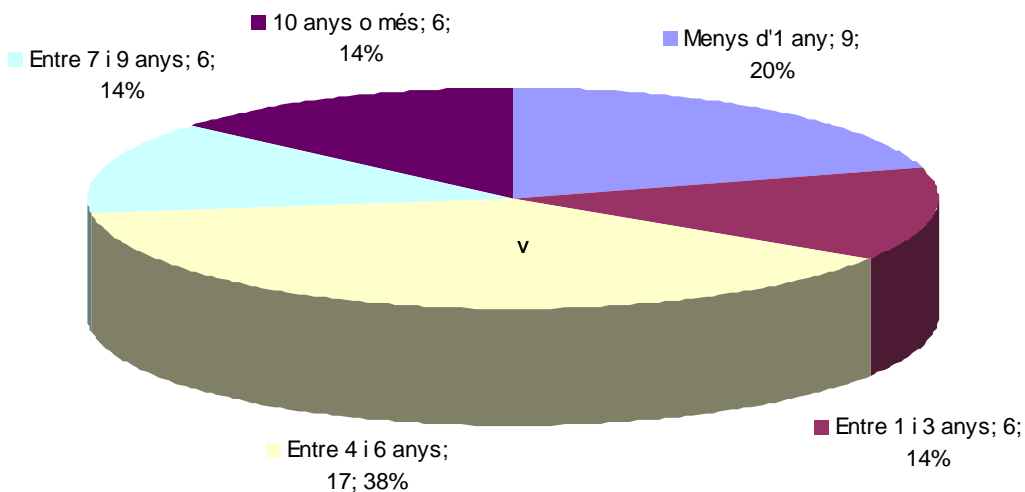
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

## DISTRIBUCIÓ PER NIVELL FORMATIU



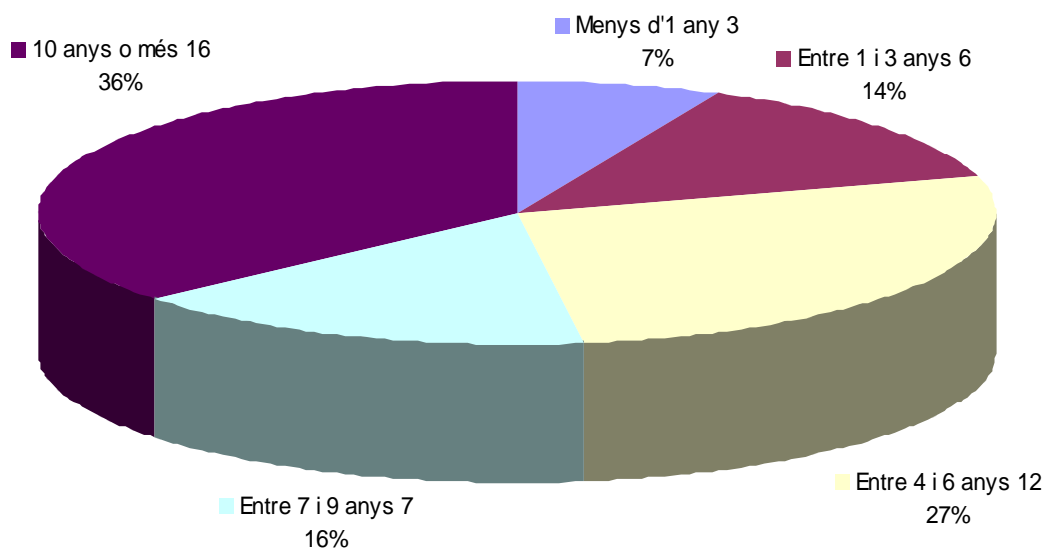
Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

## EXPERIÈNCIA LABORAL REGULAR - ESTAT ESPANYOL



Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

## EXPERIÈNCIA LABORAL TOTAL



Font: Memòria Associació Tapís, 2011.

### 8.3. Diari de Camp

#### Dilluns 09 de gener de 2012

Avui ha estat el meu primer dia de pràctiques. He arribat puntual a les 3 i m'ha rebut un professional que es diu Joan i m'ha dit que la Lorena arribaria tard. M'ha fet entrar i llavors m'ha dit que m'explicaria una mica què fan a Tapís i que m'ensenyaria les instal·lacions.

Doncs bé, recolliré una mica el què m'ha anat explicant i així també em situo jo mateixa.

Tapís sorgeix i es crea inicialment per treballar amb joves en condicions de risc psicosocial i ara treballa per donar resposta a les dificultats derivades de l'exclusió sociolaboral. De Tapís surten dos blocs diferenciats però que alhora tenen relació: per una banda Treballs i Serveis Tapís en la qual hi ha una Empresa d'Inserció sociolaboral que té tres seccions (*El Fil*, *La Taca* i *La Clau*) i, per altra banda, hi ha tot el bloc de formació en el qual hi ha els itineraris

formatius de Tapís i els cursos de formació ocupacional (D'atenció a la llar i Manteniment). En Joan m'ha comentat que a l'Empresa d'Inserció hi ha en total 9 persones treballant.

Mentre m'estava ensenyant l'edifici, quan hem pujat a dalt de tot, m'ha explicat que fan un taller de paper reciclat. No es tracta pas d'una empresa d'inserció, per tant, les persones participants no cobren. Malgrat no cobrin, durant la fira d'entitats, per exemple, vénen els objectes (sobres, capsos, àlbums de fotos, llibretes...) que han fet i llavors aquests diners reverteixen en l'associació, en temes de formació, pels sopars de final de curs... Així que mitjançant aquests tallers s'intenta potenciar l'autonomia personal, els hàbits i les habilitats necessàries per a la inserció laboral d'aquestes persones. M'ha semblat molt interessant ja que a força persones ateses i acompanyades per Tapís els falten hàbits laborals (puntualitat, horaris, neteja...) i a mi m'ha semblat un bon espai per treballar aquests temes. En Joan, també m'ha comentat que un cop per setmana vénen els de Sant Tomàs a fer taller de paper reciclat, a veure si tinc la oportunitat de participar-hi jo també!

Pel que fa al bloc de formació, de fet la Lorena ja m'ho havia comentat, s'ha acabat la subvenció i ara estan esperant a veure què passa, potser se n'ocuparà el SOC. Tenien unes 60 persones formant-se i ara ja no vénen però tot i així com que les persones han creat vincle de confiança amb els/les professionals de Tapís, doncs, encara algunes persones vénen per demanar dubtes, per utilitzar l'aula d'informàtica...Avui precisament ha vingut un home subsaharià demanant que se li expliqués i traduís una carta que havia rebut, de fet jo només de sentir la seva veu l'he reconegut i ens hem saludat, ja que ens coneixem de les Pràctiques I d'Educació Social a l'escola d'adults.

Més tard ha arribat la Lorena i m'ha saludat però avui m'he quedat les 4 hores davant d'un ordinador llegint documentació de Tapís i m'he adonat que és cert que tot està molt parat. De fet, m'ha entrat la por que els pròxims dies siguin com aquest ja que avui potser calia situar-me i llegir documents però no tots els dies han de ser així.

Cap a les 18.30 ha arribat el director de l'associació i hem estat parlant una estona. Li he explicat que he pres la decisió d'estar una o dues setmanes per situar-me i conèixer l'entitat a fons i, a més, durant aquests primers dies intentar posar-me en contacte amb les persones voluntàries del projecte "Parelles per la Inserció" i a les persones acompanyades per tal de començar a analitzar el projecte des de fora, i així ficar-m'hi jo més endavant. On rau la importància d'això? Doncs a mi em sembla que si començo a fer de voluntària ara i paral·lelament entrevisto a les altres persones voluntàries, doncs, potser la informació que obtinc s'esbiaixa una mica, així que és millor veure-ho des de fora i llavors entrar en acció.

En acabar el dia, i tot reflexionant, m'he donat compte que la situació és molt complicada. Un dels objectius és que les persones tirin endavant autònomament sense l'associació. El perill està en què se senten bé i això pot crear una certa dependència, però tot parlant amb en Jordi, sembla ser que no passa. Una altra realitat que recalquen molt és que si abans aquestes persones ja tenien dificultats per accedir al món laboral ordinari, ara la situació encara és més dura i hi ha més dificultats. De fet algunes empreses no els interessa i es neguen a contractar aquestes persones, en el cas de persones amb discapacitat, per exemple, ja hi ha una llei que obliga a les empreses, però en el cas d'aquests nous col·lectius en risc d'exclusió social no. Nous col·lectius en risc d'exclusió social? Ho dic així perquè algunes de les persones que ara estan a Tapís fa uns anys treballaven amb normalitat i tiraven endavant i ara es troben en aquesta situació, és cert, però, que hi ha persones que són analfabetes i que tenen aspectes afegits que els dificulten la inserció, però tot i així, cada vegada més, les persones estem en perill de caure en l'exclusió sociolaboral.

### **Dimecres 11 de gener de 2012**

Avui més o menys ha anat com ahir, per falta de subvenció tot està molt "parat", i passo hores asseguda, podríem dir "sense fer res", però no dic això. Estic asseguda però vaig observant, escoltant, llegint, estructurant la informació mentalment...He decidit estar una o dues setmanes a l'Associació Tapís per conèixer-la globalment. Els documents que estic llegint m'ajuden a veure quin

recorregut ha estat fent l'associació però, penso, que com que em centraré en el projecte "Parelles per a la inserció", és també important centrar-se en el present de l'associació, ja que ara degut a molts factors, s'està reestructurant, repensant... Evidentment que la filosofia de l'associació no ha patit canvis però sí en el treball del dia a dia. Seria il·lògic que avui l'entitat treballés com ho feia fa 20 anys.

En fi, cap a les quatre he anat amb la Lorena a dur uns draps bruts al taller de roba de *El Fil*. Al entrar hi havia tanta roba i joguines que fins i tot hem tingut dificultats per accedir a l'interior de l'establiment. La Lorena m'ha dit que hi ha 5 persones treballant al taller de roba i jo he pensat "*Només 5 persones i tanta feina? Uffffff*". De cada secció de l'Empresa d'Inserció de Tapís (*El Fil*, *La Taca* i *La Clau*) hi ha un responsable, doncs, avui he pogut conèixer la responsable de *El Fil* i una dona que està a la botiga venent. Quan hem fet el comentari "*Ohhhh quantes coses teniu per triar i planxar!*", la responsable m'ha dit "*Sara, ja ho saps, el dia que tinguis hores mortes ens pots venir a donar un cop de mà. Ja veus que hi ha molta feina! Seràs benvinguda*". Realment, penso que un dia d'aquests hi aniré ja que dono molt de valor a espais com aquest. Per tal que se m'entengui posaré l'exemple dels menjadors escolars. Conec una educadora social que està treballant a un menjador escolar i ella em va dir "*En aquests espais, encara que no ho sembli i ningú s'ho pensi, extreus molta informació important que pot ajudar a les intervencions educatives. Són espais on passen coses que no passarien en altres espais més <formals>*". Doncs bé, penso que estant unes hores planxant roba, de ben segur, que coneixeré el funcionament d'aquesta secció de l'Empresa d'Inserció, tindrè contacte amb les persones que hi estan treballant (persones en procés d'inserció). Aprendré coses que potser no aprendré estant a les oficines de Tapís.

Quan hem tornat a Tapís la Lorena m'ha donat les fitxes on hi ha el perfil de les persones voluntàries i una o dues fitxes de dues persones acompanyades. La veritat és que ha estat interessant llegir les fitxes de les persones voluntàries per què se'ls demanava què creuen que poden aportar, què n'esperen i si han participat anteriorment en algun voluntariat. En el cas de la fitxa d'una noia marroquina acompanyada, també ha estat interessant veure que quan se li

demana què creu que pot aportar, respon “*La meva vida personal i les meves experiències*”. Simplement ho apunto ja que durant les pràctiques i el TFM analitzaré les relacions i el procés d’acompanyament de les parelles i llavors, com que jo també faré un acompanyament, serà molt interessant contrastar i comparar experiències per tal de poder extreure els punts forts del procés i poder analitzar les dificultats per millorar durant el procés o després.

De moment encara no he entrat a conèixer el projecte de “Parelles per a la Inserció” a fons però com que durant les hores de pràctiques hi ha molts moments que “no tinc res a fer”, doncs, ho aprofito per llegir informes i memòries...Doncs bé, he pogut comprovar que hi ha 5 persones en procés d’inserció que estan acompanyades, 4 de les quals són de procedència marroquina. I el què m’ha sorprès és que d’aquestes 5 persones només una d’elles és un home. Però bé, com ja que dit, al llarg d’aquest període ja aniré analitzant i coneixent més a fons el projecte i les parelles.

### **Divendres 13 de gener de 2012**

Aquests dies he reflexionat i he arribat a la conclusió que he de canviar els horaris de pràctiques perquè s’ha donat la casualitat que els dilluns, dimecres i divendres a la tarda no es fa gairebé res. Aquesta primera setmana només he anat llegint documentació però hi ha hagut estones molt mortes i, és clar, jo vull poder parlar amb les persones ateses, amb els voluntaris i voluntàries...I he sentit a dir que pels matins hi ha més moviment que per les tardes. Per tant, li he comentat a la Lorena que jo prefereixo un horari irregular, és a dir, un dia anar-hi pel matí, un altre dia per la tarda...complint les hores setmanals, això sí. Ella m’ha dit que ja ho parlaria amb el director i que a veure com ho podem fer.

Aquesta tarda he pogut llegir unes llibretes de seguiment de les persones ateses per Tapís i he fet una taula per poder veure visualment quantes persones hi ha, quantes dones i quants homes i una mica la procedència. Cal dir que hi ha dades que no he pogut trobar en aquestes llibretes de seguiment però de totes maneres m’he fet una idea de la seixantena de persones ateses (tant de itineraris de formació com d’Empreses d’Inserció).



Cal dir que en els documents interns de Tapís es distribueix o cataloga a les persones ateses en dos grups: els integrals i els ocupacionals. Els ocupacionals són persones que només busquen feina, és a dir, tenen hàbits laborals, ja van a formació...i, per tant, la necessitat que tenen és purament d'inserció laboral. Els integrals, en canvi, són persones que tenen més característiques afegides com per exemple: analfabetisme, falta d'hàbits laborals, toxicomanies, situacions familiars complicades...Doncs bé, hi ha 27 persones integrals i 14 d'ocupacionals.

