



**Els Programes d'Inserció
Laboral com a model
d'inclusió i de transició
a la vida adulta**

PLATAFORMA EDUCATIVA

La revisió i coordinació dels continguts d'aquesta publicació ha anat a càrrec de Plataforma Educativa

Redacció: Dr. José Daniel Fierro Arias

EDICIÓ

Abril de 2022

DISSENY DE LA COL·LECCIÓ

Plataforma Educativa

IMPRESSIÓ

Edició digital



L'obra s'ofereix segons els termes de llicència pública de creative commons (d'ara endavant "ccpl" o "llicència"). L'obra està protegida per la llei espanyola de propietat intel·lectual o qualsevol altra norma aplicable. queda prohibit qualsevol ús de l'obra diferent del que autoritzi aquesta llicència o disposin les lleis de propietat intel·lectual. L'exercici de qualsevol dret sobre l'obra comporta que accepteu les limitacions i obligacions d'aquesta llicència i hi consentiu. El llicenciador us cedeix els drets continguts en aquesta llicència, sempre que n'accepteu les condicions que hi són presents.

**El projecte d'Inserció Laboral
com a model d'inclusió i de
transició a la vida adulta**

PLATAFORMA EDUCATIVA

Índex

Introducció: Projecte d'Inserció Laboral	7
1. La transició a la vida adulta i la promoció de l'autonomia del jovent	13
1.1. <i>El marc sociohistoric i cultural de la transició a la vida adulta</i>	14
1.1.1. <i>L'allargament de la transició i l'endarreriment de l'assoliment de l'estat adult</i>	14
1.1.2. <i>L'adolescència en l'actualitat al nostre país</i>	17
1.2. <i>Processos de desenvolupament en la transició del jovent atès</i>	23
2. Antecedents, metodologia i contextualització del Projecte	38
2.1. <i>Objectius i missió del servei i necessitats de la població atesa</i>	38
2.1.1. <i>Desenvolupament de funcions i compromisos</i>	40
2.1.2. <i>Objectius específics, satisfacció de necessitats i actuacions</i>	44
2.2. <i>Model educatiu i d'atenció</i>	60
2.2.1. <i>Jovent com a centre de l'acció educativa i el traspàs del control</i>	60
2.2.2. <i>De la participació a l'autodeterminació</i>	63
2.2.3. <i>El Projecte d'Autonomia Individualitzat (PAI)</i>	71
2.2.4. <i>El treball grupal</i>	79
2.2.5. <i>Perfils i funcions del personal per les tasques d'acompanyament</i>	82
2.2.6. <i>El treball interdisciplinari</i>	86
2.2.7. <i>Altres aspectes educatius i formatius</i>	90
2.3. <i>Model educatiu i d'atenció</i>	94
2.3.1. <i>El model d'intervenció en les tasques d'orientació</i>	99
2.3.2. <i>Suport a la formació i la inserció</i>	102
2.3.3. <i>Inserció laboral, millora de l'ocupabilitat i emancipació</i>	105
3. Resultats de l'aplicació i evidències	108
4. Conclusions i reflexions finals	125
5. Referències	131

Introducció

El Projecte d'Inserció Laboral constitueix un model d'emancipació cap a la vida adulta que s'adreça a joves entre els 16 i els 21 anys que es troben o han estat sota la tutela de la Generalitat de Catalunya. Actua a través de la provisió d'eines i recursos de tipus legal, residencial, formatiu i laboral, així com de l'acompanyament, l'assessorament i el seguiment individual cap a l'autonomia i l'autodeterminació. Aquest model d'emancipació es fonamenta i s'estructura a partir de tres vessants:

- 1. La consideració i sensibilitat davant els processos de desenvolupament que s'esdevenen com a trànsit de l'adolescència a l'etapa adulta.**
- 2. La consideració de la població migrada i/o tutelada com a ciutadans de ple dret, que han de participar en i de la societat i no pas com a població institucionalitzada o segregada.**
- 3. La creença de què s'ha de proveir de serveis innovadors i contextualitzats a partir de les necessitats reals de la joventut, emmarcada en una realitat temporal i sociocomunitària, que ha de ser el que fonamenti aquesta provisió ajustada i, per tant, individualitzada.**

El Projecte també es planteja com adequat per a la promoció d'una transició cap a l'adulthood per a totes les i els joves que es troben sota la tutela de la Generalitat de Catalunya, i no només per a la gran quantitat de joves que han migrat en els darrers anys; ja que es visualitza com un recurs i proposta vàlida per fer un acompanyament a una vida autònoma amb qualsevol adolescent o jove d'aquestes edats i característiques.

El concepte de Projecte d'Inserció Laboral (en endavant '**PIL**') existeix dins de la Cartera de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya, definit com a Servei de residència o pisos per a joves vinculats a programes d'inserció laboral, i és on es defineixen els

bàsics essencials d'aquest tipus de servei; punt de partida des del qual s'ha anat construint un model amb nombrosos i diversos elements per part de les fundacions Resilis i Mercè Fontanilles, que s'exposen en aquest volum¹.

Els serveis PIL, que proposem des de la Fundació Mercè Fontanilles i de la Fundació Resilis i que incorporen trets diferencials i innovadors al servei definit com a tal a la cartera de serveis, neixen d'una emergència social, deguda al gran nombre de joves que, com s'ha dit, han arribat a Catalunya en els darrers anys, en el context d'un augment sostingut a nivell global de la migració; en aquest cas, sobretot de nois nouvinguts del nord del continent africà, especialment del Marroc. Davant la gran necessitat de comptar amb serveis que atenguin les necessitats residencials, de cura, formatives i d'inserció d'aquests joves, el 2018 les fundacions Resilis i Mercè Fontanilles (en endavant **MFR**), amb àmplia experiència en l'atenció a la infància, l'adolescència i les i els joves migrats, i formant una Unió Temporal d'Empreses, plantegen un projecte a l'administració per implementar el servei PIL a diferents comarques de Catalunya, de les demarcacions de Lleida, Girona, Tarragona, Terres de l'Ebre i Barcelona.

El servei PIL MFR està compost per diferents unitats ubicades per tot el territori català, i cada unitat comprèn entre deu i dotze pisos amb quatre places cadascun. Cada unitat compta amb un equip de professionals comú amb la finalitat de proporcionar la cobertura inherent de la guarda i formació dels i de les joves d'entre 16 i 21 anys, d'ambdós sexes, tutelats o extutelats. Amb el recurs PIL MFR es dona una resposta eficient i innovadora a la necessitat d'acompanyament del jovent en tot el seu procés formatiu i professional durant un període d'entre dos i quatre anys aproximadament, encaminat a millorar les seves possibi-

¹ Descripció del servei a la xarxa del Departament de Drets Socials: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/serveis_socials/servei_socials_especialitzats/infancia_adolescencia_i_joventut/servei_de_residencia_o_pisos_per_a_joves_vinculats_a_programes_

litats i expectatives relacionals i sociolaborals, de millora de les competències idiomàtiques, formatives i d'orientació laboral. Per aquest motiu, cada unitat PIL té un centre de formació i orientació laboral propi. Es tracta a més d'un servei amb una atenció integral a les necessitats dels joves i amb visió comunitària, és a dir, **amb vocació que el o la jove sigui acollida per l'entorn més proper, de forma inclusiva, defugint d'aquesta manera del model d'institucionalització.**

És pertinent subratllar que el volum migratori de joves sols a Catalunya i a l'Estat Espanyol ha augmentat de manera molt pronunciada a partir de la segona meitat de la dècada passada; encara que com a fenomen de migració ja porta al menys dues dècades (Montserrat i cols., 2021). Entre 2017 i el gener de 2022 han arribat a Catalunya un total de 9566 joves, segons dades de la Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut, que han sigut acollits i atesos pel Sistema de protecció a la infància i l'adolescència català². Això dona idea de la urgència d'engegar serveis que donin resposta a les necessitats d'aquest col·lectiu.

Infants i joves emigrats sols: **INCIDÈNCIA** (evolució anual)

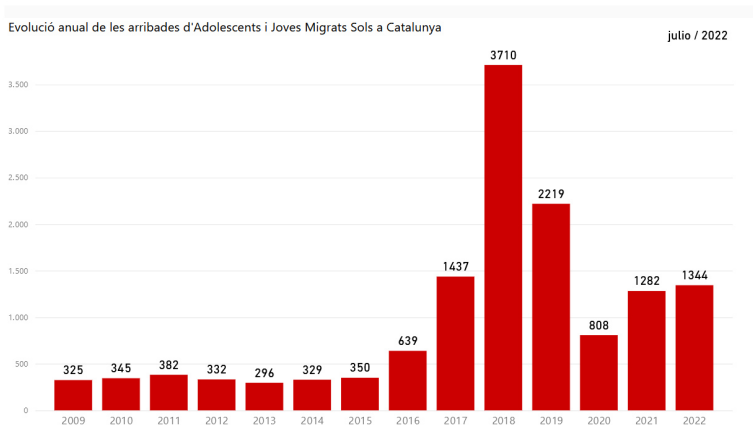


Figura 1.- Evolució anual de les arribades d'adolescents i joves migrats i migrades soles a Catalunya.

² Dades consultades a: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/infancia_i_adolescencia/estrategiacatalanaacollida/dades/ . Càlcul propi.

