



IMPO BADALONA, un exemple de treball en xarxa

L' entitat

L' **Institut Municipal de Promoció de l' Ocupació (IMPO)** ha estat l'organisme autònom que des de la seva creació, a l'any 1993, ha desenvolupat programes d'orientació, assessorament i acompanyament en la recerca de feina de les persones desocupades. Compta, doncs, amb una àmplia experiència en l' acollida, atenció, orientació professional, i inserció laboral de treballadors/es que estan en procés de recerca i, en general, en el desenvolupament de polítiques actives d'ocupació.

Es preparen, gestionen i desenvolupen diversos **programes d'orientació**, tant per a persones desocupades, demandants d'ocupació aturats o en millora de feina com a col·lectiu genèric (a destacar els Itineraris Personals d'Inserció, programa que l'entitat desenvolupa des de fa quasi 15 anys), així com actuacions específiques adreçades a grups d'especials dificultats o considerats en situació de risc, a destacar la Xarxa d'Orientació per a Dones, els programes adreçats a joves en atur d' entre 16-24 anys, Dispositius d'inserció per a joves i adults, emmarcats en Programa de Treball als Barris, Inserció Socio-laboral adreçada a persones de la Renda Mínima d'Inserció, la Oficina Tècnica Laboral (OTL) adreçada a persones amb malaltia mental (trastorn mental sever) així com totes les actuacions que es desenvolupen des de la Unitat de Foment Empresarial.

Destacar també, tot i que no es realitzen a l'actualitat, altres actuacions i recursos que s'han desenvolupat programacions anteriors, adreçats específicament a la població immigrant.

Un dels recursos claus en l'àmbit de l'orientació i l'assessorament a persones el constitueix la **Sala de Recerca de Feina**. Durant l'any 2000, l' IMPO inicia les primeres experiències d' espais de recerca activa amb la creació d'un Club de Feina, motivada per un elevat nombre de persones demandants de recerca d'ocupació i el seu interès en poder disposar d'un espai amb varietat de recursos i amb l'assessorament permanent d'un tècnic d'ocupació que l'acompanyi en l'itinerari i l'ajudi en tot el procés de recerca activa de feina.

A partir d'aquest moment, i valorant l'èxit del recurs i la satisfacció dels usuaris demandants d'aquest servei, es consolidaran els Clubs de Feina (Sales de Recerca de Feina) emmarcades en el programa de Dinamització Laboral, del **Pacte Territorial del Barcelonès Nord**, actuacions d'orientació i assessorament que desenvolupem en el Pacte Territorial des de l'any 2001. Actualment, l'entitat compta amb una Sala de Recerca de Feina habilitada en cada centre o punt d'actuació d' IMPO, donant servei a tot el municipi i apropant-nos a cada barri - districte de la ciutat atenent, doncs, a les característiques particulars, necessitats, demandes, situació socio - econòmica i idiosincràsia pròpia de cada zona de Badalona.

En el Pacte Territorial del Barcelonès Nord, del que formem part juntament amb Santa Coloma de Gramenet i Sant Adrià de Besòs es treballa en actuacions comunes, establint reunions periòdiques de coordinació, seguiment, avaluació i treball conjunt tant els responsables com l'equip tècnic que desenvolupa els programes.

El treball de l'orientador

Des de la Unitat d'Informació i Orientació, del Departament d'Ocupació de l'entitat, s'ofereix informació, orientació professional i assessorament als treballadors per a buscar feina o millorar-la, amb seguiment i suport personalitzat en tot el procés de recerca d'ocupació. La finalitat del servei és potenciar i incrementar les possibilitats d'una persona per trobar feina ajustant la seva experiència laboral i formativa al mercat de treball actual, així com millorar les possibilitats d'èxit per superar un procés de selecció.

S'atenen un **gran volum de demandes** que des dels darrers anys, especialment des del darrer trimestre de l'any 2008, han saturat el servei i que generen llistes d'espera. L'equip d'orientadors, contractats per programes, són insuficients per cobrir les necessitats actuals i donar resposta a les demandes de les persones, que molt sovint presenten especials dificultats d'inserció i situacions socio-econòmiques molt desfavorables i precàries.

El treball de l'orientador requereix definir i establir una bona acollida amb el demandant, una escolta activa, actitud empàtica amb la persona que està al davant i implica un espai de temps i una relació pausada que faciliti l'anàlisi i el disseny d'un pla de treball personalitzat. En moltes ocasions, no es disposa d'aquest espai, i els itineraris s'han de constrènyer en el temps i en la qualitat del servei, minvant la tasca de l'orientador com a tutor i/o referent de la persona demandant dels nostres serveis.