L'altre dia em vaig equivocar pensant que només hi havia 5 persones acompanyades ja que avui he descobert que hi ha 11 parelles però clar, jo llegint els documents em vaig pensar que eren menys. I d'aquestes 11 persones acompanyades, 3 són d'empresa d'inserció, les altres fan itineraris de formació. Normal que m'hagi passat això ja que els documents estan incomplets per falta de temps i com que la Lorena i els altres professionals estan ocupats redactant la memòria d'aquest any, fent pressupostos i buscant subvencions, doncs jo m'he d'anar llegint el què tenen a l'ordinador.

### **Dilluns 16 de gener de 2012**

Avui la Lorena no ha vingut perquè està malalta però de totes maneres si el meu horari continua essent de dilluns, dimecres i divendres per la tarda, ja no la veuré tant perquè a partir d'ara treballarà a Càritas i poques hores a Tapís. Aquests dies m'he estat plantejant que potser caldrà canviar el meu horari per tal de poder realitzar tasques durant les pràctiques i sobretot per endinsar-me en el projecte de "Parelles per a la inserció", ja que primer m'agradaria conèixer el recorregut que s'ha donat fins ara, conèixer les parelles i llavors, més endavant fer l'acompanyament amb alguna persona.

He parlat amb el directori amb en Joan i m'han dit que el dimecres ens reunirem per parlar-ne ja que està tot molt parat i han de posar fil a l'agulla.

Avui durant una estona he mantingut una conversa amb en Joan i he rescatat algunes idees que he trobat interessants:

- Pel que fa al projecte de “Parelles per a la inserció”, pensa que són parelles de tu a tu, parelles que estableixen relacions horitzontals, la qual cosa vol dir que les dues parts implicades aprenen. Per exemple, les persones voluntàries, és a dir, les que acompanyen, durant el procés es van adonant de primera mà quina és la realitat d’algunes persones, per tant, d’alguna manera es fan conscients de hi ha persones que ho passen molt malament...
- En Joan diu que “tant li fa” que les persones trobin o no feina (ja que no hi ha feina! Cal ser realistes...i a més, hi ha empreses que es mostren reticents a contractar a “segons qui”), per tant, el més important d’aquests acompanyaments és que les persones se sentin recolzades i sobretot aconseguir que visquin amb uns mínims (menjar, una vivenda, sanitat, educació...) i amb dignitat.

Personalment, trobo que la situació és molt complicada i que aquests acompanyaments són importants en tant que les persones acompanyades emocionalment se senten recolzades i per part de les persones voluntàries hi ha una part de coneixement i conscienciació de la realitat o realitats que es viuen. Per tant, em dóna la impressió que es treballa la inclusió des d’un punt de vista molt interessant (i com s’hauria de fer!): no només s’intervé sobre els subjectes (persones en procés d’inserció) sinó que es treballa sobre l’entorn (amb la implicació de les persones voluntàries, ampliant la xarxa de relacions socials...), és a dir, per a mi treballar per la inclusió és intentar que el context sigui inclusiu i no pas “incloure” a les persones en procés d’inserció. Si ens dediquem a “incloure” em penso que estem duent a terme la integració emmascarada pel nom d’inclusió.

### **Dimecres 18 de gener de 2012**

Avui hem fet reunió d’equip i he fet un recull del què s’ha parlat:

- El 31 de desembre de 2011 es va tancar el projecte d’itineraris formatius i ara estan pendents de convocatòria. No se sap com quedarà, per tant,

en Joan s'encarregarà de fer formació i fer el seguiment de les persones que abans estaven fent itineraris.

- Hem quedat que dilluns ens reunirem la Lorena , en Joan i jo per posar fil a l'agulla al projecte de *Parelles per a la inserció* → Definir tasques, reunir a les parelles...Així jo podré conèixer-les.
- Del projecte *Parelles per a la inserció* el què està quedant molt "penjat" és tot el tema de formació del voluntariat i la difusió del projecte i, també, la difusió de l'Associació en general.

Tornant cap a casa m'ha sorgit una idea pel que fa a la difusió del projecte "Parelles per a la Inserció". El projecte és nou però quan tingui una mica de recorregut seria interessant que les parelles anessin pels instituts i a la Universitat de Vic per tal d'explicar el projecte i també explicar com ho han viscut. Podria ser una manera de difusió molt enriquidora. Hi he pensat perquè recordo que quan vaig participar en el projecte de *Mares Enllaç* de l'escola Escorial de Vic, vaig haver d'anar a algunes classes de la Universitat de Vic a explicar la meva vivència.

### **Dilluns 23 de gener de 2012**

Com ja he dit amb anterioritat, he estat reflexionant i he arribat a la conclusió que estaria bé poder canviar els meus horaris, per diferents motius, un d'ells, i el més important, és que tres cops per setmana realitzaré classes particulars a una nena. A partir d'ara, després d'haver conegut la institució en general, estaria bé que em comenci a centrar en el projecte "Parelles per a la inserció", per tant, penso que fer les pràctiques pels matins serà més profitós, en tant que hi ha més moviment de persones, per exemple: les noies voluntàries de la Universitat tenen disponibilitat pels matins i moltes de les persones que assisteixen a Tapís, també es mouen més per la institució durant el matí.

Així que he parlat amb en Joan i el director perquè la Lorena s'ha pres una setmana de festa ja que ha de fer uns exàmens. Hem arribat a la conclusió que estaria bé venir els dilluns i dijous pel matí ja que és quan en Joan podrà estar amb mi, però és important que els dimecres per la tarda hi vagi una estona per coincidir amb la Lorena. També, segons el director, estaria bé poder anar un matí a *El Fil* per poder conèixer una de les seccions de l'Empreses d'Inserció i,

a més, conèixer a tres persones que estan participant en el projecte de parelles. En tot cas, s'ha de trucar a la responsable de *El Fil* per acordar quins dies pel matí hi aniré.

Abans que me'n obli: Parlant amb en Joan hem pactat que els dimecres de les 15 a les 17 serà el moment de seure en Joan, la Lorena i jo, per parlar i anar fent el seguiment del projecte. A més, hem comentat, com ja he dit, que els dos aspectes que es porten més "coixos" són el tema de formació del voluntariat i tot el tema de difusió del projecte. Per tant, fent vista llarga veig que podrien ser aspectes on poder pensar i dissenyar la meva proposta de millora.

### **Dimecres 25 de gener de 2012**

Avui, com que és dimecres, només he fet pràctiques de les 15 a les 17 hores. En Joan m'ha donat les fitxes degudament omplertes de les 11 persones voluntàries i m'ha dit que si podia entrar les dades principals en un Excel. D'aquesta manera he pogut conèixer, més o menys, el perfil de les persones voluntàries, 6 de les quals són estudiants d'Educació Social de la UVic.

Després d'entrar les dades, en Joan ha trucat a la responsable de *El Fil* i hem acordat que cada dimarts al matí hi aniré per conèixer l'espai, les persones i participar en les activitats de triatge de roba. Penso que serà molt interessant ja que la interacció amb les persones fa que s'obtingui informació que no es podria obtenir, per exemple, mitjançant una entrevista. Jo, la veritat, valoro molt els moments "informals" o millor dit "naturals".

Bé doncs, aquest serà el meu horari a partir d'avui:

	<b>Dilluns</b>	<b>Dimarts</b>	<b>Dimecres</b>	<b>Dijous</b>
<b>Matí</b>	TAPÍS (9 a 13h)	El Fil (9 a 13h)		TAPÍS (9 a 13h)
<b>Tarda</b>			TAPÍS (15 a 17h)	

A dos quarts de cinc aproximadament ha vingut una noia que està participant en el projecte i l'he pogut conèixer. És una noia marroquina de 27 anys que es va treure el graduat escolar a l'escola d'adults i llavors va començar un cicle formatiu d'infermeria que va deixar una setmana després perquè, segons ella, ha de trobar feina i tirar endavant la família i que, per tant, no pot estudiar.

Abans de marxar he enviat un correu a les sis persones estudiants d'Educació Social dient que a partir de demà les trucarem per tal de concertar dia i hora i realitzar una entrevista inicial. La meua idea és: aquest cap de setmana preparar un guió d'entrevista amb poques preguntes perquè la intenció és poder conèixer a les persones i que m'expliquin tot allò que ha passat fins ara (valoracions, tasques, aprenentatges, dificultats...) molt en general. M'he de situar i he de saber en quin "estat" està el projecte.

D'aquí una setmana o dues, em donaran una parella i començaré a fer un acompanyament, així també podré viure el procés. Abans que em donin la parella he d'omplir uns documents que després serviran per poder buscar un perfil de persona que "encaixi" més amb mi, en temes d'horari per exemple.

### **Dimarts 31 de gener de 2012**

Avui he estat tot el matí al taller de tria de roba de *El Fil*. He conegut a la Fatiha i a en Mourad dos persones que estan participant en el projecte de "Parelles per a la Inserció", per tant, estan acompanyades per persones voluntàries.

He arribat molt puntual a les 9 del matí i ja hi havia la responsable, la Marta, i en Mourad posant preu a unes peces de roba. A les 9.20h aproximadament ha arribat la Fatiha i m'ha saludat amb molta alegria perquè coneix a la meua mare.

M'he passat tres hores triant roba amb la Fatiha. El més interessant és que ella m'havia d'explicar, amb el seu català poc fluid, com s'havia de fer. Primer agafar unes bosses plenes de roba i llavors triar seguint tres criteris: la roba en molt bon estat en una pila que anirà a botiga, la roba feta malbé a la deixalleria

i la roba que encara es pot aprofitar però que no la duríem a botiga, per vendre a pes. La última hora he posat preus a peces de roba que aniran a botiga i mentrestant he anat parlant amb la Marta, m'ha dit que de cara a la setmana que ve estaria bé que comencés a fer un seguiment amb la Fatiha, sobretot, per tal que s'acostumi a omplir la fitxa (nom, dia i hora, tasques realitzades...) al entrar i sortir del taller, ja que ha de reforçar l'escriptura i els hàbits laborals més bàsics com l'horari, la puntualitat...

Certament, és una feina molt mecànica i a vegades una mica desagradable, perquè hi ha gent que dona roba en molt mal estat (bruta, molt estripada...) i quan obres les bosses per fer la tria et trobes que no es pot aprofitar res de res. Tot i així és una feina en la qual s'aprenen molts hàbits laborals.

### **Dijous 2 de febrer de 2012**

Avui havia de quedar amb dues persones voluntàries, estudiants de la Universitat de Vic, amb l'Oriol i amb la Laia. Degut al mal temps i a la nevada, la Laia m'ha dit que no podia venir. L'Oriol sí que ha vingut a les 10 del matí i li he pogut realitzar l'entrevista inicial. Ha estat molt interessant ja que he pogut recollir informació que penso que és important. El què rescato de moment és la idea del compartir per formar-se, és a dir, l'Oriol diu que no cal una formació per al voluntariat sinó que s'haurien de buscar estones per quedar totes les persones voluntàries i compartir.

### **Dilluns 6 de febrer de 2012**

Avui m'he reunit amb en Joan per parlar sobre el projecte "Parelles per a la inserció". M'ha dit que hi ha dos aspectes on hem d'incidir ràpidament. Per una banda la formació de voluntariat i, per altra banda, la difusió del projecte.

Els estudiants d'Educació Social, segons en Joan, ja tenen aquesta formació més de caire social, per tant, ja en tenen prou amb les dues sessions que van fer (Presentació de l'entitat, del projecte i alguns aspectes de recerca de feina). La formació hauria de ser per a persones que no han fet mai cap voluntariat en el camp social, com per exemple, un fuster que vol fer un acompanyament.

Hem quedat que el dimecres de tres a cinc de la tarda parlarem sobre la formació i que el dilluns dia 13 sortirem i començarem a difondre el projecte per diferents llocs.

A més, he decidit que el dia 20 de febrer començaré un acompanyament.

### **Dimecres 8 de febrer de 2012**

A les 11h ha vingut la Sandra, estudiant de segon d'Educació Social, per parlar amb en Joan i per què jo li fes l'entrevista inicial. La veritat és que ha anat molt bé. M'ha dit que el pròxim dia que quedi amb la seva parella m'avisarà i així jo hi podré anar per conèixer-la. L'entrevista la tinc transcrita per recordar tot allò que m'ha dit.

A les 12h ha vingut la Maite, també estudiant d'Educació Social. L'entrevista inicial m'ha servit més per conèixer-la que no pas per recollir informació rellevant ja que ella només ha quedat un dia amb la seva parella, per tant, no han fet massa recorregut. Tot i així, m'ha sorprès molt quan li he demanat què creu que li aportarà el projecte ja que m'ha respost *“De moment preocupació...La Fatiha és una dona de 42 anys, amb dos fills, divorciada i té moltes dificultats en la lectoescriptura i la parla en català...per tant, li costarà molt trobar feina....Espero poder compartir...”*. M'ha sobtat que estigués tan preocupada i que recalqués només els aspectes negatius, sembla que l'hagi agafat desprevinguda la situació de la Fatiha o potser desconeix la situació que viuen algunes persones degut als efectes de la crisi econòmica actual, entre altres aspectes.

### **Dijous 9 de febrer de 2012**

Avui a les 9 he entrevistat a la Carla, a les 11 a la Laia i a les 12 a la Cèlia, tres estudiants de segon d'Educació Social.

Ara que ja conec més la institució i el projecte “Parelles per a la Inserció” i, a més, he anat entrevistant a persones voluntàries, he anat veient que les parelles van fent de manera aïllada, és a dir, hi ha pocs moments de trobada,

per compartir... Les persones que he anat entrevistant m'ho expressen de la manera següent:

- Al principi em preguntava “*Què faig?*”. Falta d'informació i de suport.
- Penso que calen períodes de trobada amb els altres voluntaris, això forma molt més...Per compartir, aprendre...
- Que ens acompanyin en el procés ja que ens sentim sols. Algú que escolti el què fas. Recolzament.
- Més que formació trobo a faltar informació. Informació, sobretot, sobre la persona que acompanyem. Rebem suport des de l'associació però he trobat a faltar, també, que ens enviïn algun correu des de Tapís dient “*Ei, com va...?*”. També penso que és necessari, com més aviat millor, reunir-nos tots els voluntaris per compartir experiències i fer un seguiment del projecte. En Joan diu que pel març o per l'abril ens trobarem però jo penso que és molt tard, hauríem de quedar com a molt tard a principis de març.