En els propers capítols expliquem les bases que constitueixen el servei PIL MFR. Primerament, analitzem el que significa la transició a l'adulesa, explicant els diversos processos de desenvolupament que es donen en la franja d'edat de la població atesa amb el Projecte (adolescència tardana i adulesa 'emergent'); des d'una visió del desenvolupament del cicle vital i en el context actual del nostre país, en què la transició es caracteritza per complexos i retardats moments d'assoliment o consolidació de l'autonomia i la independència material i funcional dels joves. Lliguem aquesta descripció de la seva 'realitat evolutiva' amb la necessària resposta educativa i d'atenció que li correspon sempre per part de la societat; considerant que els sistemes de benestar han de ser accessibles per a tothom i contribuir a l'emancipació i l'autodeterminació de cada ciutadà i ciutadana.

Sobre aquestes idees ens estenem en un segon capítol, posant així mateix el focus en la metodologia i el model educatiu aplicats per a donar resposta a la necessitat de la població atesa. Les intervencions dutes a terme sorgeixen del coneixement i l'expertesa en l'atenció a joves en situació de risc social, institucionalització i condició de població migrada, que s'ha acumulat al llarg de molts anys per part de les fundacions participants, amb projectes i centres d'atenció especialitzats. Les metodologies aplicades s'integren i es basen alhora en experiències i teories de diverses disciplines o professions, però sempre unificades per una visió del benestar i satisfacció de necessitats de la infància i l'adolescència, que fonamenta l'atenció i que posa el focus en **la persona com a centre a partir del qual s'organitzen i justifiquen les intervencions**; cosa que constitueix un dels principals valors del PIL MFR. S'explicarà com s'ha implementat l'atenció pel que fa a l'aspecte residencial, l'acció sociocomunitària i la formació i inserció laboral dels i les joves, i des de diversos àmbits professionals. Un dels elements innovadors tal i com s'aplica el projecte per la UTE és la dotació de recursos per **treballar aquestes tres**

vessants del desenvolupament i l'autonomia des d'un mateix equip, i de manera interdisciplinària.

En tota aquesta exposició, s'aporten també informacions sobre models teòrics i recerques científiques que fonamenten o justifiquen determinades formes d'intervenir, o que donen pistes d'elements, intervencions i pràctiques considerades bones, a l'hora d'interactuar amb els i les joves per part del personal professional i en les tasques de formació i integració, no només o més enllà de les derivades de l'aplicació programàtica i protocolitzada de l'atenció.

El servei PIL té en compte el Projecte Marc de Centres que proveeix la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), el qual dota de manera genèrica d'elements com ara la definició i els objectius de l'acolliment residencial; els marcs normatiu i administratiu pel funcionament dels centres; les alternatives residencials actualitzades; la definició i delimitació dels tipus de població atesa; els principis i les directrius que els han de regir, incloent els instruments tècnics per a la planificació, el desenvolupament i l'avaluació de l'encàrrec dels centres, i els lineaments per avaluar el seu funcionament (DGAIA, 2015). Alguns d'aquests elements s'expliquen des de la vessant o amb les particularitats que s'implementen en el servei donat específicament per les fundacions implicades.

En una tercera part, exposarem algunes dades i resultats que ha tingut el Projecte, posant èmfasi en les valoracions i indicadors d'avaluació (funcionals del servei, i sobre intervencions amb els i les joves) que han permès reflexionar sobre nous o més ajustats objectius, i cap a on s'adreça la provisió del servei donat al jovent. Tot això permetrà concloure perquè el Projecte d'Inserció Laboral representa una pràctica i un model que s'ajusta a la realitat i les necessitats del jovent tutelat i ex-tutelat que transita cap a la vida adulta.

És voluntat de les fundacions participants en el projecte donar llum a una manera reeixida d'acompanyar el desenvolupament i habilitar amb eines per l'empoderament en el camí a la vida adulta i independent de persones que han de formar una part significativa de la nostra societat; que ho faran en tant que puguin ser autònomes, construint el seu destí de manera autode-terminada.

1. La transició a la vida adulta i la promoció de l'autonomia del jovent.

¿Què vol dir transitar a la vida adulta?

Diferents marcs teòrics i recerques sobre el desenvolupament humà ofereixen explicacions sobre allò que constitueix esdevenir un adult; un trànsit que succeeix a la vida de tothom i resulta del més transcendent per a qualsevol persona, donada la quantitat de canvis relativament permanents i de projecció cap al futur que representa. Per altra banda, cada cultura i societat estructura i marca aquelles tasques que es considera necessari acomplir o desenvolupar per a considerar algú com a persona adulta.

En el cas de joves que es troben o han sigut tutelats o tutelades pel sistema de protecció, i/o en condicions desfavorides al llarg de la seva infància i/o adolescència, aquesta transició pot constituir un canvi encara més especial i marcadament substantiu en aquest camí d'assoliment de l'autonomia, partint d'una situació desavantatjosa o en què no s'ha comptat amb tantes eines o suports sociocomunitaris com en la majoria de la població de la mateixa cohort; i sent que arribada la majoria d'edat legal, aquests suports es veuen significativament retallats.

L'assoliment de l'autonomia, entesa com **la capacitat o facultat de conduir-se i actuar amb consciència i criteri propi per procurar-se cura i benestar**, és una qüestió fonamental per a considerar a qualsevol persona com a adulta, i per això atendre i resoldre les necessitats evolutives en totes les àrees de la vida d'una persona resulta indispensable perquè pugui arribar a **ser el seu propi agent principal de desenvolupament**.

1.1. El marc sociohistòric i cultural de la transició a la vida adulta.

Una persona és el producte de les complexes interaccions que es donen entre els seus processos individuals (biològics, intel·lectuals, emocionals) i l'entorn, que inclou tota una sèrie d'interaccions, relacions significatives, codis culturals i pràctiques socials. Certament, això fa que tota persona visqui una vida diferent a la de la resta, perquè no hi ha cap individu que experimenti exactament la mateixa combinació de contextos o influències, ni tampoc respon a les interaccions i les experiències de la mateixa forma. No obstant, tot individu és producte i es concep a si mateix o mateixa a partir i en funció de la informació que li proporciona el medi i les interaccions amb els i les altres.

Tot això fa que resulti important donar unes informacions sobre les condicions de l'entorn en què s'emmarca aquest pas de l'edat adolescent cap a l'adulesa, per poder oferir un 'retrat' el més complet possible sobre el Projecte d'Inserció Laboral per a jovent tutelat i extutelat com a model de transició i emancipació en la població atesa i objecte d'aquesta publicació; mateix que es dona també en un marc sociohistòric i cultural concret.

1.1.1. *L'allargament de la transició i l'endarreriment de l'assoliment de l'estat adult.*

Ben entrat el segle XXI, l'adolescència es caracteritza en el nostre context per **una sèrie de complexos processos que fan que aquest període s'estengui fins bastant més enllà de la 'majoria d'edat' legal**; moment en el qual en realitat pocs i poques joves han aconseguit l'autonomia en la majoria dels aspectes de la seva vida. De fet, com en el cas de la majoria dels països del sud d'Europa, l'Estat Espanyol, i així Catalunya, se situen entre els més tardans a nivell mundial pel que fa a l'edat en què la joventut marxa de casa (29,5 anys de mitjana en el nostre cas - Eurostat, 2020)³; criteri en què s'inclou tam-

³ Lloc web consultat: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-20200812-1>

bé el jovent acollit en entorns residencials i de condició migrada, ja que tot i haver ‘sortit de casa’, no tenen una residència pròpia o sostinguda de manera independent, que és al que se sol referir l’indicador esmentat. Igualment, al llarg de la dècada passada en diversos estudis es veia que gairebé la meitat de la població jove (15-34 anys) encara habitava a la llar dels progenitors o equivalents. Tot i això, és interessant puntualitzar que entre la població nascuda fora d’Espanya normalment els processos d’emancipació de la llar parental o acollidora comencen notablement abans (Mari-Klose i cols., 2012), màxim en el cas de col·lectius que no compten amb suports parentals o familiars originals al territori d’acollida. És una realitat que un o una jove en situació desfavorida o sense tants recursos enfronta majors pressions per ser independent i veure per si mateixa, cosa que es fa més visible si a això afegim la condició de migració.

L’autonomia residencial només és una de les múltiples facetes que s’han de desenvolupar en el trànsit de l’adolescència a l’adulthood. ‘Emancipar-se’ no només es refereix a la possibilitat de viure en una llar independent o l’auto-sosté econòmic. Altres índexs, com ara tenir una feina estable que ho permeti, a més d’una autonomia o independència de decisions, o l’auto-sosté a nivell psicològic o emocional, resulten ser qüestions que en l’actualitat prenen molt més temps en desenvolupar-se, implicant **la necessitat d’acompanyament adult i suports perllongats**. Com s’ha apuntat abans, construir aquesta independència tant material com funcional, alguns aspectes de l’autonomia i l’assumpció d’un estat adult a nivell subjectiu i social són qüestions que en el present triguen més temps que en dècades passades, abastant sovint els anys de la tercera dècada de vida. Aquest és un tema d’estudi amb molta recerca, sobre el qual anirem citant algunes informacions pertinents.

Una de les raons que expliquen aquest endarreriment és la **gran quantitat de possibilitats i d'exploracions en diversos aspectes de la identitat i ocupació que els i les joves tenen al seu abast**; sobretot en condicions i contextos de benestar material, i quan compten amb un seguit de recursos que els permet seguir formant-se, tenir accés a diverses fonts d'influència i coneixement, experimentar amb diferents maneres de ser i aplicar les pròpies habilitats o coneixements progressivament. Per una banda, l'etapa formativa se sol estendre més i molt més enllà de l'educació bàsica; i tot i no ser així tant en casos de limitació de recursos, fer una transició completa a la fase d'aplicació dels aprenentatges, obtenint una feina estable, sovint sol assolir-se fins ben entrada la vintena o en ocasions més enllà.