Actualment, ens enfrontem amb un elevadíssim volum de demandes de persones aturades, amb situacions cada cop més precàries i desfavorides, amb atur de llarga durada que ja han consumit les prestacions i subsidis d'atur, per tant, amb actituds de desànim, frustració, baix estat emocional, manca de forces i actitud proactiva per continuar fent recerca de feina. Aquest treball constitueix l'essència principal de l'orientador que cada cop més adopta un paper d'assessor – consultor davant l'usuari, el treball de contenció emocional, escolta activa, empatia i recolzament continuat en tot el procés és clau.

El treball en "xarxa" a l'entitat – l'equip de professionals

Es desenvolupa a partir del coneixement i coordinació dels diferents programes i actuacions que es realitzen, des del primer moment d'anàlisi de la viabilitat de dur a terme aquella actuació fins al moment de la resolució per part de les entitats que subvencionen.

Es treballa conjuntament amb els responsables, coordinadors, equip tècnic i personal de suport per a la posada en marxa i l'inici de les actuacions, incidint fonamentalment en:

- .- DERIVACIONS INTERNES – treball i coordinació dels equips de professionals
- .- DERIVACIONS D'ENTITATS EXTERNES

(altres ens locals i Ajuntaments dels territoris més propers, entitats sense ànim de lucre, associacions, gremis, federacions, etc ...)

En aquest darrer cas, des de l'IMPO es proporciona informació mensual, mitjançant enviament per correu electrònic, a les entitats, associacions, diferents Àrees de l'Ajuntament, i d'altres recursos del territori dels diferents programes i actuacions que es realitzen amb l'estat en el què es troben aquests. De forma paral·lela, es realitzen les trobades i reunions que siguin oportunes per tal de mantenir una bona coordinació amb entitats externes.

La relació i coordinació amb les OTG's del municipi

Destacar la importància i necessitat d'establir canals de comunicació eficaços, una relació continuada i la estreta coordinació amb les Oficines de Treball de la Generalitat de la nostra ciutat, i en determinats casos, de les ciutats del nostre voltant per tal d'establir la posada en marxa del programa; detectar dificultats previstes o que sorgeixen en el decurs de l'acció, ajustar i adaptar alguns procediments introduint millores i, finalment, dur a terme una avaluació final conjunta.

Aquesta coordinació és absolutament necessària en alguns programes en els que es treballa amb relació diària amb OTG per la derivació de participants, concretament els programes d'orientació i les actuacions integrals d'orientació i formació.

En el cas de no produir-se, com ha pogut passar en alguns moments, les dificultats són:

- .- Manca d'informació o desconeixement del programa i/o objectius previstos
- .- Dificultats en les derivacions de participants
- .- Desorientació i confusió del propi usuari en aquest procés
- .- Desconeixement dels referents per al desenvolupament de l'acció en ambdues direccions, des de la pròpia entitat vers les OTG's així com a l'inrevés. Amb aquesta dificultat s'incrementa el volum de consultes diàries, demandes específiques que en ocasions no es resolen de forma correcta i/o amb la fluïdesa oportuna.

Val a dir que la figura dels "orientadors" a les Oficines de Treball ens ha resultat de gran utilitat i ha facilitat una bona entesa i comunicació en termes generals. La seva formació i bagatge professional ha permès millorar les comunicacions, treballar des d'una vessant més tècnica, tractant de millorar dia a dia l'atenció a les persones i l'eficiència dels resultats.

Un dels aspectes clau: Seguiment de les persones participants en els programes

El seguiment dels participants dels diferents programes d'orientació s'estableix com un dels objectius primordials tant en el decurs de l'acció com en la fase final tant per detectar possibles millores i accions correctores, com per valorar el grau de satisfacció dels mateixos i conèixer el grau d'assoliment dels objectius previstos, tenint com a objectiu final aconseguir la inserció laboral dels nostre usuaris-àries, especialment en un context socio-econòmic tant difícil com l'actual.

En definitiva, volem destacar que el "nostre model de xarxa" i tal com des de la nostra entitat ho entenem, es basa en el coneixement, coordinació i treball en equip de tots els professionals multidisciplinari que intervenen en les diferents programes i actuacions que portem a terme. Les línies fonamentals d'aquest model són:

.- L' ***apropament al ciutadà - na***, a les seves demandes i necessitats, tant des del propi espai físic (amb els 3 centres IMPO distribuïts per la ciutat) com des la vessant més organitzativa, tècnica - professional i en definitiva, social i humana.

.- ***Aprofitament dels recursos i de les polítiques actives d'ocupació***, tant des de la pròpia entitat amb els seus espais de coordinació i treball en equip, com amb els altres socis del Pacte Territorial de BCN Nord.

.- Fomentar i incentivar la ***gestió del coneixement***, amb espais de debat dels professionals, intercanvi d'experiències, l'anàlisi i diagnòstic de casos, propostes de millora i elements d'innovació que permetin mantenir una bona qualitat en el servei i atenció a persones.