### **Dilluns 13 de febrer de 2012**

Avui, entre altres coses, he sortit a fer difusió del projecte “Parelles per a la Inserció”. A mi m'ha tocat fer difusió per la Universitat de Vic, a l'ambulatori, a l'hospital general i a la biblioteca. Quan he anat a l'ambulatori m'han dit que no podia deixar ni tríptics ni el cartell ja que no tenen a veure amb la salut ni la sanitat. Ja li comentaré a en Joan el pròxim dia i a veure si pensem on més podem fer difusió. Caldria anar als Centres Cívics també.

### **Dimarts 14 de febrer de 2012**

Avui he anat al taller de *El Fil* i ha estat molt interessant perquè he pogut tenir més contacte amb la Fatiha, una dona acompanyada per una voluntària de la Universitat.

He anat triant roba i he anat fent el què ella feia però el més interessant de tot això és que jo li anava demanant en català com ho havia de fer per tal que ella



m'ho anés explicant i, així, practicar la llengua. A mitja part hem anat al despatx i l'he ajudat a omplir una fitxa, de la setmana passada, on hi consten el dia i l'hora, les tasques que fa durant el dia i la durada. A ella li costa molt la lectoescriptura i, per tant, li he anat explicant què volia dir cada cosa. A les tasques havia de posar, per exemple: triar la roba, emmagatzemar, bugaderia...Doncs, m'he fixat que no sabia que vol dir emmagatzemar o bugaderia i jo li he anat explicant. També, quan posem la roba a la barra per tal de posar-hi l'etiqueta amb el preu, cal ordenar les peces amb un ordre establert, per tant, hem agafat la llista i li he anat dient quin havia de ser l'ordre per tal que ho memoritzi. La veritat és que m'ha sorprès que la fitxa estigués tan buida i m'he preguntat a mi mateixa el per què ja que la responsable de *El Fil* ha recalcat que la fitxa és un element important.

### **Dimecres 15 de febrer de 2012**

Avui he omplert la fitxa per tal que en Joan m'ajudi a buscar una parella per acompanyar. En un principi a mi m'interessava acompanyar una dona però no en quedava cap, per tant, potser hauré d'acompanyar a un home. El què potser passarà, segons la meva experiència, és que depèn de qui em toqui potser no voldrà que l'acompanyi ja que els meus pares són d'origen marroquí. M'explico, si és un home marroquí que viu a Vic i em coneix i coneix al meu pare, potser li farà "cosa" que jo l'acompanyi. Aquest és un dels motius pels quals jo volia acompanyar a una dona i, no només per això, sinó que les dones marroquines, segons m'ha dit en Joan, demanaven que la persona que les acompanyés fos una dona també. És un tema molt complex i, per tant, no hi dedicaré massa temps ja que podria escriure tot un llibre.

Avui hem quedat en Joan i jo que el dilluns que ve posarem fil a l'agulla pel què fa a la formació de voluntariat. Potser la meva proposta de millora podria anar encaminada cap aquí: preparar les sessions, el material, dissenyar com hauria de ser la formació...

### **Dijous 16 de febrer de 2012**

Avui he estat parlant amb en Joan per triar-me una parella. Hem quedat que podria acompanyar a la Sònia. Es tracta d'una dona separada, el seu home està a la presó i té un nen d'uns 9 anys aproximadament amb greus problemes de conducta. La Sònia ara està amb un noi marroquí i aquest noi no vol treballar, la controla, l'acompanya a tot arreu...Ella viu una situació molt inestable i emocionalment està molt tocada. Ara hem de veure si a ella li interessa i si creu que podrà destinar unes hores per tal que jo l'acompanyi. En el cas que no pugui ser, acompanyaré a un noi marroquí que no està gens alfabetitzat però que està molt motivat i té moltes ganes d'aprendre, formar-se i trobar feina. En Joan m'havia dit que estaria bé que acompanyés a un home en concret però s'ha donat el cas que el conec, la seva filla havia estudiat amb mi i potser això crearia una situació una mica incòmode, sobretot per part del pare.

Avui també he anat enviant correus a persones voluntàries (no estudiants d'Educació Social) per tal de concertar dia i hora i poder fer una entrevista inicial.

Finalment, ens hem pogut posar en contacte amb la Sònia i, per tant, dilluns a les 10 vindrà a Tapís i ens podrem conèixer.

### **Divendres 17 de febrer de 2012**

Avui malgrat no és un dia de pràctiques he hagut d'anar a Tapís perquè he quedat amb la Sara, una educadora social que està fent un acompanyament.

Tot parlant amb ella i incidint amb el tema de formació de voluntariat, m'ha dit que veu la formació des de dues vessants: *d'una banda una formació que t'orienti i doni resposta la pregunta "Què he de fer?" i per altra banda, una formació més social, per desmuntar prejudicis... També poder compartir amb la resta de voluntaris ja que segons ella, el fet de compartir també et forma.*

Tot parlant, ella m'ha expressat la importància de quedar periòdicament per compartir i la importància de la formació però diu que potser els horaris d'algunes persones poden limitar-ho. De cop i volta se m'ha acudit que podria

ser interessant tenir un espai virtual per compartir, això no vol dir suprimir els moments “físics” i reals de trobada, però penso que la part interessant és que la virtualitat permet que des de casa puguis dedicar temps per compartir i així no cal desplaçar-se. Tot i així, parlant amb la Sara, hem intentat valorar els obstacles o perills d'això, com per exemple, la confidencialitat o valorar si la institució estaria o no d'acord amb la proposta.

A la tarda, fora d'horari de pràctiques m'he trobat amb l'Oriol a la biblioteca i hem estat parlant. Ell vol que fem una trobada de voluntariat com més ràpid millor. Li he comentat el tema de l'espai virtual per compartir i ell m'ha dit que es podria crear un grup tancat al *Facebook* amb un xat. Segons ell “*tothom té Facebook*”.

### **Dilluns 20 de febrer de 2012**

Avui a les 10 ha vingut la Sònia i ens hem reunit amb en Joan. En Joan li ha explicat el projecte de “Parelles per a la Inserció” i ens hem presentat. La Sònia a primera vista sembla una dona amb força empenta, molt simpàtica i responsable, també sembla tenir un caràcter fort. Ja sé que parlo des de les primeres impressions però ho deixo escrit i més endavant ja ens anirem coneixent més a fons. Avui mateix ens hem donat els números de telèfon i hem quedat pel divendres a les 10 del matí a Tapís. Ella vol revisar el currículum i posar-hi foto, també vol que mirem la ubicació d'algunes empreses (perruqueries i empreses de neteja sobretot) i, així, més endavant poder moure'ns i anar a repartir currículums.

### **Dimecres 22 de febrer de 2012**

Aquesta tarda en Joan tenia formació / alfabetització amb un grup de 7 persones aproximadament (6 homes marroquins i una dona marroquina). D'aquestes 7 persones, tres homes no estan gens alfabetitzats i tenen moltes dificultats, en canvi, els altres ja havien anat anteriorment o a l'escola d'adults o havien fet classes de català. Ens hem dividit en dos i jo he estat amb el grup més nombrós. Hem practicat la conversa (D'on sou? On viviu? On vivíeu fa uns anys? Amb qui viviu?...) a través d'unes fotocòpies amb exemples. M'ha agradat molt l'experiència i, fins i tot, ho he trobat divertit.

M'agradaria explicar una petita anècdota d'aquesta tarda. Ja he dit que només hi havia una dona, doncs, quan ha arribat (tard) s'ha acostat al grup més nombrós i ha separat la taula per seure una mica allunyada dels homes. Més endavant, al veure que jo m'asseia amb ells (i ella) per explicar millor i fer conversa, ha acostat la taula i s'ha sentit menys tensa. És una noia jove (encara no deu tenir els 30 anys) divorciada i amb una filla. Al acabar la classe m'ha demanat si la setmana que ve vindré i jo li he explicat que estic de pràctiques i que solc estar fent altres tasques i, que per tant, potser vindria algun dimecres més però no molts dies. Una altra anècdota és que mentre fèiem conversa els homes s'ajudaven en amazigh i en un moment volien traduir una paraula del català al amazigh (no recordo quina) i jo de manera espontània els la tradueixo en àrab. De cop i volta, em miren amb cara de sorpresa i tot seguit somriuen. A partir d'aquell moment, s'han mostrat com més motivats, més xerraires, menys inhibits...

### **Divendres 29 de febrer de 2012**

Avui he començat a fer l'acompanyament i, per tant, d'alguna manera, a partir d'avui m'aniré endinsant més en el projecte "Parelles per a la Inserció". Ja he entrevistat a algunes persones voluntàries i he pogut escoltar com ho han anat vivint però ara jo entraré "en joc" i viuré el procés de primera mà.

Doncs bé, avui he quedat amb la Sònia, la meva parella (ja ens havíem conegut el dia 20 de febrer). He de dir que anoto tot allò que anem fent en una llibreta que adjuntaré al Treball de Fi de Màster. Avui, hem revisat i imprès el seu currículum i hem planificat les tasques que anirem fent. La Sònia ha estat treballant en molts àmbits i durant poc temps, ha anat de feina en feina i això no dóna molt bona impressió a les empreses, per tant, hem decidit anar per àmbits. M'explico: A ella li interessa l'àmbit de la perruqueria, el de tasques domèstiques o neteja (de bancs, escoles, botigues...), cura de gent gran...el què descarta són feines d'atenció al públic com supermercats i botigues. Doncs bé, es tracta de personalitzar el currículum segons l'àmbit al qual els destinarem. Aquesta setmana anirem a totes les perruqueries de Vic, per tant, en el seu currículum hem destacat l'experiència que ha tingut en aquest àmbit.

Quan acabem el sector de perruqueria anirem a totes les empreses de neteja de Vic...i així anar fent.

La primera impressió que m'he endut de la Sònia ha estat en general bona ja que sembla tenir ganes de trobar feina i és força autònoma però veig que li costa molt escoltar quan se li parla...A més, ja m'han dit que li costa molt obeir "ordres" d'un cap i, que per això, no ha durat massa en les feines anteriors. Té un fill de 9 o 10 anys amb problemes de conducta, està separada i actualment està amb un noi. El noi, quan quedo amb la Sònia, assisteix i això em crea una mica d'incomoditat tot i que ell no intervé en cap moment. Segons ella, la vol controlar.

Hem quedat per la setmana vinent per anar a repartir els currículums a les perruqueries de Vic.

### **Dimarts 20 de març de 2012**

Avui a les 17.00h s'ha realitzat una trobada de voluntaris i voluntàries que fan acompanyaments dintre del projecte. No han pogut venir tots, només l'Oriol, en Jordi, en Josep i la Sara. És a dir, els i les estudiants d'Educació Social no han pogut venir (excepte l'Oriol) per tema d'horaris i pràctiques, per tant, he tingut la oportunitat de conèixer el procés d'acompanyament de les altres persones voluntàries (no pertanyents al món de l'Educació Social, excepte la Sara que és educadora social i treballa en el camp però amb infants), ja que per diversos motius (horaris, poc temps...) no vaig poder entrevistar. Ha estat molt interessant perquè la trobada s'ha concebut com a espai de cerca de solucions.

Tot el què s'ha dit en aquesta primera trobada ho he recollit en un document perquè em servirà a l'hora d'analitzar i fer el buidatge de les eines de recollida d'informació i, així, poder delimitar la necessitat del projecte i planificar la proposta de millora.

He de dir que al haver acabat la trobada m'he adonat que aquestes trobades poden ser un espai de formació de voluntariat molt interessant! També poden ser, i crec que són, un espai de cerca de solucions i serveixen també per fer

una avaluació de procés del projecte. Certament, penso que d'aquí pot sortir la meva proposta de millora: Dinamitzar aquestes trobades i fer una proposta pel que fa a la formació de voluntariat. Tenint en compte que les trobades i la formació de voluntariat han de ser dos aspectes relacionats entre ells.

### **Dissabte 24 de març de 2012**

Avui s'ha dut a terme una segona trobada de voluntariat amb les persones que no van poder venir a la primera. Per tant, avui han vingut la Cèlia i la Noa (estudiant d'Educació Social que està fent pràctiques a Tapís) només. Aquesta trobada l'he dinamitzat jo mateixa. He estructurat l'avaluació de seguiment tenint en compte els següents aspectes:

- Accions positives que han realitzat i, que per tant, han afavorit el procés d'acompanyament.
- Dubtes i dificultats que han anat sorgint al llarg del procés.
- Dinàmica: *"Compartint poden sorgir solucions, respostes..."*.
  1. Es tracta que a través del debat, de la conversa, del diàleg i, evidentment, a partir del recull de dubtes i dificultats que han anat sorgint al llarg de l'acompanyament, s'intentin buscar "respostes" als dubtes que han anat sorgint de manera conjunta / col·lectiva.
  2. Propostes de millora.
- Propostes de millora pel projecte en general.

Al ser tan poques persones no ha estat del tot enriquidor. Havia pensat la dinàmica perquè havia de venir més gent, de fet, totes les persones voluntàries estudiants d'Educació Social, però finalment, només han vingut dues noies. Tot i així, també he recollit la informació més rellevant de la trobada en un document perquè em serà útil pel Treball Final de Màster en general.

### **Dimecres, 9 de maig de 2012**

Segons en Joan , el professional, la formació hauria de fomentar la reflexió, hauria de ser un espai de dubte. A més, l'entén des de tres vessants: contextualització de l'entitat i la crisi econòmica, orientació pel que fa al sentit de l'acompanyament i orientació laboral.

---

He realitzat les 100 hores de pràctiques però he de dir que no he perdut el contacte amb l'Associació. L'Associació ha estat el punt de trobada amb la meva parella, la Sònia. A més, he anat quedant amb en Joan per anar compartint dubtes i fer un seguiment del meu treball.

M'agradaria dir que en un principi havíem quedat que la meva "tutora del centre de pràctiques" seria la Lorena però finalment m'ha acompanyat en el procés en Joan.

En general he tingut poc temps per aprofundir, no he pogut entrevistar a totes les persones voluntàries i, per tant, tinc més informació recollida del voluntariat de l'àmbit de l'Educació Social. Per tant, el treball reflectirà el que he vist, amb això vull dir que si tingués més temps per conèixer el projecte i l'Associació de ben segur que la informació seria més fiable i més global.

La proposta de millora, com es podrà veure en aquest Treball Final de Màster està enfocada en el col·lectiu de voluntàries i voluntaris ja que durant les pràctiques he tingut molt poc contacte amb les persones ateses per l'Associació Tapís.