També la definició de preferències més o menys duradores, en aspectes clau de la identitat i que signen el futur de manera comprometedora solen prendre més temps, ja que, comparat amb dècades passades, com dèiem la joventut té al seu abast bastants més àmbits d'elecció - entre d'altres raons, a conseqüència de la proliferació de fonts d'informació, al seu torn resultant de fenòmens com la globalització i l'ús quotidià de les noves tecnologies, que multipliquen dites fonts d'influència i coneixement; elements tots influents també en la vida del jovent atès pel Projecte. Així doncs, assolir una identitat adulta integral sovint no passa al moment d'assolir la majoria d'edat legal, ja que fer eleccions definitives i construir-se un sistema ferm de valors i creences que guïïn la vida posterior resulta una complexa tasca que es perllonga uns anys.

En tercer lloc, tenim que a nivell relacional el jovent no es veu pressionat per establir relacions duradores de parella o una família pròpia, sent normal que s'experimenti amb relacions amoroses durant més anys abans de viure amb una parella considerada estable o casar-se. De fet, Catalunya està també

entre els països on s'endarrereix més l'edat al contraure el primer matrimoni, amb una mitjana de 36,66 pels homes i de 34,58 per les dones en 2020 (Institut d'Estadística de Catalunya [Idescat], 2021a)⁴. Igualment, l'edat mitjana per tenir el primer fill (31,4 anys en les dones, any 2020; Idescat, 2021b)⁵

situa l'Estat i a Catalunya en els darrers llocs a nivell europeu i mundial; sent a més Espanya el país de l'UE on més dones tenen el primer fill més enllà dels 40 (Vaqué, 2019)⁶. Al seu torn, els i les joves d'avui dia compten, en comparació de dècades passades, amb moltes més possibilitats de conèixer i relacionar-se amb major nombre de persones i de més diversos tipus; sobretot gràcies a la proliferació i ús normalitzat de les tecnologies de comunicació virtuals, que possibiliten prendre contacte i mantenir relacions aquí i enllà, llunyanes, a més de l'augment de la mobilitat entre països.

En el cas de la població atesa, el 'conviure' amb persones més enllà de la família o cercle relacional d'origen, per exemple, implica una multiplicació de les fonts d'influència, que pot incidir en què determinades decisions definitives sobre l'establiment d'una llar pròpia i amb família pròpia es vegin retardades.

1.1.2. L'adolescència en l'actualitat al nostre país.

Com s'ha dit abans, ens podem trobar amb una manca d'encaix entre els processos de desenvolupament individual i social en el jovent d'avui. La maduresa biològica i en les relacions sembla presentar certa precocitat respecte a dècades passades, mentre que es retarda la independència material i afectiva-emocional més enllà de l'assoliment de la majoria d'edat. Hi ha una sèrie de circumstàncies socials del temps

⁴ Lloc web consultat:

<https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10340&lang=es>

⁵ Lloc web consultat:

<https://www.idescat.cat/indicadors/?id=ue&n=10752&lang=es>

⁶ Lloc web consultat: <https://www.ccma.cat/324/espanya-el-pais-de-la-ue-on-mes-dones-tenen-el-primer-fill-passats-els-40/noticia/2939037/>

actual - que ja porten unes dècades- que expliquen aquests fets, dels quals són alhora conseqüència i que en darrer terme influeixen en la manera d'entendre, estructurar i dur a terme un projecte d'atenció juvenil com el PIL (a partir d'Oliva, 2003; Agència Catalana de la Joventut [ACJ], 2021 i Institut Nacional de la Joventut [INJUVE], 2021):

- » Una realitat demogràfica, marcada per l'**envelliment de la població**, amb baixa natalitat, pocs adolescents i més persones majors. En la majoria dels països europeus hi ha més persones majors de 65 anys que menors de 18; sent el continent on l'edat mitjana de la població és més alta que a cap altra regió del planeta.
- » **Dificultats en l'accés al mercat i l'estabilitat laboral**; sent cada cop més normal haver de passar llargs períodes de pràctiques professionals i/o feines de menor perfil a la formació tinguda, abans de poder accedir a llocs de feina més acord amb el nivell d'estudis assolit, estables i amb salaris que permetin l'emancipació. Per exemple, d'acord amb l'últim informe de de l'Observatori Català de la Joventut (**OCJ**) sobre la situació laboral dels i les joves entre 18 i 29 anys a Catalunya, al tercer trimestre de 2021 hi ha una taxa d'ocupació del 48,6%; que, tot i estar per sobre de la dels trimestres anteriors i la d'un any abans, no arriba com es veu a la meitat del total. D'igual manera, la temporalitat depassa el 53% de la contractació. Pel que fa a les taxes d'emancipació, només el 15,5% del jovent es troba en aquesta condició, xifra que va en decrement en els darrers anys, trobant-se en els nivells més baixos de tot el segle XXI (ACJ, 2021). També destaca que a nivell estatal cau fins en 15% l'esperança entre els i les joves de poder emancipar-se, en relació a quatre anys abans; i gairebé un 40% creu poc o gens probable trobar una feina en el proper any, segons l'Institut Nacional de la Joventut d'Espanya (INJUVE, 2021).

- » **Diversitat en les formacions familiars;** amb l'explicada relaxació de les pressions per formar una família nuclear (composada per una parella casada i amb fills). La liberalitat i obertura social en el present permet, a més, noves estructures en aquest aspecte, donant llibertat a la joventut en les seves decisions pel que fa al tipus de parella formada (heterosexual o homosexual; oberta o tancada; amb o sense cohabitació, etc.), la decisió de tenir o no fills, i el compromís adquirit amb l'altra persona; una relaxació que entre d'altres factors explica l'alta taxa de separacions, divorcis i persones solteres o vivint soles o amb no familiars
- » **Canvis en la composició ètnica i cultural de la societat.** El percentatge de persones no nascudes al país augmenta significativament, al igual que aquelles que són descendents de persones immigrades. Pel que fa a l'obertura i acceptació de les diferències, el característic és la normalització de la diversitat de valors culturals i creences, alhora que persisteixen els prejudicis cap a determinats col·lectius pel seu origen (Moreno, 2014).
- » També es veu un canvi en les **actituds cap al gènere**, havent cada cop més equitat en diferents àmbits i oportunitats per les dones en l'accés a determinats camps professionals o de dedicació. Tot i això, persisteixen determinats prejudicis, estereotips i creences falses, dificultats per elles a llocs d'alta direcció, i una manca d'equitat en la dedicació a les feines quotidianes de la llar i la cura dels fills i altres persones dependents, amb menor implicació per part dels homes. Pel que fa al jovent atès pel projecte PIL, com s'explica més endavant es treballen aquestes actituds; però el fet de què s'atengui majoritàriament persones migrades del sexe masculí, mostra en el fons les concepcions tingudes als seus llocs d'origen sobre els rols corresponents a cada gènere, que influeixen en les seves concepcions so-

bre el tema (en concret, que sigui un noi qui migri per buscar millors oportunitats i aportar recursos a la família, i no una noia), i que resulten contrastants de vegades amb les concepcions tingudes al context d'acollida.

- » Una clara **influència dels mitjans de comunicació i les tecnologies de la informació** en els patrons de socialització dels i les joves. A part del que s'ha ja dit, cal dir que avui dia pràcticament la totalitat de la joventut té a l'abast diferents i innumerables fonts d'informació i roman 'connectada' gran part del seu dia a dia; qüestió que entranya multiplicitat d'oportunitats alhora que de riscos potencials. És especialment notable, en aquest context, la importància de la intervenció educativa i les generacions adultes en el guiatge, l'acompanyament i la formació de la capacitat de moure's autònomament pel món virtual dels joves.
- » **Canvis en les institucions educatives**, tant de tipus formal com no formal. Destaca a Catalunya la diversificació i pluralització de models educatius, tipus d'escoles i recursos formatius bàsics i complementaris que hi ha a l'abast arreu del territori. A més, hi ha una tendència general a **una transformació cap a models i estils educatius més centrats en l'alumnat**, d'atenció a la diversitat i les necessitats educatives especials; amb escoles que intenten treballar en experiències globals, per projectes integrals (que integren diverses assignatures), amb més consideració de sabers competencials i actitudinals (a més o més enllà dels conceptuals i factuais) i que habilitin els i les aprenents per a ser autònoms en els seus aprenentatges escolars i en la vida. Tot això facilita i alhora en part explica el modelatge i metodologia de treball estructurada per intervenir en un projecte com el PIL.⁷

⁷ Per aprofundir en aquests factors i fets que determinen part de la vida dels nostres infants i joves, se suggereix la consulta d'estudis sistemàtics, profunds

D'acord amb Moreno (2014, p.15), algunes claus i trets socials que també cal destacar a partir dels informes sobre Joventut a l'Estat dels darrers anys, que influeixen en les experiències, els valors i les expectatives de tota la generació jove del país, serien:

1. La consolidació del capitalisme neoliberal com a sistema econòmic global, en què la feina resulta un bé escàs per als joves i l'atur, una amenaça i realitat constant.
2. En relació a l'anterior, la importància donada als diners com a font de poder i símbol d'estatus social; amb un augment o manteniment de les desigualtats, i pràctiques de consum excessiu i generadores d'alienació.
3. La consolidació de la construcció de la Unió Europea, que implica majors oportunitats de mobilitat i intercanvi cultural, amb nombroses implicacions.
4. De manera especialment rellevant, l'esmentada influència dels mitjans de comunicació i les noves tecnologies en la socialització de la joventut, en un context globalitzador i globalitzat.
5. La secularització de la societat; és a dir, amb valors més allunyats de la religiositat o les creences de tipus religiós. Els valors prevalents alhora mostren contradiccions: per un costat una visió cada cop més individualista del món, que dona major importància a la vida privada, separada del nucli original, i amb l'oci més basat en un gaudi hedonista

i detallats; en específic, informes de l'OJC i de l'INJUVE retraten gran diversitat d'aspectes i realitats dels contextos en què es desenvolupen. Per exemple, per la consulta d'estadístiques, enquestes, publicacions, informes, guies i recerques de l'Observatori es poden consultar multiplicitat de materials per àmbits temàtics a: https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/joventut/observatori_catala_de_la_joventut/.