#### **8.4. Entrevistes Voluntariat**

Abans de tot, cal dir, que s'ha donat la casualitat que totes les persones entrevistades formen part del món de l'Educació Social.

##### **ENTREVISTA (Carla)**

**Dijous 9 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- *Des de quines assignatures esteu fent aquest voluntariat?*

Didàctica general (Núria Simó) i Acció Socioeducativa amb Persones Adultes (Anna Gómez) → 2n curs d'Educació Social.

- *Quina parella teniu?*

Geraldine: Curs de costura (curs transversal en el qual també fa català i informàtica), té aproximadament 30 anys, és de Nigèria i té la diplomatura de mestra (a Nigèria).

- *Nombre d'acompanyaments fins ara: 3.*

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- No ha estat ben bé voluntari però aprendré molt.

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Experiència.
- Aprendre de la parella.
- Compartir.
- Aprendre de les converses.
- Aprendre valors.
- Et fa canviar de pensament.

***Què creus que pots aportar?***

- Suport, motivació, estar amb ella...i...el què jo pugui fer.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Sí.
- Currículum, carta de presentació, alguna sessió per treballar aspectes referents a la relació socioeducativa...

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***



- Punts forts: 2 persones (Joan i Lorena) no poden atendre a un volum tan gran de persones, per tant, és necessari i positiu que una persona voluntària faci acompanyaments. / Que la gent pugui utilitzar els espais lliurement.
- Punts febles: Falten més persones voluntàries. / Al principi em preguntava “*Què faig?*” → Falta d’informació i de suport.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s’han de millorar?***

- Confiança.
- Vam connectar, ens entenem...

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendents...A partir d’ara què?***

- Primer dia: Ens vam conèixer, parlar...Li vaig demanar quins àmbits de treball li agradaven més...A aquesta pregunta ella em va dir que volia treballar en qualsevol cosa però a mesura que van anar passant els dies vaig descobrir que no era cert, perquè un dia em va dir que no volia cuidar ni nens ni avis...
- Vam preparar el currículum i el vam enviar a través del SOC.
- ETT → En una ocasió no li van fer la fotocòpia.

**ENTREVISTA (Cèlia)**  
**Dijous 9 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- *Des de quines assignatures estàs fent aquest voluntariat?*

Didàctica general (Núria Simó) i Acció Socioeducativa amb Persones Adultes (Anna Gómez) → 2n curs d’Educació Social.

- *Quina parella tens?*

Mourad (*El Fil*) – Viu sol a Vic, té tota la seva família al Marroc i la dona també. Té uns 35 anys aproximadament.

- Nombre de trobades fins ara: 2.

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- No és voluntari...

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Aprendre d'una nova cultura.
- Ampliar els meus coneixements.
- Obtenir més experiència a nivell personal i formatiu.

***Què creus que pots aportar?***

- Acompanyar-lo, donar-li suport...a més de trobar feina.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Penso que calen moments de trobada amb els altres voluntaris, això forma molt més...Per compartir, aprendre...
- Exemple: El dia que vam anar a la ETT em vaig enfonsar i clar no vaig poder compartir-ho amb ningú. Potser si ho parles amb els altres, a ells potser els ha passat el mateix...

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***

- Punts forts: Acompanyament i suport a les persones.

**Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?**

- Des del primer dia tenia ganes d'explicar-me coses... Em va dir que no tenia fet el currículum (era mentida perquè el va fer amb en Jordi) per tal de poder-me explicar coses de la seva vida.
- És un noi molt fort i sempre somriu malgrat la situació amb la que es troba.

**Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendents...A partir d'ara què?**

- El primer dia ens vam conèixer.
  - Vam fer el currículum.
  - Hem anat a Empreses de Treball Temporal.
- 

### **ENTREVISTA (Laia)**

**09 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- Des de quines assignatures esteu fent aquest voluntariat?

Didàctica general (Núria Simó) i Acció Socioeducativa amb Persones Adultes (Anna Gómez) → 2n curs d'Educació Social.

- *Quina parella tens?*

Najat :noia de 19 anys que està cursant un cicle formatiu d'infermeria.

- *Nombre de trobades fins ara: 7.*

**Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?**

- No és del tot voluntari...

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Has vist una altra realitat...Te'n parlen molt però fins que no t'hi trobes no ho veus.
- Experiència com a educadora social: pensar molt abans de fer les coses.
- Al principi impotència perquè voldries avançar però no pots.

***Què creus que pots aportar?***

- Empenta que li falta a ella. Fa poc que està aquí i aprèn molt ràpid però té por.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Si no tens una formació d'educació social t'han de formar i dir quin paper has de tenir.

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***

- Punts forts: La falta que els fa de tenir algú que els acompanyi.
- Punts febles: Que ens acompanyin en el procés ja que ens sentim sols. Algú que escolti què fas. Recolzament.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

- Compenetració...vam connectar. Ella volia una noia, de la mateixa edat...
- Jo cap a ella hi ha confiança, ella cap a mi no ho sé perquè veig que no m'explica moltes coses...

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendents...A partir d'ara què?***

- Primer dia: Ens vam trobar amb en Joan i ens va presentar. Ella semblava una noia molt tímida i tancada.

- Segon dia: Va ploure i no vam poder anar a repartir currículums, per tant, vam anar a fer un cafè. Es va obrir molt i vam parlar.
  - Li vaig demanar què volia fer.
  - Vam començar a buscar ETT i a repartir el currículum
  - Buscar feina per internet.
  - Converses...
  - Ella insisteix en el tema de la llengua.
  - Li dono un cop de mà amb els “deures” del cicle formatiu.
  - He vist que té por de fer el pas i de treballar. Quan jo li dic “Anem a fer això...” ella em diu “El què tu diguis”.
- 

### **ENTREVISTA (Maite)**

**Dimecres, 8 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- *Des de quines assignatures estàs fent aquest voluntariat?*

Didàctica general (Núria Simó) i Acció Socioeducativa amb Persones Adultes (Anna Gómez) → 2n curs d'Educació Social.

- *Quina parella tens?*

Fatiha (*El Fil*) – 42 anys.

- *Nombre de trobades fins ara: 1.*

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- L'he començat a fer des de l'assignatura i ara continuo...

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- De moment preocupació...La Fatiha és una dona de 42 anys, amb dos fills, divorciada i té moltes dificultats en la lectoescriptura i la parla en català...per tant, li costarà molt trobar feina....Espero poder compartir...

***Què creus que pots aportar?***

- La meva experiència.
- Compartir inquietuds.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- (No ha sabut què respondre).

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***

- Que ella pugui donar un pas més endavant. Trobar feina de moment no...Que es formi de moment. Donar-li una empenta i motivació.
- Obstacle: Visc a Manresa i, per tant, la meva xarxa de contactes és reduïda. Com que no conec les empreses de Vic...Això podria afectar a l'acompanyament.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

- (Com que només ha fet un acompanyament no ha pogut respondre aquesta pregunta)

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendants...A partir d'ara què?***

- 1 trobada: la primera mitja hora ens vam presentar i conèixer. Llavors com que ella ha canviat de pis, em va demanar si la podria acompanyar a fer les gestions d'empadronament perquè li feia "cosa" anar-hi sola. I durant el trajecte de tornada vam estar parlant una estona més.

**ENTREVISTA (Sandra)**  
**Dimecres, 8 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- Des de quines assignatures estàs fent aquest voluntariat?

Didàctica general (Núria Simó) i Acció Socioeducativa amb Persones Adultes (Anna Gómez) → 2n curs d'Educació Social.

- *Quina parella tens?*

Fàtima – fa un curs de costura al Casal Claret.

- Nombre de trobades fins ara: 6.

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- Al principi no era tan voluntari. Es tractava de fer un treball individual per l'assignatura de Didàctica general. Un treball que consistia en fer un acompanyament (4 sessions). A mi m'interessava fer-lo amb el col·lectiu de persones adultes. La Núria em va explicar el projecte i a mi em va interessar. S'ha acabat l'assignatura i el treball i jo he decidit continuar amb l'acompanyament perquè m'ha agradat molt.

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Experiència.
- Aproximació a la realitat de les persones acompanyades.

***Què creus que pots aportar?***

- A la parella: Ser un referent per a ella. Acompanyament, ajuda...
- Al projecte en general: el fet d'acompanyar a una persona, ja contribueixo amb el projecte.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Sí. Penso que és important que ens donin eines per buscar feina i així ajudar a les persones acompanyades. Penso, però, que tota persona que s'apunta a fer un voluntariat d'aquestes característiques, ja porta a dins una part educativa i potser no cal una formació...

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***

- Punts forts: Que des de l'associació incentivin un projecte com aquest. Amb pocs recursos ho tiren endavant. Tenen força, voluntat, motivació per tirar endavant. Són també molt realistes.

- Punts febles: De moment no en veig cap...A mi m'està agradant molt el projecte i tot el què anem fent.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

- Confiança: ella n'està mancada.

- Potser no fem un treball d'inserció sociolaboral...sinó un treball més emocional. El primer dia em va explicar la seva vida....necessitava que l'escoltés.

- Jo al principi de la relació vaig marcar el límit, li vaig dir "*Tu faràs la feina, jo et guio i t'acompanyo*".

- Situació: Un dia ella li havia de comprar un xarop a la seva filla i no tenia diners...jo no podia pagar-li.

- Hem va xocar molt tot...costa escoltar...et carregues per dintre i llavors costa gestionar les emocions que et crea escoltar vivències dures...



***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendants...A partir d'ara què?***

- Buscar feina per Internet.
  - Anar a les ETT → Ens van tractar fatal! O no li agafaven el currículum o li deien que ja el tenien (mentida)...A mi m'hagués agradat intervenir però jo no sóc la seva "mare", ella es trobarà amb situacions com aquesta i no tindrà ningú al costat per "treure-li les castanyes del foc".
  - Vam quedar a la biblioteca municipal de Vic per ensenyar-li que podia agafar llibres, connectar-me a Internet...La Fàtima té moltes dificultats a l'hora de parlar, barreja català i castellà i no els distingeix. Jo sempre parlo amb ella català.
  - Vull treballar amb ella el català. Ella fa força anys que viu aquí però encara té moltes dificultats.
  - Al principi sentia molta impotència...em preguntava "*Què faig? Com l'ajudo?*".
  - Per a ella cada dia és com una superació, es deu llevar i deu pensar "*Avui què menjo?*". Potser nosaltres estem cansats de la rutina però penso que ella necessita estabilitat a la seva vida.
- 

**ENTREVISTA (Sara)**

*Preguntes prèvies:*

La Sara és Educadora Social i treballa en l'àmbit de la infància.

- *Quina parella tens?*

Salima – 26/27 anys.

- *Nombre de trobades fins ara:* van començar l'acompanyament el setembre.

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- Sóc educadora social i sempre he treballat en l'àmbit de la infància. Mai he treballat amb persones adultes i per tenir aquest contacte ho faig mitjançant voluntariats.

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Conèixer una situació diferent a la meua.
- Conèixer una cultura. D'una mateixa cultura hi ha diferents cares.

***Què creus que pots aportar?***

- Cada cop ho tinc menys clar. Trobar feina és complicat. La Salima s'ha mogut molt i tot així no surt cap feina. Per tant, aportaré acompanyament ja que ella se sent sola, és cap de família malgrat no li toqui, es fa càrrec de la seva mare i dels seus germans perquè el pare es va divorciar. També que tingui algú amb qui parlar ja que la seva xarxa és molt reduïda, només es fa càrrec de la família i no té temps per formar-se...

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Formació des de dues vessants: d'una banda una formació que t'orienti i doni resposta la pregunta "Què he de fer?" i per altra banda, una formació més social, per desmuntar prejudicis...També poder compartir amb la resta de voluntaris. El compartir també et forma.

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?***

- Punts forts: Contacte directe entre les persones. Grau de llibertat que tens per quedar amb la parella. Flexibilitat horària.
- Punts Febles: Quan acompanyes tens moltes inquietuds i et preguntes "Què faig?". Amb la Salima ja hem repartit currículums per tot arreu i ara què? Ara quedem, xerrem...Ara estic intentant veure què podem fer.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

- La Salima em dona les gràcies constantment i a mi això m'incomoda una mica perquè jo no faig res perquè ella em doni les gràcies a cada moment. A més, em costa trobar l'equilibri ja que jo surto quan vull...i ella no (temes culturals, religiosos...) i jo a vegades li vull dir "Escolta, això no pot ser...no ho

*permetis...".* Hi ha coses que em fan ràbia, ella vol estudiar però no pot perquè s'ha de fer càrrec de la família. És complicat.

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendents...A partir d'ara què?***

- Repartir currículums.
  - Borses: Creu Roja, Ajuntament...
  - La Salima vol fer feines domèstiques i jo li dic que ella pot aspirar a més.
  - Vam anar a la INEM i ara s'ha apuntat a un curs d'hostaleria. Ella està molt contenta i li agrada molt.
  - He vist que no domina massa bé les TIC.
- 

**ENTREVISTA<sup>18</sup> (Noa)**

*Preguntes prèvies:*

- *Quina parella tens?* Jose, d'uns 50 anys aproximadament.
- Nombre de trobades fins ara: 6.

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- Em mou una motivació personal per ajudar algú que ho necessiti. Crec que tots tenim drets a noves oportunitats però necessitem que hi hagin possibilitats factibles. Amb la nostra petita ajuda algú pot sortir-ne molt beneficiat.

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- Enriquiment personal donat pel fet d'estar en contacte amb persones amb realitats diferents. Possibilitat d'aprendre dels altres.

---

<sup>18</sup> Entrevista realitzada via correu electrònic degut a falta de temps.

***Què creus que pots aportar?***

- Coneixement d'Internet per accedir als portals de bosses de treball, d'orientació laboral, de formació. Coneixement també de la xarxa de recursos socials de la ciutat.

***Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?***

- Crec que el voluntariat fa un paper imprescindible dins la nostra societat. Moltes vegades és suficient tenir la motivació i ganes d'ajudar algú i la formació que es pugui tenir en quant a voluntariat no és tan important. Però hi ha vegades que sí que és necessària. No és lo mateix fer de voluntari acompanyant persones grans al metge o fent-los la compra que participar en un programa com el de Parelles per a la Inserció. En aquest cas, penso que es necessita una formació mínima en habilitats socials, habilitats personals, orientació laboral.

***Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte? → (punts forts i punts febles).***

- És un projecte que per moltes persones és l'únic recurs de formar part d'una xarxa social que dóna eines per que puguis formar part de la comunitat. El projecte pot proporcionar a la persona acompanyada "possibilitats" reals de sentir-se ciutadà actiu.

***Propostes de millora pel projecte?***

- Podria ser interessant que abans d'iniciar l'acompanyament hi hagués una trobada entre la persona acompanyada, l'acompanyant i algun responsable del projecte per tal d'informar dels objectius dels mateix i que cadascú digués què n'espera aconseguir al finalitzar el programa.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

(No ha respost)

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendants...A partir d'ara què?***

(No ha respost)

---

## **ENTREVISTA (Oriol)**

**Dijous, 2 de febrer de 2012**

*Preguntes prèvies:*

- *Des de quines assignatures estàs fent aquest voluntariat?*

No faig l'acompanyament des de cap assignatura. És totalment voluntari.

- *Quina parella tens?*

Abdou – 40 anys aproximadament.

- Nombre de trobades fins ara: 4 o 5.

***Es tracta d'un voluntariat, per tant, és opcional. Què t'ha mogut per decidir a fer el voluntariat? Des de quins interessos, motivacions...?***

- Estic cursant primer curs d'Educació Social, com que sóc diplomad en Educació Infantil m'han convalidat assignatures, per tant, ara només estic fent 3 assignatures. Treballo en un menjador escolar i com que no tinc feina, tinc molt de temps lliure. Els voluntariats m'agraden i m'enriqueixen molt. Penso que aquest voluntariat és com unes pràctiques, és a dir, va paral·lel a l'educació social. I per què aquest voluntariat precisament? Doncs, perquè desconec els temes d'immigració. Jo he estat treballant en l'àmbit de la discapacitat a Sant Tomàs i també he treballat i he tingut contacte amb infància i adolescència.

***Què creus que t'aportarà aquest projecte?***

- És com unes "pràctiques" d'Educació Social, per tant, més experiència.
- Aprenentatge comú entre la meua parella i jo.

**Què creus que pots aportar?**

- Suport tant a nivell laboral, personal, formatiu i emocional.
- Escoltar a la persona.

**Què en penses de la formació de voluntariat? És necessària per tirar endavant un projecte d'aquestes característiques? Quins aspectes inclouríeu en aquesta formació (en quins aspectes us hauríeu de formar)?**

- Jo durant l'acompanyament no he trobat a faltar formació ja que et vas formant durant l'acompanyament, t'espaviles, et mou i vas coneixent coses.

**Quins punts forts creus que té el projecte? Quines millores penses que s'haurien de dur a terme? En quins aspectes creus que "coixeja" el projecte?**

- Punts forts: Per a les persones immigrants costa arribar a segons quins llocs, no saben a on buscar les ajudes, a on trobar feina...El fet de tenir algú que les acompanyi és positiu. Nosaltres els acompanyem, els expliquem...d'alguna manera, els hi facilitem els passos per trobar feina. Emocionalment també els va molt bé l'acompanyament.
- Els punts dèbils: Al principi des de Tapís ens van explicar el projecte i ens van ensenyar pàgines web per cercar feina, cosa que no m'ha servit de gaire a mi personalment. Jo, per exemple, més que formació trobo a faltar informació. Informació, sobretot, sobre la persona que acompanyem, tot el què jo sé de l'Abdou ho sé a través d'ell i penso que hi ha coses que no em dirà mai i que des de Tapís m'ho haurien de dir, ho he de saber. Rebem suport des de l'associació però he trobat a faltar, també, que ens enviïn algun correu des de Tapís dient "Ei, com va...?". També penso que és necessari, com més aviat millor, reunir-nos tots els voluntaris per compartir experiències i fer un seguiment del projecte. En Jordi diu que pel març o per l'abril ens trobarem però jo penso que és molt tard, hauríem de quedar com a molt tard a principis de març.

***Com definiries la relació amb la persona acompanyada? Com hauria de ser? Quins aspectes valors i quins penses que s'han de millorar?***

- Jo em regeixo a escoltar-lo i a partir d'aquí anem fent.
- Penso que l'Abdou, per exemple, ha d'aprendre a fer anar les TIC, sobretot per ser més autònom alhora de buscar ofertes de feina virtualment, enviar el seu currículum... (Jo li he demanat si li ha plantejat a l'Abdou aquesta opció. Li ha demanat si considera necessari aquest aspecte? → L'Òscar m'ha dit que no s'ho ha plantejat i que ja li demanarà. Jo li he dit a l'Òscar que penso que és important plantejar-li ja que aquesta necessitat l'ha detectat l'Òscar i no l'Abdou, per tant, és important compartir per valorar posteriorment si aquesta necessitat és rellevant o no).

***Tasques que heu dut a terme amb la parella...Recorregut...Aspectes pendents...A partir d'ara què?***

- A l'Abdou li van retirar el PIRMI perquè la seva dona va anar al Marroc. Jo conec un amic advocat i un dia vam anar a casa de l'Abdou i vam decidir fer un recurs però hem de parlar amb la treballadora social.
- La seva dona té una malaltia crònica, té dolor a l'espatlla.
- Per guanyar-se la vida recull deixalles. L'Abdou em va demanar que parléssim amb els de l'ajuntament per demanar permís però jo sé que és il·legal i, per tant, li vaig explicar.
- Em regeixo molt en escoltar-lo.
- Ell va fer un curs de ramaderia i li tocava fer les pràctiques però no les va fer perquè "s'ha de guanyar la vida" i no té temps. Jo em vaig posar en contacte amb Càritas per veure si les podia fer tres dies a la setmana però van dir que no podia ser.
- Hem anat a ETT per donar el currículum.
- A partir d'amistats i familiars vaig demanant si saben alguna cosa, alguna oferta de feina...
- Hem anat creant comptes a pàgines web perquè vagi mirant ofertes de feina → costa molt, no és autònom.

## 8.5. Llibreta d'acompanyament

Cal destacar que aquesta llibreta és gairebé la mateixa que faig juntament amb la Sònia però hi he afegit un apartat de reflexió personal que en la llibreta original no hi és. Ho faig perquè són reflexions que no vull que la Sònia llegeixi però són reflexions importants en el procés d'acompanyament i també per la realització d'aquest Treball Final de Màster.

### Alguns aspectes previs

La Sònia és una noia nascuda a Granollers l'any 1981, per tant, té 31 anys. Té un fill d'uns 9 anys, està separada del seu marit i ha estat convivint amb un noi marroquí de 24 anys durant aquests 6 darrers anys. És preceptora de la Renda Mínima d'Inserció. No està treballant en l'Empresa d'Inserció de Tapís i actualment no està tampoc en cap procés formatiu.

---

### Fitxa d'acompanyament

**Data:** Divendres, 29 de febrer de 2012. 10h.

#### **Temes a tractar:**

Ja ens vam conèixer el divendres 20 de febrer.

- Revisar i imprimir el seu currículum. També posar la seva foto.
- Veure quins interessos té: on voldria treballar? Quina experiència té?
- Planificar tasques de cara a les pròximes trobades.

#### **Situació:**

- Hem modificat el currículum destacant l'experiència en el món de la perruqueria ja que és per on vol començar a buscar feina i repartir currículums.
- Hem escanejat i adjuntat una foto seva al currículum ja que ella diu que a certes empreses li han demanat foto.
- Hem buscar per Internet una llista de perruqueries però finalment hem pensat que quan quedem anirem per barris i a mesura que ella deixi el currículum anirem anotant en un full les perruqueries a les quals ha anat.



- Hem fet una llista d'empreses de neteja de Vic amb les adreces corresponents per tal d'anar-hi més endavant en haver acabat el sector de perruqueria.
- Pensem que anar per sectors o àmbits laborals serà més senzill i més organitzat.

### **Compromisos / Acords:**

- Quedar el dimecres dia 29 de febrer a les 10 del matí a Tapís per sortir i repartir els currículums per les perruqueries de Vic.

### **Observacions:**

- He estat malalta i s'ha anul·lat la trobada del dia 29 de febrer.
- Pròxima trobada el dia 14 de març a les 11 del matí.

### **Reflexió personal:**

El dia 20 de febrer la Sònia va venir a Tapís per conèixer-me. En Joan (el meu tutor de Tapís) ens va fer entrar a mi i a ella a un despatxet i ens vam presentar. A primera vista em va semblar una noia decidida i amb molta empena, amb ganes de tirar endavant. Tot això ho vaig percebre en el seu to de veu ja que denotava confiança i seguretat en si mateixa. El dia 20 ja vam posar un dia per quedar.

El 29 de febrer, doncs, hem modificat el currículum, li he demanat quins interessos té, hem buscat adreces d'empreses...(Bé, no cal repetir-ho, està descrit a dalt). Aquesta primera presa de contacte i interacció m'ha permès apreciar més aspectes de la seva manera de fer i parlar. M'he adonat que és una noia que li costa molt escoltar ja que cada vegada que m'he disposat a parlar m'ha tallat tot parlant ella. Parla amb veu alta i li costa molt estar en silenci i escoltar a l'altra persona. Em dóna la impressió que si vols parlar amb ella ho has de fer de manera ràpida i breu perquè sinó ella es posa a parlar.

Un altre aspecte que m'ha sorprès molt és que en el seu currículum, en l'apartat d'experiència professional, hi tenia moltes feines. El primer que m'ha

passat pel cap ha estat *“Veure tantes feines i tants àmbits laborals en un currículum, en tan poc temps...no és molt bo”*

Quan la Sònia ha marxat, li he comentat al cap de l'Associació les meves primeres percepcions i m'ha dit que la Sònia ha treballat en molts llocs perquè l'han fet fora d'algunes feines degut a que li costa escoltar i rebre “ordres” del cap de l'empresa.

Al arribar a casa m'he posat a pensar: “Com li puc dir a la Sònia que aquests aspectes s'han de millorar ja que perjudiquen la inserció laboral i fins i tot podrien perjudicar les relacions socials?”, “Quan li he de dir? I com?”...M'han sorgit un munt de dubtes i, per tant, he acabat decidint que continuaré observant i duent a terme accions per la cerca de feina i, més endavant, en el cas que es creï més confiança, penso que li hauré de dir.

De feina no n'hi ha. Hi ha moltes persones amb carrera i formació i no en troben, per tant, persones sense formació o sense massa experiència, a hores d'ara, encara té més dificultats que anys enrere. Això em fa pensar que potser la Sònia no trobarà feina encara que jo l'estigui acompanyant, per tant, el fet de trobar feina és un objectiu llunyà i el més important, penso jo, és treballar aspectes com la llengua (la Sònia tendeix a parlar el castellà tot i que el català el parla molt bé), hàbits diversos útils tant per la vida diària com pel món laboral i professional... El què vull dir és que no només durem l'acompanyament a terme amb la idea de “buscar feina” i prou sinó que pel camí anirem treballant molts aspectes per millorar les diferents esferes (àmbit de la comunicació, de les relacions, de la formació, de l'autonomia, de les emocions...) de la vida de la persona.

---

**Data:** Dimecres, 14 de març de 2012. 11h.

**Temes a tractar:**

- Repartir currículums a perruqueries.
- Planificar tasques de cara a la pròxima trobada.
- Concertar pròxima trobada.

**Situació:**

- La Sònia ha repartit el currículum a 10 perruqueries.
- En general s'ha mostrat satisfeta per l'actitud de les perruqueries ja que li han agafat el currículum amb el discurs *“Sí, gràcies. Quan necessitem algú et tindrem en compte”* amb un somriure acompanyat.

**Compromisos / Acords:**

- No hem acabat de repartir el currículum per totes les perruqueries, per tant, la Sònia, pel seu compte, haurà de repartir currículums per les perruqueries del seu barri.
- Quedar el dimecres dia 21 de març per repartir currículums a les empreses de neteja de Vic.
- Refer el currículum destacant l'experiència en el sector de neteja.

**Observacions:****Reflexió personal:**

Avui, juntament amb la Sònia, s'ha presentat la seva parella i ha volgut venir amb nosaltres. Ell no diu res, simplement m'ha dit “Hola” i llavors en ha seguit. Crec que la presència del noi condicionarà la manera de fer i parlar de la Sònia i que, per tant, no podré conèixer com és realment.

La Sònia, com ja he dit, s'ha mostrat satisfeta i contenta amb l'experiència d'avui. Jo el que no vull ni voldré és que ella es creï falses esperances o falses expectatives. La situació està molt difícil i el fet que li hagin agafat el currículum no assegura que trobarà feina aviat. Li he volgut expressar aquesta opinió o idea meva però no ho he fet de manera directa perquè com que no ens coneixem bé, no sé com reaccionarà. Quan no coneixes algú no saps com dir-li les coses. Personalment, crec que no és tan important el “què” sinó el “com” li dius a l'altra persona. Doncs bé, el que he fet ha estat que cada vegada que la Sònia sortia d'una perruqueria amb un gran somriure jo li he anat dient *“És un*

*primer pas, ara cal esperar però a vegades agafen el currículum i no acaben trucant... A veure com anirà.”.*

Retornant al que he comentat al principi d'aquesta reflexió, m'he fixat que la Sònia es mostra una mica nerviosa degut a la presència del xicot. Nerviosa i alhora segura...Es tracta d'una situació estranya. Sembla que estigui més de mal humor però a mi en tot moment em tracta amb respecte tot i que xerra molt ràpid i no m'escolta gaire.

Portem poc recorregut però m'agradaria poder compartir els meus dubtes però també tot allò positiu que va succeint durant l'acompanyament amb altres persones voluntàries ja que penso que així podríem ajudar-nos i millorar.

---

**Data:** Dilluns, 26 de març de 2012. 11h.

**Temes a tractar:**

- Veure si la Sònia ha repartit els currículums per les perruqueries del seu barri (pel seu compte).
- Anar a repartir el currículum a les empreses de neteja de Vic.
- Planificar les accions de cara a la propera setmana.

**Situació:**

- Hem anat a repartir currículums a empreses de neteja. De la llista que teníem extreta d'Internet, ens hem adonat que no estava actualitzada perquè moltes empreses estaven tancades o traslladades.
- En una empresa li han dit a la Sònia que deixés el currículum a la bústia. A ella li ha sabut greu que ni tan sols la deixessin entrar.

**Compromisos / Acords:**

- La Sònia, pel seu compte, anirà a repartir els currículums que falten a empreses de neteja situades pel sector industrial de Vic ja que hi anirà amb una amiga que té cotxe.