En el cas de l'observatori de l'Institut Joventut d'Espanya, la biblioteca, les edicions i l'actualitat sobre joventut es poden consultar a: <http://www.injuve.es/observatorio>.

i immediat; però, per l'altre, amb una consciència social creixent per part de la població jove, amb comportaments solidaris, participatius i cada cop més integradors, defensant la igualtat i la inclusió social.

Com diu l'autora, aquests trets constitueixen una societat generada i mantinguda principalment pel món adult, i en la qual es desenvolupen els i les adolescents del nostre temps. Segons els i les 'retracta' l'Informe Juventud en España 2020 (INJUVE, 2021, p.2) es tracta d'un jovent, com dèiem a l'últim punt, amb perfil solidari, inconformista, obert, integrador, participatiu, conscient de les desigualtats i discriminacions que existeixen a la nostra societat i preparat "per assumir els reptes i els canvis necessaris en els àmbits de l'educació, la digitalització, la transició ecològica o l'eradicació del masclisme i les seves violències". També d'acord amb aquest document, el fet que 77% dels i les joves estudiants s'hagi implicat en alguna forma de participació estudiantil desmenteix la suposada manca de participació de la joventut. Aquestes dades es posen de rellevància donat que el projecte PIL dona importància a la implicació i participació social de les persones ateses, sota la figura de voluntariat i a partir de la voluntarietat, però que adquireix una importància a nivell curricular i de formació i capital personal.

L'Informe citat també puntualitza que davant la situació de crisi sanitària dels darrers anys, el panorama per la joventut en termes de seguretat davant el futur i les possibilitats d'emancipació i autonomia resulta menys encoratjador i de conseqüències desconegudes no només en aquests termes, sinó en termes de salut mental i emocional. Sent molts dels seus problemes laborals de precarietat, temporalitat, sobre-qualificació i baixos salaris no tan nous sinó més aviat estructurals i sistèmics, amb una necessitat d'atenció urgent i radical (INJUVE, 2021).

Totes aquestes qüestions es relacionen amb situacions vis-

cudes pel jovent atès pel Programa d'Inserció Laboral que, insistim, no és aliè ni pot escapar a determinades condicions contextuals més genèriques. En altres parts d'aquest volum s'aniran citant dades igualment pertinents que il·lustren diversos aspectes de la joventut actual en el nostre context.

1.2. Processos de desenvolupament en la transició del jovent atès.

De què són capaces i què succeeix en la vida de les persones entre els 16 i 21 anys?

Aquesta pregunta ens serveix per emmarcar alguns dels canvis que es donen en l'etapa adolescent tardana i d'inicis de l'adulthood jove, per la que just passa la població atesa pel projecte. Descrivim a continuació els principals⁸.

L'adolescència constitueix una etapa vital de transició on s'han de complir tot un seguit d'importants tasques que donen un nou significat i sentit al concepte que l'adolescent té de si mateix o mateixa, d'altres persones, el món que l'envolta i les relacions establertes. A nivell físic i psicobiològic, els múltiples canvis experimentats i les noves capacitats que s'adquireixen acaben per transformar la pròpia imatge corporal i l'autoconcepte. Això es veu acompanyat de les possibilitats de pensar-se en termes més abstractes i immaterials, aplicant la capacitat reflexiva, és a dir, pensant sobre això pensat sobre si i sobre el món, i per projectar-se al futur. Això comporta al seu torn noves formes de relacionar-se amb altres iguals i amb els adults, en un plànol més horitzontal o 'de tu-a-tu' que abans, i sent capaç d'establir relacions d'intimitat i compromís.

L'adolescent també comença a entendre els acords i les regles que regeixen les interaccions interpersonals, la vida social i els complexos sistemes comunicatius, relacionals, institucionals i

⁸ En la major part d'aquest volum, els termes 'adolescent' i 'jove' s'utilitzen de manera indistinta, considerant la continuïtat transicional en què es troba el col·lectiu atès pel servei.

culturals en què es desenvolupa i es va inserint. Certament, per qualsevol adolescent resulta un repte important ser capaç de entendre'ls, conviure-hi i saber actuar-hi propositivament, traient benefici pel seu futur i amb consideració i consciència de les altres persones alhora. En el cas de joves que es desenvolupen en entorns institucionals, es dona **una important transformació en la comprensió del que significa interactuar en espais d'aquestes característiques**; podent arribar a comprendre de manera més profunda, sobretot després dels 15 anys, aproximadament, que la majoria de les relacions tenen un cert grau de despersonalització i que els individus s'ajusten als codis i normes que regeixen les institucions. Una persona major d'edat en general té integrat tots aquests aprenentatges, i es veu impulsada a saber conviure en aquests marcs i participar del context de manera més compromesa i adulta.

Per arribar a considerar algú adult, com s'ha suggerit, cal tenir una sèrie de necessitats cobertes i condicions de vida que permetin construir el propi futur i arribar a l'estat d'autonomia desitjat. En el cas dels i les joves tutelats i extutelats per la DGAIA, usuàries del servei PIL MFR, l'administració garanteix que tinguin cobertes les seves necessitats habitacionals i de mantenició, així com d'acompanyament en els diferents àmbits de desenvolupament, que els i les ajudarà en aquesta construcció del propi futur.

Cal dir que, a nivell personal i evolutiu, la distinció entre adolescència i adultesa jove a partir d'un criteri d'edat resulta força ambigua, ja que hi ha una continuïtat entre ambdues etapes i que pren un caire particular en cada vida; malgrat la distinció legal i administrativa que es fa pel propi fet d'arribar a la majoria d'edat legal, serveix com a referent per promoure determinats desenvolupaments i demandes a la joventut. La relativa continuïtat esmentada es veu reflectida a nivell de l'atenció donada, intervenció i seguiment de cada cas per part del PIL, tot i el canvi

de tutela. El que se sap científicament sobre els canvis en aquestes etapes només té sentit i s'expressa en les vides concretes de les persones i les seves necessitats i assoliments individuals; i per això el servei PIL MFR posa l'èmfasi en **la individualització de l'atenció, considerant l'edat en relació a la situació particular de la persona i una visió integral de totes les àrees del seu desenvolupament.**

Apuntem a continuació algunes consideracions psicoevolutives de diferents àmbits que cal tenir en compte per comprendre la realitat, trets i estat de desenvolupament del perfil de joves com els atesos i ateses.

► Un nou cos, una nova manera de concebre's.

Al llarg de l'adolescència maduren primerament les estructures cerebrals relacionades amb les emocions, la conducta impulsiva i la sexualitat. Amb posterioritat ho fan les funcions dependents de l'escorça cerebral, tals com la reflexivitat, el judici crític, l'autoconsciència, l'autocontrol, l'autoregulació integral i altres comportaments complexos. En el període corresponent amb les edats de les persones ateses es dona un important avenç en les dites funcions i el control conscient del comportament, sobretot quan hi ha entorns que ho promouen i un adequat guiatge educatiu per fomentar l'**autoregulació**. En aquest sentit, un servei d'atenció a persones en aquesta franja d'edat ha de posar l'èmfasi en fomentar-la.

Durant els anys en què es va donant aquesta transformació, s'ha de proveir d'experiències i oportunitats diverses perquè la persona conegui els abastos i limitacions de les seves noves incursions en terrenys abans desconeguts; incloent comportaments considerats riscosos, de tot tipus, dels quals també s'aprenen noves maneres d'actuar, els propis límits i com utilitzar les eines de desenvolupament disponibles (Coleman i Hendry, 2003).

En tots els casos, la clau per saber controlar i conduir-se amb les conductes riscoses és l'**acompanyament educatiu en condicions controlades i fins i tot facilitadores de la presa de decisions** en algunes situacions de risc.

Per altra banda, pel que fa a la transformació de la pròpia imatge derivada dels canvis corporals, sabem que en el cas d'individus vulnerats o vulnerables podem trobar-nos amb la necessitat de prendre especial atenció, cura i intervenció educativa per reconduir o re-elaborar una autoimatge mal-mesa. El grau d'autoconsciència corporal que s'arriba a tenir, la manera de concebre's i la interpretació del reflex i els missatges rebuts per part dels altres en relació al nostre aspecte i comportament, representa una de les novetats més transcendents en l'evolució de l'autoconcepte i la identitat. La 'fixació' de la pròpia imatge, l'autoconeixement, la seguretat i l'acceptació del propi jo físic és un procés que pot comportar períodes, situacions o vivències en què la persona no s'accepti, sigui massa crítica en les seves comparacions amb les figures de referència i de bellesa, no pugui sobreposar-se amb facilitat al rebuig propi o dels altres, etc.

Habitualment, en l'adolescència tardana (considerada a partir dels 16-18 anys), el noi o la noia ja ha completat o està proper/a a completar la majoria dels canvis i el creixement corporal. S'arriba a tenir, per altra banda, un autoconcepte relativament complet i cada cop més integrat; encara que en casos de greus carències afectives, retard maduratiu o trastorns, aquest pot trigar més en configurar-se, no ser ajustat a les característiques i trets reals de la persona, o afavorir el desenvolupament d'una autoestima més aviat negativa.