- De cara a la pròxima trobada anirem a les ETT i també penjarem cartells perquè la Sònia també vol trobar alguna feina domèstica o de cura de gent gran. Aquests cartells els penjarem a les porteries d'algunes escoles de Vic.

### **Observacions:**

#### **Reflexió personal:**

Avui, tant ella com jo, ens hem endut una sensació de decepció però, per part meva, també una sensació de realisme pur. El cas és que en una empresa de neteja no l'han deixat ni pujar i a través de d'intèrfon li han dit *“Deixa el currículum a la bústia, si us plau.”*, llavors la Sònia ha deixat el seu currículum a la bústia i ens hem fixat que estava molt i molt plena de cartes i d'altres currículums. La Sònia ho ha rebut malament, li ha sabut molt greu i, fins i tot, s'ha mostrat enfadada. A mi m'ha sorprès però no molt ja que cada vegada hi ha menys llocs de treball i cada vegada demanen més requisits a les persones, a més, estem en un context molt tens que fa que les relacions interpersonals es vagin degradant.

Cal dir que el seu xicot avui també ens ha acompanyat. El més curiós de tot és que ell també ha dut uns currículums impresos i els ha anat repartint a botigues d'electrodomèstics, a alguna empresa de neteja... Segons m'ha dit la Sònia, ell no vol treballar, és molt mandrós...Dedueixo, doncs, que els currículums són una excusa per tal que jo no pensi que ell ve amb nosaltres per “controlar”.

---

**Data:** Dimecres, 18 d'abril de 2012. 11h.

#### **Temes a tractar:**

- Enviar currículum a través d'Internet (Feina Activa...).
- Planificar una mica què farem durant la pròxima sessió.

**Situació:**

- Avui teníem previst anar a ETT però el seu fill no ha anat a l'escola i, per tant, ens hem quedat a Tapís, a l'aula d'informàtica.
- Hem enviat currículums per a dues feines de manipulació d'aliments ja que ella té experiència en aquest sector.
- Li he imprès uns currículums que haurà de dur a dues empreses.

**Compromisos / Acords:**

- Pel seu compte haurà de dur un currículum a Pulit (empresa de neteja) i un altre a una perfumeria (La Sònia diu que agafen a noies per treballar...).
- Hem quedat per aquest divendres dia 20 ja que portem dies sense veure'ns. Anirem per les ETT i a penjar les ofertes a les porteries de les escoles per cuidar gent gran i/o tasques domèstiques.

**Observacions:****Reflexió personal:**

Avui la Sònia ha vingut amb el seu fill ja que no ha anat a l'escola i, a més, ha vingut sense el xicot. Ens hem quedat a l'aula d'informàtica i això em fa pensar que el xicot no ha vingut perquè sap que estarem a dintre de les instal·lacions de Tapís. En realitat, a mi m'ha agradat aquesta situació espontània ja que el fet que el xicot no estigui present ha fet que jo comprovi si la Sònia actuava tal i com ella és o no. S'ha de dir que s'ha mostrat més simpàtica, més riallera, m'ha parlat de temes personals com per exemple: m'ha explicat com es va conèixer amb el xicot actual, m'ha parlat de la seva família i de la família del noi, m'ha dit que vol estar sola ja que està cansada de les relacions...I més tard, m'ha dit que ho ha deixat amb la seva parella, que de moment ell té les claus i va entrant a casa però que ella no li parla ni res fins que *"es cansi i ho deixi"*.

---

**Data:** Dimarts, 8 de maig de 2012.

Des del 18 d'abril que no hem quedat. El 18 d'abril em va dir que ho havia deixat amb la seva parella i que no en volia saber res més. Des del 18 d'abril

que anem fixant dies per quedar i un dia abans o, fins i tot, unes hores abans m'envia un missatge al mòbil dient-me que no pot quedar perquè està malalta, perquè té el fill malalt... Al principi m'ho creia i canviàvem de dia, però ha anat passant el mateix successivament. Potser són imaginacions meves, o potser no, però des que ho ha deixat amb la parella em sembla que no quedem perquè ell no vol o perquè hi ha algun problema. Quan quedàvem el xicot sempre assistia i venia amb nosaltres, potser ara que ho han deixat, el noi li diu que no quedi amb mi...Realment no sé què està passant. Ahir vaig anar a Tapís per parlar amb en Joan però no hi era i, per tant, li ho vaig explicar a en Pere (director de l'Associació), i m'ha dit que l'acompanyament és totalment voluntari (per les dues parts) i, que per tant, si no va bé es pot deixar tranquil·lament. El què més em sap greu és que ell estava molt motivada, sempre ha estat molt puntual, ha proposat tasques a fer...I ara no sé si són imaginacions meves i properament quedarem o potser aquesta situació s'allarga. El què tinc clar és que si continua donant "excuses" per no quedar, hauré de parlar amb ella...però com? El què li he de dir ho tinc clar però com dir-li, no. Aquests dies hi estic donant voltes...De moment esperaré a finals de setmana a veure si m'envia algun missatge per quedar i si no ho fa la trucaré. Només quedem una hora a la setmana i no crec que no pugui venir, és a dir, tots i totes ens podem posar malalts/es però són situacions passatgeres i si una setmana no es pot quedar la vinent sí. En definitiva, en tot moment respecto i respectaré qualsevol decisió de la Sònia però m'agradaria molt saber per què fa dies que no quedem. Em sobta molt perquè vam estar sense veure'ns dues setmanes i la Sònia em va dir "*Aquesta setmana quedem dos dies per compensar les altres setmanes*".

---

**Data:** Dimecres, 16 de maig de 2012.

**Temes a tractar:**

- Repartir currículums a Empreses de Treball Temporal.
- Deixar algun cartell (per feines domèstiques i/o cura de gent gran) en porteries d'escoles...
- Planificar i concertar pròxima trobada.
- Veure què ha fet la Sònia per si sola.

**Situació:**

- Hem partit d'un llistat d'Empreses de Treball Temporal de Vic, extreta de la pàgina del Vic Jove i hem anat buscant les ETT. Cal dir que moltes han canviat d'adreça, de nom o fins i tot algunes ja han tancat.
- A una ETT li han dit que ha d'enviar el currículum per Internet.
- A una altra ETT ja tenien el seu currículum, i per tant, l'han actualitzat.
- En una ETT posava que per deixar el currículum s'havia de fer entre les 9 i les 11 del matí o de les 17 a les 18h. Per tant, com que eren dos quarts de dotze ja no va poder entrar. Hem quedat que ella hi torni un dia dintre d'aquest horari.
- D'unes 10 ETT només ha pogut actualitzar el currículum i, per tant, no n'ha deixat cap.
- Vam quedar que ella deixaria un currículum a l'empresa de neteja Pulit i un altre a una perfumeria. M'ha dit que ja ho va fer. També m'ha dit que va anar amb una amiga a *Neteges Osona* i va entregar el currículum

**Compromisos / Acords:**

- Hem quedat per la setmana vinent, el divendres dia 25 a les 11.
- Hem quedat que continuarà repartint currículums en alguna ETT.

**Observacions:****Reflexió personal:**

Avui la veritat, m'esperava un missatge de la Sònia dient-me que tampoc li anava bé quedar, però no ha estat així i he somrigut amb esperança.

A les 11 ha arribat a Tapís i ens hem saludat amb un gran somriure. Seguidament hem sortit a fer la ruta i a deixar currículums a ETT. A mi avui no m'importava tant el fet de repartir currículums com el fet de poder parlar i compartir.

No sabia com començar la conversa i de sobte li he dit "*Sònia, en tot aquest temps t'has mogut? T'han trucat d'algun lloc?*" i llavors ha estat quan ella m'ha explicat que l'havien trucat des de l'Hospital General de Vic per treballar. Ha



estat una història estranya per a mi i m'ha sorprès moltíssim. Tot ha anat així, segons ella:

*“Me llamaron y me dijeron que si podía ir para la entrevista, yo les dije que sí, que me parecía muy bien ya que estaba buscando trabajo. Voy corriendo, llego, me hacen la entrevista y me dicen que ya me llaman. Salgo, me voy hacia mi casa y vuelven a llamar diciéndome que les lleve mi documentación que me harían el contrato. Voy rápidamente. Entro, me hacen el contrato, me dan una carpeta con papeles sobre normas y tal...y me dan el uniforme...me dicen que empezaré la semana que viene. Salgo muy contenta, llego a casa y vuelven a llamarme diciéndome que lo sienten pero que no pueden contratar a nadie. Yo les dije vale no pasa nada pero ahora que tenéis mis datos si necesitáis a alguien llamadme”.*

La història m'ha deixat sense paraules. Ella m'ha dit que els estava a punt d'etzibar alguns crits perquè no es creu que passin coses així i que es riguin de la gent d'aquesta manera.

La veritat, no he sabut què dir-li...M'he sentit estranya i amb ganes de comentar-ho amb en Joan. Em sembla que no ha calgut dir-li res ja que el fet d'escoltar-la ha fet que se senti més alleugerida.

He de dir que m'està donant la impressió que la Sònia té ganes de treballar però alhora té por. No sé ben bé de què prové aquesta por però la té. Tot i així, hi ha un aspecte que pot tenir relació: Mentre parlàvem m'ha dit *“Si encuentro trabajo...Depende de donde cobraré menos que la PIRMI y, la verdad, prefiero la PIRMI”*, amb aquesta afirmació he pensat en la part negativa que tenen aquestes ajudes ja que solucionen la part econòmica només. Jo l'he entès perfectament i, de fet, és cert que segons quina feina es cobra menys i també hem de tenir en compte que ara fan contractes de com a màxim 6 mesos.

→ M'agradaria recollir la visió que té la Sònia sobre el projecte “Parelles per a la Inserció”. He estat pensat, durant dies, com fer-ho per recollir aquesta informació. A través d'una entrevista? De manera més informal? Finalment he

decidit que una entrevista no permetria que la Sònia s'expressés amb comoditat i, per aquest motiu, mentre un dia caminàvem li vaig demanar "Què me'n dius del projecte?" i em va dir: *"Si alguien te acompaña tienes la responsabilidad...Sabes que has quedado con esa persona y no puedes darle plantón. Nosotros salimos a buscar faena pero llega un día que te cansas y si tienes a alguien que te dice 'Va quedamos tal día' pues vas y continuas, no te quedas en casa..."*. Segons la Sònia aquest projecte és útil ja que implica una responsabilitat mútua i relacional i, aquesta, al meu entendre, fa que el procés no s'encalli ja que no és un procés individual sinó de parella o, millor dit, un projecte ampli en el qual hi ha parelles però totes formen part d'una xarxa de voluntariat que treballa per ampliar relacions socials i així poder penetrar amb més facilitat en un mercat laboral cada cop més hermètic.

---

Tot seguit m'agradaria fer un recull dels punts forts i febles que he anat detectant durant l'acompanyament:

Punts forts:

- La motivació i la implicació de la Sònia són dos aspectes clau. La Sònia, en el fons, té ganes de trobar feina.
- La llibertat que tenim per quedar és important ja que ella i jo sabem que hem de quedar una hora o dues a la setmana i, per tant, intentem triar un dia que ens vagi bé a les dues.
- Per a les persones acompanyades el fet de tenir algú al costat els dóna més empenta. De fet la Sònia m'ho va expressar de la següent manera *"Si alguien te acompaña tienes la responsabilidad...Sabes que has quedado con esa persona y no puedes darle plantón. Nosotros salimos a buscar faena pero llega un día que te cansas y si tienes a alguien que te dice 'Va quedamos tal día' pues vas y continuas, no te quedas en casa..."*.
- Crec que per a les persones voluntàries, participar en aquest projecte, és una experiència d'aprenentatge molt important. Per suposat, les persones acompanyades també realitzen un procés d'aprenentatge. El què està clar és que són processos una mica diferents.

Punts febles:

- La Sònia, tot i tenir ganes de treballar, alhora té molta por de trobar feina. Aquesta por no la frena del tot però, a mi personalment, em fa por que a la llarga sigui un obstacle que no li permeti entrar al món laboral.
- No m'he angoixat gens durant el procés però tot i així penso que em falten eines per poder fer un millor acompanyament. Crec que les persones voluntàries han de conèixer a fons el context i la situació actual en la qual viuen les persones.
- Potser calen més moments de trobada, més moment per compartir. Hi ha parelles formades i que van fent però s'ha de treballar per tal de no perdre el sentiment de grup, el sentiment de formar part d'un projecte global.

## **8.6. Recull de les trobades de Voluntariat**

### **→ Trobada de voluntariat - Dimarts 20 de març de 2012**

**En aquest document he recollit algunes frases que s'han dit durant la trobada (No m'he pogut quedar fins al final perquè tenia classe). Aquesta trobada l'ha dinamitzat l'Oriol (voluntari).**

- **Josep: Ha realitzat unes 12 trobades amb en Mohamed de 47 anys.**

“Jo els veig perduts, indefensos. Et veuen com un salvador.”

“Tenen ganes, estan disposats.”

Les principals dificultats: “Entendre'ns. A més, se't llancen a les mans desesperadament.”

“Et preguntes: Què més puc fer per ell?”

“El meu dubte és si estaré a l'alçada.”

“En Mohamed no té una formació de fons, per tant, ho tindrà difícil.”

- **Oriol (Estudiant d'Educació Social de la Universitat de Vic): Realitza amb l'Abdou d'uns 40 anys aproximadament.**

“Vaig entendre el projecte com a una manera de trobar feina. Ara actuo en funció del què anem fent l'Abdou i jo. A partir del què ell necessita anem fent. El més important és estar allà.”

“Estic content.”

Dificultats: “Registrar-nos a pàgines web ja que ell té moltes dificultats amb les TIC. En quan a llengua també presenta dificultats...Al món laboral et demanen el català com a requisit important.”

- **Jordi: Ha realitzat unes 10 o 12 trobades amb l'Ousmane de 34 anys.**

“L'Ousmane va arribar a Itàlia, llavors va anar cap a Ripoll i, finalment, a Vic. Va venir amb la intenció de treballar en empreses càrnies ja que té experiència en l'àmbit.”

“Durant el procés li he ensenyat com apuntar-se a ofertes a través d'Internet”

“Les ETT li deien a l'Ousmane que es registrés a través de la web. S'han mostrat reticents i ens deien “No, no...A la web!”, llavors jo demanava explicacions a les noies i els vaig dir “Com és que teniu ofertes penjades si no hi ha feina?”

“Treballar la manera com l'Ousmane s'ha de mostrar davant les ETT...Com entrar en una ETT per tal de millorar les possibilitats. Insistència!” → Resulta que l'Ousmane es mostrava impacient, amb presses...a vegades es posava a xerrar amb altres persones...Això “dóna mala visió” i, per tant, resta punts a l'hora de trobar feina, i en aquest cas, a l'hora que la ETT atengui millor (atengui com ha d'atendre – a tothom per igual).

“Vam anar a una entrevista de feina a un escorxador. L'Ousmane té experiència ja que al seu país va treballar-hi però més manualment, per tant, no va acceptar la prova ja que la producció en cadena li va fer por.”

“Donen feines per hores i per dies. L'han trucat...Però ell vol una feina com a mínim de mig any.”

“L'Ousmane treballa a l'empresa d'inserció de Tapís i ha de fer el pas cap al món laboral ordinari.”

- **La Sara: Ha realitzat el primer acompanyament amb la Samah de 27 anys.**

“La Samah va fer la secundària aquí.”

“És cap de família sense que li toqui. Ella es fa càrrec de tot perquè no té pare i la mare no sap res de català i mai surt de casa.”

“La Samah ja va fer-ho tot (repartir currículums...) abans que comencéssim l'acompanyament.”

“He vist que presenta moltes dificultats amb les TIC.”

“Ara està fent un curs d'hostaleria i està molt contenta.”

## → **Trobada de voluntariat - Dissabte 24 de març de 2012**

Aquesta trobada l'he dinamitzat jo. Tot seguit adjunto el document que he preparat:

### **Avaluació del seguiment “Parelles per a la Inserció”**

1. 1ra Ronda: presentació ràpida
  - a. Nom de la persona voluntària.
  - b. Nom, sexe i edat, de la persona acompanyada.
  - c. Nombre de trobades realitzades.
2. 2na Ronda: Accions positives que han realitzat i, que per tant, han afavorit el procés d'acompanyament.
3. 3ra Ronda: Dubtes i dificultats que han anat sorgint al llarg del procés.
4. Dinàmica: *“Compartint poden sorgir solucions, respostes...”*.
  - a. Es tracta que a través del debat, de la conversa, del diàleg i, evidentment, a partir del recull de dubtes i dificultats que han anat sorgint al llarg de l'acompanyament, s'intentin buscar “respostes” als dubtes que han anat sorgint de manera conjunta / col·lectiva.
  - b. Propostes de millora.

Seguidament recullo el què s'ha dit:

- Cèlia: Acompanya a en Mounir de 37 anys. S'han trobat unes 7 vegades.

“Al principi jo tibava molt d'ell. Ara ell proposa.”

“Mostra predisposició.”

“La confiança va incitar la predisposició.”

“Hi ha un doble aprenentatge, tant per part meva com per part d'ell.”

“Trobar feina per contactes és el què més abunda però a ell li molesta. Jo li he dit que vegi la part positiva de la situació. Què hi ha de dolent en trobar feina per contactes?”

“Se sent molt sol. Les xarxes socials són molt importants...”

“Que s'apunti a cursos, no només per aprendre sinó també per conèixer a altres persones! Com més s'obri, més oportunitats tindrà.”

- Noa: Acompanya en Jose de 50 anys. Han fet unes 3 trobades. En Jose treballa a l'empresa d'inserció de Tapís i d'aquí 3 o 4 mesos ha d'haver fet el pas cap a l'empresa ordinària.

“L'acompanyament és il·lusionant perquè hi ha algú que està per ell.”

“Ell em busca... Sóc com una referent per a ell.”

“Ell deia “Mai trobaré feina...és una merda.” ”

“Ara no hi ha feina ni per a la gent formada...”

“Li he fet veure els seus punts forts: és del País, parla català, té carnet de conduir, un carnet de carretó...Té uns punts que ha de potenciar. Dient-li això, s'ha motivat.”

“És important no aixecar falses expectatives.”

“No té hàbits laborals...No va net...Té moltes dificultats per parlar de temes personals com la higiene...”

## → Recull trobades de voluntariat (pel professional)<sup>19</sup>

Bàsicament es van tocar tres aspectes:

- Aquelles dificultats que us havíeu trobat en el transcurs de l'acompanyament.
- Aquells aspectes que us semblava que podíeu aportar de la vostra experiència.
- ...i finalment, estaria bé comentar quines aportacions de la resta de companyes i companys durant la trobada creieu que us han set útils per a continuar l'acompanyament.

La sensació és que tant un dia com l'altre van sortir algunes coses interessants. M'agradaria destacar la idea que l'acompanyament és un *anar fent* durant el qual no cal fer totes les accions possibles, ni aquestes s'esgoten un cop fetes. Pot tenir tot el sentit del món realitzar un cop i un altre les mateixes accions per anar millorant alguns aspectes.

La idea d'anar treballant algunes estratègies com (tal i com va sortir a la primera trobada) la forma d'adreçar-nos a una ETT, a l'oficina de l'INEM o a una empresa, a base d'anar-hi passant, o el fet que, en fer-ho, les persones de les empreses vagin agafant confiança a les vostres parelles, té tant sentit com intentar fer coses noves.

El fet de poder-ho compartir, a més, ens pot donar eines a totes i a tots en aquest procés. També és important no atabalar-se pel fet que no surti feina de forma immediata. Si l'acompanyament serveix per millorar les possibilitats d'aquí a uns quants mesos, o simplement serveix per donar-nos a totes i a tots alguns recursos que ens puguin servir per a millorar la nostra vida independentment del mercat laboral, també està molt bé.

---

<sup>19</sup> Recull enviat per correu electrònic a totes les persones voluntàries que van assistir a les trobades.

També cal dedicar el temps necessari per poder-se conèixer. Això és el que ens ha de permetre de valorar totes les possibilitats (que segur que n'hi ha moltes) de les vostres parelles. Saber els seus punts forts (no només quedar-se amb les mancances) és molt important. Si no es pot caure fàcilment en el pessimisme... i si una cosa podeu aportar a la relació és il·lusió!!!

M'agradaria destacar, també, l'aspecte d'aprenentatge personal que va sortir, sobretot, a la sessió del dissabte. Estaria bé poder valorar, també, quines coses anem aprenent en el transcurs de la relació que suposa l'acompanyament.

Finalment, es va plantejar la possibilitat de fer una trobada de totes les parelles (i si convé, oberta a les famílies) que pot tenir un caràcter tant lúdic com d'espai de treball (una excursió, un dinar a l'aire lliure...). Es poden començar a plantejar propostes!!!

## **8.7. Dossier de continguts de formació de voluntariat**

En aquest dossier trobareu els continguts següents dividits en dos blocs

diferenciats:

- 1) Mòdul de formació de voluntariat
  - a. Definició i diversitat del voluntariat
  - b. L'origen del voluntariat i evolució històrica
  - c. La intervenció segons els àmbits. Les funcions, tasques i els nivells d'intervenció
  - d. El marc legal del voluntariat. Drets i deures de la persona voluntària
  
- 2) Mòdul d'orientació laboral
  - a. Característiques i tendències del mercat laboral actual
  - b. El currículum
  - c. La carta de presentació



#### d. L'entrevista de feina

(Tota la informació d'aquest dossier ha estat extreta de la pàgina web de El Voluntariat de Catalunya i la pàgina del SOC)

## **1) Mòdul de formació de voluntariat**

### **a. Definició i diversitat del voluntariat**

A Catalunya s'entén per voluntariat el conjunt de persones que efectuen una prestació voluntària de serveis cívics o socials, sense compensació econòmica, dins del marc d'una organització estable i democràtica sense afany de lucre, que comporti un compromís d'actuació a favor de la societat i la persona. Aquesta definició, extreta de la derogada Llei 25/1991 de creació de l'Institut Català del Voluntariat (INCAVOL), és en la base de la configuració i estructura actual del voluntariat a Catalunya.

Ampliant aquesta primera definició podem afirmar que el voluntari/ària és una persona que:

- Actua a favor dels altres o de la comunitat en general.
- És solidari i compromès amb el seu entorn, comunitat i societat.
- Se sent part implicada amb el seu poble, la seva ciutat, el seu país, la seva gent.
- Estableix per pròpia voluntat i des de la plena llibertat un compromís d'actuació.
- Actua de manera altruista i gratuïta.
- És una persona sensible a les mancances i necessitats de la societat i l'entorn enteses com un global.
- Decideix, des d'unes opcions i conviccions personals, passar a l'acció per donar resposta a aquestes mancances i necessitats.
- És una persona activa, dinàmica, emprenedora, responsable i disposada a assumir compromisos.
- Actua coordinadament en el marc d'una organització i amb les altres persones que la conformen.

- És una persona que dóna sense esperar rebre res a canvi.

I de fet, si parlem de persones sensibilitzades i capaces d'assumir responsablement un compromís, es pot trobar una tasca de voluntariat per a cada tipus de persona, tot i que s'entén que no tothom pot fer qualsevol tasca.

Les entitats de voluntariat actuen en diferents àmbits, faciliten i canalitzen la participació ciutadana, i garanteixen una societat forta, plural i amb capacitat per donar resposta a les seves pròpies necessitats.<sup>20</sup>

### **b. L'origen del voluntariat i l'evolució històrica**

El voluntariat és una realitat creixent. A Catalunya, com arreu d'Europa i sobretot del món occidental, va progressivament prenent força i consolidant la seva presència. D'una banda, el voluntariat es va adequant constantment als seus contextos per tal de donar resposta a les noves demandes i mancances socials i, d'altra banda, les institucions i la societat en general han anat fent més palès el reconeixement de la tasca insubstituïble dels voluntaris i de les entitats de voluntariat.

El nostre país disposa d'una densa tradició d'organitzacions de voluntariat i moltes persones que han pres una opció solidària i dediquen una part del seu temps lliure a ajudar els altres i a realitzar accions de dinamització sociocultural. Aquestes associacions i entitats han estat capaces de donar, en cada moment, una resposta cívica i solidària a les necessitats i inquietuds de la societat, alhora que han significat un element essencial en la configuració de Catalunya com un país amb identitat pròpia, tal com es desprèn del breu recorregut històric que abraça fins al final de la dècada del 90 que figura en el llibre del Curs d'iniciació al voluntariat (curs reconegut dins del Pla de formació del voluntariat de Catalunya).<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> <http://www.voluntariat.org/ElvoluntariataCatalunya/Marcderefer%C3%A8ncia.aspx>

<sup>21</sup> El Voluntariat de Catalunya

<<http://www.voluntariat.org/ElvoluntariataCatalunya/Marcderefer%C3%A8ncia.aspx>>

### **c. La intervenció segons els àmbits. Les funcions, tasques i els nivells d'intervenció**

Atesa l'amplitud del concepte de voluntariat, els diferents nivells i la diversitat de tasques que es poden fer, no hi ha un perfil únic de voluntari. L'actuació voluntària es pot desenvolupar a través de diferents tipus d'intervenció, amb independència de l'àmbit d'actuació.

Alguns d'aquests tipus d'actuació fan aconsellable la capacitació prèvia del voluntari, atès el seu grau d'especificitat, i per tant és necessària una formació inicial, però també un procés de formació permanent per poder realitzar amb la màxima qualitat la tasca encomanada en el marc d'un projecte.

Les tasques que poden portar a terme els voluntaris són:

- **Tasques socials d'atenció i acompanyament personal**: tasques de tipus social en què el voluntari estableix una relació personal, entesa com atenció i acompanyament, que s'exerceix en persones o col·lectius que tenen algun dèficit o mancança que dificulta el seu ple accés al benestar. En són exemples l'atenció domiciliària, l'acompanyament hospitalari, l'acompanyament en sortides, en excursions, en activitats d'animació, acompanyament de nens a l'escola i recollida, etc.
- **Relació formativa**: activitats en les quals predomina el vessant formatiu a partir de la transmissió de continguts i habilitats que fa el voluntari als destinataris de l'acció. Engloba els monitoratges divulgatius, professorat a diferents nivells, tallerisme, etc.
- **Relació educativa i reeducativa-terapèutica**: actuacions en què la relació que es dona té un clar component educatiu i, per tant, una intencionalitat que així sigui. Es facilita un ajut personal, seguretat, anàlisi de les pròpies vivències, presa de consciència. Actuacions amb una relació reeducativa o terapèutica: ajuda a restablir l'equilibri emocional, l'acceptació de si mateix, la confiança en els altres, l'interès per l'entorn, desbloqueig del desenvolupament personal, detecció i canalització de situacions de risc cap a professionals... Ajuda per

organitzar la vida quotidiana, ordenar l'espai, estructurar el temps, establir un marc regulador, satisfer les necessitats alimentàries, sanitàries, d'higiene, de seguretat, etc.

- **Cura i recuperació de l'entorn:** actuacions en què el paper del voluntari té una aportació predominant de tipus físic i en què aquest estableix una forta relació amb l'entorn físic. A més de les associacions ambientalistes que en els últims anys han proliferat per a la sensibilització, l'educació, la recerca en temes relacionats amb el medi, també existeixen els voluntaris forestals, agrupacions de defensa forestal, bombers voluntaris, entitats de primers auxilis i rescats, etc.
- **Activitats socioculturals i participació comunitària:** tasques en què el voluntari treballa dins un equip de voluntariat amb vista a l'organització de determinades activitats. Participació en entitats per promoure actuacions i activitats socioculturals obertes al conjunt de la població i en benefici general de la comunitat.
- **Gestió, administració i assessorament:** tasques de direcció i gestió de l'entitat, programació i disseny d'intervencions; assegurar els mitjans humans i materials i els recursos per a l'acció, aportar metodologia i assessorament; relació amb institucions i altres entitats.
- **Estudis, recerca i creació:** col·laboracions de tipus tècnic i intel·lectual amb vista a la recerca i la investigació, la creació artística, i elaboració de publicacions, traduccions, etc.
- **Altres tasques diverses de suport:** altres tasques auxiliars que pot fer un voluntari per donar suport a un determinat projecte i per a les quals, habitualment, no cal una capacitació.