Per altra banda, la idea d'emancipació, maduresa i autonomia des del punt de vista de la salut i la cura de si mateix passa necessàriament per uns hàbits ben integrats i reforçats; que en algunes poblacions de jovent atès per serveis institu-

cionals poden no estar ben fixats o poc desenvolupats, cosa que fa indispensable dur a terme actuacions compensatòries en aquest àmbit.

► Una nova manera de pensar i pensar-se.

El fet de poder pensar i pensar-se a si mateix o mateixa de distinta manera, té a veure amb les noves capacitats cognitives que s'estrenen a l'adolescència: el desenvolupament del pensament abstracte, més enllà dels trets visibles o superficials de les coses i situacions, aplicat a idees sobre el futur i plans, podrà aplicar-se millor mentre més oportunitats s'estructurin pel seu desenvolupament. A partir d'aquesta etapa, l'adolescent també elabora explicacions i una narrativa de si mateix o mateixa i dels fenòmens basada en la capacitat de reflexió. La narració sobre si inclou valors i creences, projectes de futur, trets que poden ser ambivalents o contradictoris, i la consciència de què hom es pot acomodar a diverses realitats, fent possible comportar-se de maneres diferents en contextos o situacions que ho exigeixen, diversificant els rols socials i amb diversos graus d'exhibició de la pròpia intimitat.

En la formació de l'autoconcepte, destaca especialment **la complexa formació de la identitat ètnica** en el cas de grups estrangers o ètnics minoritaris, rellevant d'explicar donat el perfil de la població atesa. En les primeres etapes adolescents els i les joves amb antecedents diferents als de la cultura majoritària en què han crescut podrien no interessar-se gaire per la qüestió ètnica, o bé mostrar preferència cap al grup o cultura majoritària. Després, poden explorar més els referents propis, originals, relativitzant o mostrant cert rebuig cap a determinats valors i creences de la cultura dominant; i, com a conseqüència, acabar per comprendre i apreciar millor els trets de la seva cultura d'origen, fent-los part de la seva identitat més definitiva en l'adulthood. Certament, resulta im-

portant promoure espais per l'autoexploració, la consciència i integració d'aquestes qüestions, i així ho promou el projecte PIL. Quan existeixen en la societat prejudicis caps al grups minoritaris o la població immigrada, l'assoliment d'una identitat coherent amb les pròpies característiques i amb el medi es pot veure dificultat (Moreno, 2014).

També les noves capacitats de regular i 'monitorar' la pròpia activitat cognitiva dota d'un nou poder als i les adolescents per esdevenir autònoms, sobretot quan es donen oportunitats per desplegar-les i una guia acompanyant en fer-ho. Resulta per tant una tasca fonamental del Projecte aquesta guia, de manera que els i les joves siguin capaces de conduir els seus propis projectes de vida, prenent en consideració totes aquestes capacitats que s'estrenen.

► Noves relacions, noves experiències.

Abans dèiem que a l'adolescència es corren riscos, especialment en presència dels altres. Diversos estudis demostren que les conductes de risc 'controlades per l'audiència' en part s'expliquen per la necessitat primària dels i les adolescents de guanyar un lloc i un posicionament dins del grup social. El grup d'iguals és un dels radis de socialització dels més importants en aquesta etapa, i mostrar-se agosarat o agosarada resulta essencial per ser reconeguda i a més guanyar seguretat i reforç en tant es reconeguin les pròpies iniciatives i destreses a l'hora d'arriscar. En poblacions i casos d'especial vulnerabilitat o que han sofert condicions de carències, maltractament o estils d'aferrament inadequats (no segurs, ambivalents, negatius, distants), principalment, la cerca i la manera d'afrontar els riscos pot tenir una finalitat compensatòria important (Coleman i Hendry, 2003).

A partir de l'adolescència, les relacions amb les i els iguals, siguin del grup més proper o amb altres adolescents amb qui

es tenen interaccions menys íntimes però quotidianes, són un element clau en el desenvolupament de determinades competències socials. Es dona un cert allunyament psicològic de les figures parentals o de criança principals per establir noves, profundes i significatives relacions més enllà i independents del grup familiar nuclear o el seu equivalent. Els i les adolescents busquen relacions d'intimitat i proximitat amb persones que passen per situacions i realitats evolutives semblants, per passar noves experiències conjuntament, compartir necessitats, temes evolutius i problemes comuns, i trobar-los solucions. En aquest sentit, el treball d'intervenció dut a terme a nivell grupal ha d'afavorir i aprofitar aquests trets; en el cas de joves nouvinguts, de manera molt curosa considerant que el canvi de context obre a un món relacional gairebé completament nou.

Per una altra banda, en el cas de joves sense referents familiars al territori, per una altra banda, les figures educatives properes adquireixen una major rellevància per la comprensió dels complexos sistemes que regeixen la vida col·lectiva i institucional, el coneixement de la societat i sobre la cultura. En els primers anys de l'adolescència les principals figures de referència són els pares o els seus substituïts o substituïtes; amb qui es comparteixen neguits, problemes i presa de decisions sobre qüestions essencials pel propi futur, els valors i les creences que s'estan configurant en el sistema del jo adolescent. Encara que els i les adolescents tardans comencen a tenir més autonomia en aquests afers, el fet de migrar o estar en condicions de vulnerabilitat de vegades fa necessari **reforçar la presència d'uns referents estables per més temps, per aquests assoliments.**

Alhora, els possibles qüestionaments de l'autoritat paterna, institucional i adulta en general (escolar, social, d'altres familiars, etc.) ajuda l'adolescent a conèixer els límits propis,

aliens i socials de les possibilitats de comportar-se de determinades maneres, com abans se suggeria. Val a dir que els adults i adultes també experimenten ambivalències davant les manifestacions del jo adolescent i els canvis que està vivint; de manera que aquestes ambivalències incideixen en la seva conducta com a figures d'autoritat i l'autoregulació en la seva manifestació, i això s'ha de tenir en compte quan treballlem educativament amb els i les joves.

► La implicació social i el futur.

Al temps que es posen a prova i qüestionen algunes de les regles i els sistemes que regeixen la vida interpersonal i social, el o la jove va entenent la seva complexitat. Els possibles desafiaments als mateixos sovint s'expliquen prenent en compte que l'adolescent s'adona d'aquesta convencionalitat i relativitat del que 'ha de ser' i les incongruències. Pren uns anys adaptar les pròpies estructures a aquests sistemes i poder regular el propi comportament en funció d'això de forma adequada. En ocasions aquesta fita resulta més complexa quan un/a jove desenvolupa la seva vida quotidiana en un entorn institucional, ja que es requereix més temps per desenvolupar aquesta acomodació.

En tot el que hem dit, no podem ignorar finalment la rellevància del context social, cultural, històric i de valors que envolta la vida de cada adolescent, i també a la cohort o generació adolescent de la qual es forma part. Especialment en els darrers anys, el pes i el poder del que la societat i els mitjans de comunicació 'venen' com a important o valuós ha anat guanyant un protagonisme important, com s'ha explicat. L'exposició als codis de valors i als mitjans que els promouen acaba per configurar aquest aspecte en la formació de la identitat, i també part del comportament per realitzar els propis desitjos i assolir fites. Sabent que en l'adolescència davant determi-

nats estímuls o experiències es prioritza el plaer o el benefici per sobre del cost o el risc, resulta important o indispensable fer un acompanyament educatiu amb la persona al llarg d'aquest període, que permeti desenvolupar-se adequadament i potenciar totes les capacitats que hem anat esmentant en els punts anteriors:

- Una autoimatge i un autoconcepte realistes i ajustats a les pròpies característiques, que facilitin assolir una bona autoestima.
- La capacitat d'abstracció i un ús correcte de la lògica i la reflexivitat, que no cedeixin front a la intuïció i la impulsivitat. I un ús assertiu de la intuïció quan calgui; tot plegat per tenir assoliments autoassertius (s'aprofundeix més endavant).
- Pautes adequades relacionals i de socialització, amb rols ben definits i amb una acceptació gradual i progressiva de les regles, que condueixin a l'autonomia moral i de judici, més enllà de les convencions i les coercions.
- Capacitats per manejar i conduir-se en situacions de risc controlat, afavorides pels adults i en contextos adients per promoure l'autonomia en les decisions i l'autoconeixement.

Amb aquests assoliments, es poden construir i gestionar més encertadament un 'pla de futur' personal, les relacions interpersonals i les actuacions en l'entorn.

Tot aquest coneixement sobre el desenvolupament es pren en compte per part del Projecte d'Inserció Laboral MFR en estructurar els seus objectius i accions. Tenint en compte el context en què es du a terme el Projecte i les característiques de les persones ateses, resulta bàsic que la tasca educativa es faci a més en un entorn de seguretat i confiança que dóna els recursos compensatoris o mancants per fomentar que el jovent pugui arribar a l'adulthood de manera reeixida.

► Estadis dels plans vitals i tipologia de la població atesa.

Una majoria considerable de joves atesos i ateses són migrants, que tot i la seva joventut i pels seus antecedents vitals i culturals, tenen clar el que volen en termes sociolaborals, per assolir la seva emancipació i autonomia total, amb el suport de l'administració. Les dificultats socials que afronten requereixen atenció especialitzada amb programes alternatius i/o complementaris a la institucionalització.

Partint del treball de reflexió interna dels i les professionals de les dues Fundacions i de documents elaborats a partir de grups de treball i millora continua de la Fundació Mercè Fontanilles, es dissenya la proposta PIL MFR identificant quatre perfils en què s'emmarquen la tipologia de joves que poden ser derivats al servei, a partir de dues qüestions essencials (1) si tenen ja **un objectiu vital o projecte de vida clar i realista**, acord amb la identitat i les condicions contextuais, respecte del seu futur, i (2) si compten amb **les competències, autoconeixement i prou desenvolupament de les capacitats** per assolir-los, i si requereixen d'un suport en el desenvolupament de la vida quotidiana. A partir d'aquestes variables es visualitza un perfil amb les característiques i necessitats personals principals, així com les estratègies educatives d'intervenció particulars corresponents, que es van plantejar a l'inici del projecte; és a dir, que han servit de manera general i orientativa com a punt de partida per després particularitzar-les en la intervenció individual, de cap manera encaixant el jovent en 'categories' a l'hora d'atendre'ls.

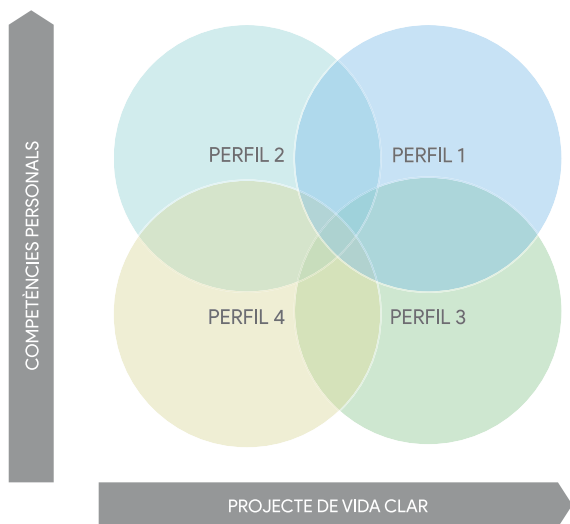


Figura 2.- Tipologia orientativa dels perfils del jovent atès pel servei PIL MFR, d'acord amb la presència o absència d'un projecte vital clar i de competències personals per assolir-ho.

No es pot parlar d'una categoria predominant al llarg dels tres primers anys de durada del PIL. Com s'ha dit, s'intenta no encaixar a les persones en una tipologia o categorització concreta o rígida; a més que la casuística és molt complexa i fluctuant, amb rapidesa canviant com per poder identificar una tendència clara, i no s'hi ha fet un seguiment sistemàtic com per poder determinar-ho. Es reflecteix la presència de tipologies a l'hora de prendre en compte qüestions com ara la manera de fer conviure en un pis joves amb diferents graus d'autonomia, o bé de tendències semblants de perfil, pel contrari, sempre amb una finalitat orientativa i per aprofitar les diferències en el desenvolupament competencial; que, com s'explicarà més endavant, és un element que es pot aprofitar per tots els membres interactuants en una relació en què s'observin aquestes.

La formulació i comprensió d'aquestes tipologies s'ajuda al seu torn dels estatus sobre la identitat formulats pels models més coneguts del desenvolupament psicosocial i de la personalitat per aquestes edats (Erikson, 2000; Marcia, 1980). Segons aquestes perspectives, es reconeix *l'assoliment d'una identitat* més o menys adulta a partir de què la persona ha fet exploracions i pren decisions més o menys definitives de projecte vital, implicant diferents àmbits: orientacions acadèmiques i laborals d'acord amb les capacitats i els interessos; una definició i preferència sexual i formes de relacionar-se amb persones d'ambdós sexes, i l'adhesió a un conjunt de creences i valors estables que guiaran la vida futura.

- Així, si el o la jove ha fet prou exploracions, experimentacions i valoracions de possibilitats vocacionals, ideològiques i afectiu-sexuals i ha pres decisions relativament duradores, és que parlem d'identitat assolida o aconseguida.
- En cas que s'hagin fet exploracions però no s'hagin pres decisions definitives per no tenir prou experiències o assoliments que consolidin el futur i el funcionament en aquests àmbits, el o la jove es troba en estat de moratòria; condició que abans dèiem que pateix una proporció considerable del jovent avui al nostre país i que no identifica la majoria d'edat amb l'estabilitat adulta, tant identitària com funcional.
- Si la persona, pel contrari, ha pres decisions determinants per la seva vida sense haver experimentat o analitzat personalment diverses opcions (per exemple, perquè algú ha decidit per ella, o perquè no s'han tingut temps o mitjans per explorar-les) diríem que té un tipus d'identitat 'hipotecada'.
- En canvi, diem que un/a jove és en estat de difusió d'identitat quan no ha fet qüestionaments però tampoc pres decisions; en aquest cas, cal tenir cura que això no es perllongui ni es reflecteixi en un estat d'estancament o que porti a conductes disruptives, autodestructives o antisocials.

Com s'ha dit, el PIL MFR s'adreça tant a adolescents d'entre 16 i 18 anys tutelats o tutelades per la DGAIA, com a joves majors d'edat o 'postadolescents', entre 18 i 21 anys, en situació de risc d'exclusió social al moment d'arribar a la majoria d'edat. Se'ls considera joves capaços i capaces d'afrontar un itinerari d'emancipació, que alhora desitgen i sol·liciten iniciar la seva transició a la vida adulta dins del servei. Conèixer l'estat del seu desenvolupament en els aspectes esmentats (definició i elaboració d'objectius i pla de vida, presa de decisions i àmbit competencial) ajuda a planificar les intervencions de la manera més general.

Pel que fa als i les adolescents ateses de 16 i 17 anys, es tracta de casos en què l'espai institucionalitzat d'un centre sembla no facilitar-los la transició a la vida adulta. Personalment han manifestat la seva preferència per aquest model en lloc de continuar sota acolliment familiar o en centre residencial com a mesura de protecció. Els PIL els ofereixen una atenció des d'un posicionament que els dota de més autonomia i independència, i amb un procés iniciat d'inserció amb una possible feina.

Els nois i les noies que accedeixen al servei són casos derivats des del Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SAIA) del territori, un cop aquest ha fet la valoració de la proposta que realitza l'equip tècnic del centre d'origen. Un cop feta la derivació, es valoren els casos arribats al servei, i s'entrevista a cada persona per conèixer la seva motivació, expectatives i realitat des de la seva mirada. L'entrada de cadascuna d'elles és voluntària, i està vinculada a l'acceptació de la normativa del servei i el seguiment del seu *compromís socioeducatiu* i pla de treball individual – el qual, com s'explicarà més endavant, es concreta en l'elaboració d'un *Pla d'autonomia individualitzat (PAI)*.

Cal dir que hi ha una gran proporció de joves migrats, homes i derivats des de serveis de primera acollida, és a dir, amb poc temps d'estada al territori, sovint amb tràmits documentals pendents, i baix coneixement dels idiomes de Catalunya. Una estada únicament a centre d'acollida implica no haver experimentat la vida d'una llar occidental o d'aquesta cultura, la interacció normalitzada amb la societat d'acollida, la sensació de pertinença a una llar i les implicacions per poder conviure-hi, com per exemple l'assumpció de tasques de la vida quotidiana. Per això, una considerable quantitat de les accions dutes a terme pel personal professional s'adrecen a **compensar diverses d'aquestes mancances**; compensació que es considera com bàsica per poder iniciar un procés d'autonomia i d'autodeterminació complet. En algunes unitats territorials hi ha, per altra part, una proporció alta de joves que ja tenen 19 o 20 anys, cosa que planteja uns itineraris més intensius a nivell competencial i d'inserció, així com per la regularització documental.

Els i les professionals tenen també en compte **la diversitat en el grau d'adaptació de la joventut migrada**, que pot prendre formes molt diverses, i que assolir-la de forma resilient proporcionarà la base per a una vida adulta saludable i productiva; tal i com proposen diverses recerques i models (per exemple, Motti-Stefanidi i cols., 2021). Per això, resulta essencial ser sensibles a la manifestació de les seves necessitats per a què la seva integració i, en el seu cas, permanència, siguin el més adequades i pròsperes possible⁹.

Durant l'any 2021 es va atendre 321 joves; dels quals 92,2% homes, 76,9% de nacionalitat marroquina, i només 1,6% de nacionalitat espanyola. Entre la resta de nacionalitats, hi ha

⁹ Es recomana l'interessant model integratiu plantejat pels autors citats sobre el risc i la resiliència per l'adaptació de nens, nenes i joves migrants al país d'acollida; exposat a la seva recerca (consultada des de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jora.12656>).

joves vinguts o vingudes de Gàmbia, Pakistan, Guinea, Algèria i altres països en menors proporcions; principalment del continent africà.

Pel que fa a la distribució per edats, el fet que un percentatge petit dels i les joves ateses era menor d'edat reflecteix la tendència en la resposta a l'emergència o problemàtica atesa: gran quantitat de jovent que arriba a la majoria d'edat, en què **aquest recurs representa una oportunitat per anar fent un camí d'emancipació de la manera més assistida possible per un recurs institucional.** De la resta de joves, a finals del 2021 el 29,3% comptava amb 18 anys, el 33,3% amb 19 i el restant 22,7% amb 20 anys d'edat.

2. Antecedents, metodologia i contextualització del Projecte.

Tot l'analitzat al capítol anterior ens permet identificar el pas a l'adulthood amb la capacitat i possibilitat d'exercir l'autonomia i determinar la pròpia vida, prenent un seguit de decisions més o menys definitives i transcendents; i així ho espera i exigeix la societat per considerar algú com 'madur/a'. Sovint, però, la societat adulta s'ha mostrat incapaç de donar resposta o oferir les eines necessàries per realitzar aquestes decisions i transicions; qüestió que es fa més notable entre individus que arriben a la majoria d'edat en situació desfavorable, d'institucionalització o havent migrat, freqüentment sense xarxes de suport familiar o no tan fortes com en el cas de joves de la població majoritària.