Aquestes tasques es poden incloure en tres grans tipus d'intervenció: unes estarien incloses en un grup on la relació interpersonal entre el voluntari i el beneficiari és l'aspecte central i primordial de la intervenció, més enllà de l'activitat concreta que es pugui realitzar; altres estarien dins del que seria una relació educativa/formativa, en les quals hi ha un mitjà que mediatitza la relació entre el voluntari i el beneficiari; i el darrer grup seria aquell en què hi ha una relació directa sobre alguna cosa, que no és una persona sinó el medi (natural,

patrimonial, etc.) o la pròpia organització i/o la seva naturalesa (en aquells casos en què l'activitat va dirigida a la gestió de l'entitat, etc.).<sup>22</sup>

#### **d. El marc legal del voluntariat. Drets i deures de la persona voluntària**

Ens regirem per la “*Carta del voluntariat de Catalunya*”.<sup>23</sup>

##### **CARTA DEL VOLUNTARIAT DE CATALUNYA**

*El I Congrés Català del Voluntariat, reunit a Barcelona el 29 d'octubre de 1995, inspirant-se, entre altres, en les recomanacions del Consell d'Europa i del Parlament Europeu sobre Voluntariat, en la Carta Europea per als Voluntaris proposada per Volonteurope i en la Declaració Universal sobre el Voluntariat proclamada al Congrés Mundial per iniciativa de la IAVE, considera:*

- Que el voluntariat és una manifestació solidària que es canalitza per mitjà d'entitats sense afany de lucre.
- Que tots els ciutadans tenen dret d'organitzar-se i contribuir, d'acord amb llurs preferències i capacitats, a la tasca que realitza el voluntariat.
- Que el compromís d'actuació que suposa el voluntariat es fonamenta en una decisió lliure i personal motivada per principis de solidaritat i altruisme.
- Que el voluntariat contribueix a un desenvolupament social del nostre entorn i del món, més just, solidari, equilibrat, pacífic i respectuós amb el medi mitjançant la participació dels ciutadans en la vida de les societats.
- Que el voluntariat estimula la responsabilitat social dels ciutadans i contribueix a la resolució de les necessitats socials.

---

<sup>22</sup> <http://www.voluntariat.org/ElvoluntariataCatalunya/Marcderefer%C3%A8ncia.aspx>  
<http://www.voluntariat.org/>

<sup>23</sup> <http://www.voluntariat.org/LinkClick.aspx?fileticket=6PFxY6PzbZo%3d&tabid=96>

- Que el voluntariat estimula la responsabilitat social dels ciutadans i contribueix a la resolució de les necessitats socials.
- Que el voluntariat fonamenta la seva acció en els principis d'associació i participació democràtica, respecte a la dignitat, igualtat i llibertat de la persona.

### **Drets del voluntari**

1. Obtenir informació de l'entitat on col·labora, sobre el funcionament, les finalitats i les seves activitats, suport en el desenvolupament de l'acció voluntària i mitjans per poder exercitar-la convenientment.
2. Rebre la formació necessària per al desenvolupament de l'activitat.
3. Ser tractat sense cap tipus de discriminació i amb tot respecte a la seva condició i creences.
4. Gaudir d'acreditació suficient com a voluntari/ària davant de tercers i obtenir certificació de la seva participació en els programes.
5. Participar activament en l'elaboració, planificació, execució i avaluació dels programes i activitats on col·labori, amb el reconeixement social de la seva activitat
6. Ser coberts dels riscos derivats de l'activitat que du a terme com a voluntari i dels danys que, involuntàriament, podria causar a tercers per raó de la seva activitat.
7. Rescabalar-se, si ho vol, de les despeses que li pugui ocasionar l'activitat voluntària.

8. Acordar lliurement les condicions de la seva acció voluntària i el compromís de les tasques definides conjuntament , el temps i horari que hi podrà esmerçar i les responsabilitats acceptades per cadascú.

### **Deures del voluntari**

1. Cooperar en la consecució dels objectius del programa on participi per al compliment dels compromisos adquirits dins de l'organització.
2. Realitzar l'activitat a què s'ha compromès amb responsabilitat, bona fe i gratuïtat, donant suport de manera activa a la seva entitat i respectant les normes internes de funcionament.
3. Observar les mesures de seguretat i higiene reglamentades i aquelles que siguin adoptades per l'entitat.
4. Rebutjar qualsevol contraprestació econòmica o material que li pugui ser oferta pel beneficiari o per tercers en virtut de la seva actuació.
5. Mantenir la confidencialitat, sense perjudici dels drets de la persona, de les informacions rebudes i conegudes en el desenvolupament de la seva activitat, tant respecte dels beneficiaris com de l'entitat.
6. En cas de renúncia, notificar-la amb antelació o continuar

*La Carta del Voluntariat de Catalunya ha estat reconeguda pel Parlament de Catalunya en la Seva Resolució 98/V, de 29 de maig de 1996.*

## **2) Mòdul d'orientació laboral**

### **a. Característiques i tendències del mercat laboral actual**

A grans trets el mercat laboral actual es caracteritza per:

- Increment de la presència de la dona en més sectors professionals.
- Augment de la producció, però reducció dels llocs de treball.
- Aparició de noves professions.
- El sector serveis és el que ocupa més persones.
- Augment de les petites empreses en grans nuclis urbans, a conseqüència d'una descentralització productiva.
- Forta competència entre les empreses.
- Augment de la mecanització, ús generalitzat de robots i automatismes industrials.
- Implicació de les persones treballadores en el funcionament de l'empresa, cada vegada es valora més la capacitat d'organització i la iniciativa.
- Necessitat d'aprendre i adaptar-se als canvis tecnològics en moltes professions o oficis.
- Reducció de la jornada laboral.
- Augment d'oportunitats laborals on es treballa amb informació, gràfics, dades, estudis...
- Disminució de l'activitat del sector agrari.

#### **Tendències del mercat laboral:**

Fins fa uns 25 anys, treballar suposava formar part d'una empresa de tota la vida, en un lloc de treball i amb un contracte fix, amb un horari regular i un conveni col·lectiu que cada any millorava les condicions laborals.

En l'últim quart del segle XX, els canvis en la societat laboral han estat molt intensos i profunds. La globalització, especialment en les comunicacions, mercats i intercanvis financers, ha produït una nova divisió del treball, una fase



accelerada de deslocalitzacions empresarials i un procés de concentració de capitals en grans oligopolis a gairebé tots els sectors econòmics.

Les característiques de les empreses actuals exigeixen treballadors i treballadores amb uns perfils molt determinats i potencien la creació de noves formes de treball i noves formes de relacions laborals entre les persones treballadores i les empreses.

## **b. El currículum**

L'estructura bàsica d'un currículum<sup>24</sup> vitae és comuna a tots els formats, les diferències es troben en l'ordenació dels elements que el componen:

**Dades personals:** el nom, els cognoms, l'adreça, el telèfon (particular i mòbil) i l'adreça electrònica. En aquest apartat es poden incloure, però no és imprescindible segons els casos, el lloc i data de naixement, la nacionalitat, el DNI.

**Estudis realitzats:** ha de contenir les dates en què s'han realitzat els estudis, la titulació obtinguda i el centre en el qual s'han cursat.

Aquest apartat és molt important per a les persones que busquen la seva primera feina; En aquest cas, si la mitjana de les notes obtingudes és rellevant, cal fer-ho constar.

**Altres estudis:** a més dels estudis reglats i reconeguts oficialment, és possible que s'hagin cursat estudis complementaris. Si és així, cal especificar-los.

**Idiomes:** cal indicar l'idioma i el nivell aconseguit. Els materns, n'hi ha prou amb especificar-los.

**Informàtica:** programes que es dominen i entorn que se sap emprar ( PC i/o MAC). També és important especificar els coneixements que es tenen d'Internet.

---

<sup>24</sup>[http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb\\_ca/ciudadans/orientacioTrobarFeina/curriculum.html#](http://www.oficinadetreball.cat/socweb/export/sites/default/socweb_ca/ciudadans/orientacioTrobarFeina/curriculum.html#)

**Experiència professional:** ha de proporcionar informació sobre:

- Empreses i sectors en els quals s'ha treballat anteriorment.
- Funcions i responsabilitats assumides.
- Període de temps en què s'ha treballat en cadascuna d'aquestes.

És interessant que destaqueu especialment en aquest apartat aquella experiència que és rellevant per a l'oferta de feina a la qual us presenteu.

**Altres dades d'interès:** és un apartat on es poden especificar diferents aspectes que poden reforçar definitivament el currículum professional: aficions, referències, capacitacions personals, etc. No és un apartat obligatori ni necessari si l'empresa no ho indica.

## **PERSONALITZAR EL CURRÍCULUM**

No hi ha un model únic de currículum. Perquè el vostre currículum sigui efectiu, adapteu-lo per a cada oferta tenint en compte la trajectòria formativa i professional i els detalls de l'oferta concreta del lloc de treball.

Podeu canviar l'ordre dels blocs o apartats, sí així aconsegiu més eficàcia en el currículum. Per exemple, podeu posar l'experiència abans que la formació, en el cas en què considereu que per a un determinat lloc de treball la vostra experiència és més important que els estudis realitzats.

Us presentem a continuació quatre tipus de currículum, per tal que trieu el que millor s'adapta a la vostra situació actual, pensant sempre en el lloc de treball al qual voleu accedir.

1. **Cronològic ascendent:** si teniu poca experiència, ordeneu les dates per ordre cronològic, de manera que destaquí l'evolució positiva.
2. **Cronològic descendent:** ordeneu les dates començant per la més recent fins a la primera, si la vostra experiència és llarga o si voleu trobar feina en allò que heu realitzat recentment.

3. **Funcional:** ordeneu les dades del currículum en funció de les àrees professionals si heu treballat en dos sectors o més que semblin diferents o que no tinguin una clara relació entre ells.
4. **Europeu:** especialment indicat si desitgeu sol·licitar una feina a la Unió Europea.

### **c. La carta de presentació**

Si és important redactar un bon currículum, no ho és menys acompanyar-lo d'una bona carta de presentació que de forma esquemàtica situï el seleccionador en relació amb el lloc de treball al qual optem. És convenient destacar els aspectes més rellevants de la vostra experiència o formació per al càrrec que us interessa.

#### **Per redactar una carta en resposta a un anunci:**

- Llegiu atentament l'anunci o l'oferta de feina.
- Analitzeu les necessitats de l'empresa. Quin tipus de professional estan buscant?
- Feu una carta a mida: seleccioneu els aspectes del currículum que convé destacar per suscitar l'interès en funció de les necessitats de l'empresa que realitza l'oferta.

**Per redactar una carta que serà enviada per iniciativa pròpia (autocandidatura):** S'utilitza quan s'envia per iniciativa pròpia el currículum a una empresa perquè el tinguin en compte en el moment en què sorgeixi una vacant o es creï un nou lloc de treball.

- Procureu aconseguir el màxim d'informació sobre l'empresa i les seves necessitats.
- Trobeu un motiu per demostrar el vostre interès per col·laborar amb ells.
- Seleccioneu els aspectes del currículum que us interessa oferir a l'empresa perquè sabeu que els valoraran positivament.

## d. L'entrevista de feina

No només és important el que diem en una entrevista de selecció, sinó que tant o més important és com ho diem.

En aquest document es treballen tant els continguts de l'entrevista com temes de comunicació verbal i no verbal que afavoreixen el fet de tenir èxit en un procés de selecció.

L'entrevista és un pas més, i sovint l'últim i més important, dins un procés de selecció. És un diàleg amb preguntes i respostes sobre temes professionals, formatius i personals, en el qual tant la persona entrevistadora com l'entrevistada intenten resoldre els seus dubtes.

Durant l'entrevista heu de tenir en compte les coses que es diuen verbalment sense oblidar els detalls que es transmeten amb l'actitud i la forma de comportar-vos.

### Per a què serveix l'entrevista?

- Per **aprofundir en la informació** que ja es té de la persona candidata a través del seu currículum previ.
- Per **comprovar si l'estil personal** de la persona candidata (actitud, motivacions, personalitat, habilitats, experiència, etc.) coincideix amb el que l'empresa espera.
- Perquè **l'entrevistador/a s'asseguri** que la persona candidata és idònia per al lloc vacant.
- Perquè la **persona candidata valori** si aquesta ocupació li convé i li interessa.

## **ESTRUCTURA DE L'ENTREVISTA**

L'entrevista acostuma a estar dividida en diverses fases:

### **1. Introducció:**

- recepció
- salutació i presentacions
- conversa introductòria
- aclariments respecte l'entrevista

### **2. Desenvolupament. Preguntes sobre:**

- la formació i els estudis
- l'experiència professional
- les qüestions personals
- les condicions laborals desitjades

### **3. Tancament:**

- aclariment de dubtes
- comiat

## **ABANS DE L'ENTREVISTA**

Abans d'anar a una entrevista, és convenient:

- **Informar-vos sobre l'empresa** en qüestió i el seu sector. Us pot ser molt útil consultar la pàgina web de l'empresa, així com catàlegs, fullets publicitaris o preguntar a familiars o coneguts que hi treballen en l'empresa, etc.
- **Repasar bé el vostre currículum** i la carta de presentació enviats en el moment de sol·licitar l'ocupació, perquè són els documents que l'entrevistador/a tindrà com a referència per formular les preguntes.
- **És important preparar la forma d'explicar la trajectòria** formativa i professional (estudis, titulacions, tasques professionals, empreses, canvis, èxits, fracassos, projectes futurs, motivacions, interessos i objectius) de manera coherent i positiva.

- **Cal preparar amb atenció les respostes a preguntes personals**, perquè són de difícil improvisació (motivacions, interessos, actituds, etc) Per fer-ho, cal tenir molt clares quines són les competències adequades al lloc de treball.
- **És la persona candidata qui ha de facilitar la feina** a l'entrevistador/a i no esperar que sigui ell qui dedueixi els motius pels quals l'han de contractar, quines coses pot aportar al lloc de treball, etc.

## **DURANT L'ENTREVISTA**

És important:

- Presentar-vos a l'entrevista amb la **confiança i seguretat** que l'empresa us ha triat com a possible candidat/a, i que us vol conèixer amb major profunditat.
- **Estar molt atents/es** durant els primers minuts de l'entrevista, ja que us proporcionarà una informació valuosa per al seu bon desenvolupament.
- **Adoptar una actitud positiva** i coherent respecte a les preguntes de l'entrevista.
  - Les persones amb poca experiència han de remarcar la formació que aporten, la motivació i l'interès en aquest sector professional o ocupació, la disposició per aprendre...
  - En el cas de tenir poca formació però sí experiència, s'aporten en canvi, competències professionals, coneixement del sector, disponibilitat per a l'aprenentatge...
- És bo **fer preguntes sobre l'empresa**, el negoci o el lloc a ocupar.
- Després de cada entrevista, **feu una valoració** de com ha anat.