En el cas del jovent atès amb el projecte PIL MFR, la globalitat de les accions va encaminada no només a promoure la inserció i la 'normalització' del col·lectiu, sinó que en realitat ofereix **un model que promou el desenvolupament durant l'adolescència tardana i la transició a la vida adulta**, que es presumeix útil a familiars i persones que el fomentin en qualsevol persona d'aquestes edats. En aquest capítol anem desgranant els elements que el fonamenten i que caracteritzen el servei, amb el suport teòric i metodològic que justifica les intervencions fetes.

2.1. Objectius i missió del servei PIL MFR i necessitats de la població atesa.

Prenent en compte el coneixement sobre l'adolescència tardana i la realitat del jovent atès, el servei i projecte d'integració laboral i la UTE constituïda es proposen com a missió **donar resposta a situacions i necessitats assistencials, educatives i laborals que requereixen especialització tècnica en la inserció laboral de joves tutelats i extutelades; així com la preparació per a un itinerari d'integració social, i promoure la seva autonomia**. Amb la

finalitat última de què puguin construir una vida digna i plena en el context d'acollida, el servei té la visió d'esdevenir-ne un de protecció i d'acompanyament de referència cap a l'adulteresa, contribuint a la millora de la seva qualitat de vida i igualtat d'oportunitats, **empoderant-los amb la col·laboració d'una diversitat d'agents implicats**. Al llarg del volum s'anirà analitzant la participació d'alguns d'aquests agents.

A través d'un contracte de gestió amb el Departament de Treball, Afers Socials i Família i l'entitat gestora, el servei desenvolupa un programa destinat a protegir a cada adolescent i jove, oferint dit acompanyament en la inserció laboral i d'habitatge per garantir una preparació progressiva per a la independència personal, d'acord amb les esmentades necessitats formatives i d'integració social i laboral individuals.

El servei actua com a **garant dels drets i oportunitats del jovent que atén**, en rebre un encàrrec institucional basat, des del punt de vista legal, principalment en la *Llei 14/2010 de Drets i Oportunitats de la Infància i l'Adolescència* (Parlament de Catalunya, 2011). En concret, l'article 146 de la Subsecció quarta d'aquesta llei determina, en relació a les mesures de transició a la vida adulta i l'autonomia personal, que aquestes han de consistir en l'oferta abans esmentada d'acompanyament en la inserció sociolaboral i d'habitatge, garantint la promoció de l'autonomia segons les necessitats de cada adolescent. Mesures a acordar amb adolescents majors de setze anys amb escasses possibilitats de retorn al seu nucli familiar d'origen o sense perspectives d'integració en altres nuclis de convivència "i que tinguin risc d'exclusió social en assolir la majoria d'edat".

Val a dir que el servei està fortament orientat també per totes les lleis i regulacions que vetllen pel benestar de les persones en edat adolescent; algunes de les quals se citen en apartats posteriors.

2.1.1. Desenvolupament de funcions i compromisos.

A més de promoure l'interès superior del o la jove atesa, l'entitat es compromet, com a part de la seva missió, amb què cada persona **adquireixi progressiva autonomia personal**; tant a nivell funcional com material en la mesura del possible, en coneixement dels processos evolutius que enfronta, i situant sempre **la persona al centre de l'acció**, assistencial, educativa i orientadora. En aquest sentit, tota l'activitat desenvolupada està d'acord amb els principis del model de l'Atenció Centrada en la Persona, proposat per Àngela Coulter i avalat per l'Organització Mundial de la Salut: respecte als valors, preferències i necessitats expressades per les persones ateses; coordinant i integrant l'atenció, l'accés a la informació, la comunicació i l'educació, totes de qualitat; oferint confort físic, accés als recursos i l'assistència, suport emocional i per a la resiliència, la superació dels pors i l'ansietat; així com la facilitat d'implicar i implicar-se amb amics i familiars, i facilitant les transicions i la continuïtat. Sempre subratllant el reconeixement de la singularitat i unitat de la persona, respectant les seves preferències, opcions i decisions, i fixant-se en les seves capacitats per **facilitar la seva autodeterminació** (SalusPlay, 2022; Inforesidencias, s./d.)¹⁰.

Aquest compromís de situar a la persona al centre de l'acció professional acompanya així en el seu acompliment a la resta de compromisos esmentats al projecte del servei: **la integració en l'entorn comunitari, la promoció de les potencialitats i de la participació** dels i les joves en totes les qüestions que els afecten, **l'estimulació dels factors resilents i la igualtat d'oportunitats**. Alguns dels conceptes aquí esmentats es desenvolupen més endavant.

¹⁰ L'autodeterminació com a manifestació de l'autonomia i en el context educatiu s'analitza amb més especificitat en el capítol 2.2.

A més de tot això, el servei es compromet per altra banda en la qualitat en la gestió i la millora contínua basada en l'avaluació sistemàtica; i també a l'aprofundiment tècnic i la reflexió ètica en el desenvolupament de la missió i les tasques professionals. Evidentment, el servei s'alinea amb **els valors de les entitats de les quals sorgeix l'encàrrec**: justícia (fomentant la qualitat de vida i la igualtat social), complementarietat (integrant agents del territori i desenvolupant serveis adaptats a les necessitats de les persones), compromís (ètica, professionalisme i respecte cap a les persones i el medi ambient), innovació (amb anàlisi permanent de necessitats), transparència (accions basades en la confiança en la persona), humilitat, pluralitat, aconfessionalitat, i l'impuls dels valors cívics i comunitaris.

D'aquesta manera, la DGAIA delega en els responsables funcionals del servei la guarda dels i les joves. En resum, les funcions desenvolupades per part del mateix, basades alhora en els objectius generals que el guien, són:

- Garantir-los un nivell satisfactori de benestar i el seu desenvolupament integral, mitjançant l'assistència, el suport i l'assignació de referents.
- Assessorar-los, acompanyar-los i donar-los seguiment àmpliament en els aspectes necessaris per a la consecució de la seva autonomia i el seu funcionament normalitzat dins de la comunitat. En concret, es vetlla per l'acompliment d'un itinerari personal en els diversos aspectes (formatius, ocupacionals i socials) supervisant i actualitzant el PAI, i oferint de manera interdisciplinària una àmplia varietat d'activitats i serveis que diferenciïn i individualitzin les intervencions, d'acord amb el PAI. És una prioritat **que l'adolescent participi activament en el seu projecte d'autonomia, fent ús dels recursos disponibles, pel que es treballa fortament en la seva motivació.**

- Proporcionar-los allotjament i oferir-los habitatge per garantir una preparació progressiva per a la independència funcional. El servei d'aquesta manera ofereix una alternativa al medi familiar, el qual és inexistent, està deteriorat o en greus dificultats.
- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de transport i serveis farmacològics.
- Proporcionar-los manutenció mitjançant serveis públics i/o privats; així com suport en la gestió de tota mena de tràmits administratius i relatius a documentació, davant de les diverses institucions que pertoca. Això últim pren una importància especial, ja que un elevat nombre de les i els joves atesos estan en situació administrativa irregular o 'in-documentada'.
- Com a qüestió imprescindible per poder dur a terme els processos d'inserció laboral i social, oferir formació en les llengües de Catalunya i sobre la cultura del país, en cas necessari. Es promouen l'arrelament, la integració i la millora de la situació personal (emocional, de benestar) aplicant diversitat de tècniques socioeducatives i d'ocupabilitat.
- També se'ls acompanya en l'adquisició i millora de competències transversals i tècnic-professionals, en la capacita-ció per la millora de la seva ocupabilitat o la inclusió en el sistema educatiu, i en la inserció laboral, d'acord amb les seves necessitats.

Aquesta i altres formacions són part de l'acció socioeducativa duta a terme, la qual té **un caràcter integrador i facilitador** de la satisfacció de les necessitats bàsiques materials, biològiques, psicològiques, afectives, socials i educatives de cada jove; procurant el seu desenvolupament global i harmoniós per a promoure dita inserció sociolaboral i l'autonomia.

L'acció socioeducativa i el projecte educatiu concret corresponent a cada cas, es deriven del model educatiu establert, el qual es detalla a l'apartat 2.2.

Com a moments de la intervenció es diferencien l'acollida, l'acompanyament durant l'estada, la sortida i la post-atenció. En diferents parts d'aquest volum es van referint aspectes que es treballen de forma interdisciplinària segons aquestes fases del procés.

Quan ja s'ha valorat favorablement l'entrada al servei PIL MFR, la Direcció d'aquella unitat PIL (conjunt de pisos en una mateixa estructura o edifici) s'encarrega de preveure l'assignació de plaça al o la jove¹¹. Segons l'anàlisi documental de la informació de derivació, i les observacions realitzades en l'entrevista de derivació, es valora i determina en quin dels pisos amb places vacants se'l o la situa, amb quin referent educatiu i en quin entorn o entorns es garantirà de manera òptima la cobertura de les seves necessitats.

El dia de l'entrada al servei, el o la directora del PIL, l'educador/a i el o la insertora sociolaboral referents realitzen la primera intervenció presencial seguint els següents passos:

- a. Signatura d'un compromís socioeducatiu inicial.
- b. Lliurament del *Manual de Benvinguda*, el document de les condicions generals de convivència, de la normativa de funcionament del servei, les informacions bàsiques inicials i dels *Drets i obligacions de les persones usuàries del servei PIL*.
- c. S'omple la Fitxa d'Acollida que recull, a més de dades personals bàsiques, les observacions més significatives de salut, objectes personals, formació, contactes, amistats i familiars.

¹¹ Cada pis consta de quatre places. Cada unitat de deu pisos compta amb un equip de professionals comú amb la finalitat de proporcionar la cobertura inherent de la guarda i formació d'un total de 40 joves.

- d. Es realitza una visita a l'espai d'atenció diürna, el Centre de Formació propi del PIL, i se li presenta a la o el que serà el seu referent formatiu; visitant-se després el pis on viurà. Allà se li presenta a la resta de companys o companyes, si s'escau, es fa l'assignació d'espais individual, i un breu acompanyament a les principals instal·lacions de l'entorn.

Als quinze dies de l'ingrés s'elabora una proposta inicial de treball, a partir d'un protocol d'observació (fitxa d'acollida i observació inicial) i la *Guia de percepció i autopercepció de competències*; instrument útil per valorar el desenvolupament competencial i que descrivim més endavant. Als 45 dies de l'arribada del o la jove ha d'estar elaborat el seu PAI.

2.1.2. Desenvolupament de funcions i compromisos.

La següent classificació es refereix als objectius inicials que es van plantejar al moment d'iniciar el projecte. Amb el pas del temps, aquests s'han anat adaptant al context, a les persones i a les situacions concretes experimentades en la pràctica i la implementació dels mateixos.

l. Pel que fa a l'exercici de la guarda i documentació.

El servei i projecte PIL ha de garantir, com s'ha explicat, tots els aspectes derivats de la guarda administrativa dels i les joves acollides, donant compliment al marc legislatiu vigent i a la *Convenció dels Drets de l'Infant* de Nacions Unides. Per assolir-ho, de manera interdisciplinària s'elabora, a més del PAI de cada jove, una programació anual, el projecte educatiu del servei i el reglament de règim intern (**RRI**) corresponent. Els espais de vida del servei s'adeqüen i personalitzen, i per a cada jove es crea a més un expedient administratiu i se li assigna un tutor o una tutora amb el o la qual es du a terme l'**acció tutorial**. Aquesta s'avalua de manera contínua, a l'igual que es revisen tant el projecte educatiu i

el RRI, i tots els resultats es recullen en una memòria anual. Alguns dels seus resultats i dels elements esmentats es van desgranant en apartats posteriors.

El projecte PIL MFR compta amb una jurista pròpia que acompanya i assessora als equips i als i les joves en els diferents processos de tramitació. Pel que fa a la seva documentació d'identificació vinculada al servei, necessària per garantir la seva inclusió social i laboral, es garanteix la seva actualització i la precisió en la gestió; coordinant-se amb les administracions i consolats competents, a les reunions d'equip educatiu, i també amb els i les joves. D'aquesta manera, se subratlla la importància d'implicar-los progressivament en el seu procés documental; fomentant així l'autonomia en aquest àmbit - a l'igual que en la resta -, fent-los entendre la seva importància i els circuits relacionats, amb la col·laboració de tot l'equip educatiu.

A continuació expliquem els objectius establerts en relació a les diverses àrees de desenvolupament i necessitats d'atenció dels i les joves.

II. Objectius de l'àrea econòmica i d'autoadministració.

De la mateixa manera descrita abans, es vetlla, es tutoritza i s'acompanya pel desenvolupament progressiu de les habilitats i competències necessàries per la planificació econòmica i l'auto-administració dels diners i altres recursos; adquirint de manera gradual **hàbits** com ara l'estalvi i la previsió del futur, sabent fer assertivament, per exemple, gestions de serveis bancaris, o distingir entre despeses bàsiques, complementàries i supèrflues. S'avalua el grau de compliment de la previsió econòmica i de la previsió d'estalvi; és a dir, que les assignacions s'hagin gestionat de manera correcta. Amb els i les joves es plantegen plans d'estalvi amb la finalitat d'assolir l'hàbit i aprendre a gestionar els diners,

i que quan marxïn del programa tinguïn, a més d'una feina i ingressos, estalvis per utilitzar-los en cas de necessitat.

Com s'ha explicat, ser capaç d'administrar els propis recursos, amb una planificació i execució competent, es considera un senyal de maduresa, ja que implica accions i actuacions autònomes que fomenten i reflecteixen certa independència. El compliment de la previsió econòmica, per tant, es revisa educativament: sabent que la gestió econòmica és un punt vital de cara a l'emancipació i l'autonomia de la població atesa, es treballa progressivament per l'**autoadministració**, participant des dels inicis en la compra d'aliments, la previsió de despeses i, en estadis més avançats o a prop d'emancipació, es treballa molt la previsió i el càlcul de despeses dels serveis bàsics, els consums (aigua, gas, llum) i les factures pròpies del pis PIL on resideixen, la capacitat i hàbit d'estalviar, i gestionar els diners per les activitats pròpies i d'oci.

Pel que fa específicament a la *cobertura de les necessitats d'habitatge*, es preveuen pisos de màxim quatre persones, i amb condicions d'infraestructura que garanteixin condicions òptimes per una bona convivència, accés a serveis comuns i per la satisfacció de les necessitats. Són pisos integrats a la ciutat o municipi de residència, i en relació amb les comunitats de veïns pertinents. Això permet **una vivència d'autonomia i normalització com a joves, que tot i estar sota el paraigües de l'administració i del servei, no ho fan en un espai institucionalitzat**. Això reflecteix, per una altra banda, la clara aposta i convicció que des del servei PIL MFR es té amb la desinstitucionalització, implícita en qualsevol normalització social autèntica.

III. Objectius de l'àrea de salut i sanitària.

En línia amb allò que correspon desenvolupar en aquesta edat, el focus es posa en el foment de la cura de la pròpia salut des d'una òptica preventiva, i l'adquisició i manteniment d'hàbits saludables en la vida quotidiana, que consolidi un estil de vida del mateix caire. En la transició a la vida adulta s'estableixen formes de funcionament i hàbits de salut que solen romandre al llarg de la vida (Fierro, 2014). També es promou el coneixement dels recursos sanitaris, la xarxa mèdica i el seu correcte ús, de manera autònoma; per això, en ingressar al servei s'explica al o la jove el funcionament dels mateixos i el sistema sanitari en context, i se'ls acompanya en la gestió de visites i accés a aquests recursos. Igualment en l'adquisició dels hàbits saludables (com ara l'alimentació i la son), en el coneixement dels mètodes de prevenció de la salut sexual, i se'ls fa progressivament responsables dels tractaments mèdics que hagin de seguir. Per valorar aquests objectius, s'avalua el grau de compliment de l'agenda mèdica personal i el grau d'acompanyament a les visites mèdiques que hagin necessitat.

Respecte de les *necessitats d'alimentació i autoproveïment*, es faciliten sempre menús saludables, adequats pel desenvolupament físic i de fàcil elaboració. En funció del nivell competencial i l'evolució de l'autonomia, es preveuen diverses estratègies d'implantació segons el cas:

- a. Que la compra setmanal s'efectuï amb presència de l'educador/a referent; intervenció que es dóna de manera general a l'inici de les derivacions, reduint la intensitat de l'acompanyament d'acord amb la progressió del/a jove.
- b. Efectuar compres de manera conjunta, desenvolupant la competència relativa a l'entorn.
- c. Compres fetes individualment amb assignacions econò-

miques específiques quan s'ha desenvolupat prou competència per fer-les.

Es menja i cuina als pisos dels i les joves. A vegades els joves es cuinen el seu menjar, a vegades fan torns de cuina i cuinen entre tots. Es poden fer també tallers de cuina, tant al pis com al Centre de Formació.

IV. Objectius de l'àrea intel·lectual, formativa i laboral.

D'acord amb els interessos i capacitats dels i les joves, es busca promoure, acompanyar i donar suport als seus processos tant formatius com d'inserció laboral; incloent posar al seu abast els mitjans necessaris i que així **la igualtat d'oportunitats esdevingui una realitat**.

En aquest àmbit, des de l'inici de l'acollida el servei es fixa en què el o la jove:

- a. Conegui les llengües del territori, millori la competència lingüística general, la comunicació verbal i les habilitats per relacionar-se.
- b. S'adapti plenament a l'entorn mitjançant la millora de les competències instrumentals i d'autocura bàsiques.
- c. Participi en activitats culturals i assisteixi a diversos esdeveniments, d'acord amb els seus interessos.
- d. Concebi el seu procés formatiu com a mitjà que possibilita la inserció laboral. En aquest sentit, es fa una quantitat molt considerable i diversa d'actuacions.

Sabent que la formació reglada, formal i no formal habiliten i són el mitjà per desenvolupar les competències i els coneixements declaratius, procedimentals i actitudinals per esdevenir autònom/a, els i les professionals del servei analitzen el perfil competencial del/a jove per detectar aspectes o àrees destacables i/o de millora, i orientar-lo o orientar-la

cap a objectius formatius i/o laborals assolibles; sempre involucrant-lo o involucrant-la i consensuant amb ell o ella el disseny i la construcció del propi itinerari formatiu i projecte sociolaboral o professional. I des del Centre de Formació propi de cada PIL MFR **es reforcen aquells aspectes que no queden coberts** per la oferta formativa ordinària del territori on resideixen els i les adolescents (s'aprofundeix després).

Pel que fa a aquesta àrea, s'avaluen el grau d'assistència a activitats formatives i de participació, els resultats acadèmics i les intermediacions i insercions laborals.

V. Objectius de l'àrea emocional, afectiva i sexual.

Al començament de l'acollida es busca la creació d'un vincle de confiança entre la persona rebuda i l'equip educatiu i amb els iguals. Es vetlla perquè el o la jove, per la seva part, desenvolupi actituds de respecte vers les altres persones; que conegui els valors, les normes i les pautes de convivència social, i adquireixi eines i competències adaptatives i pel canvi. Tot això està en consonància amb la maduració i les capacitats que comencen a desenvolupar en l'àmbit del coneixement de les relacions, per a relacionar-se i descentrar-se; i així comprendre el funcionament de les interaccions socials, el món social i les seves complexitats (Moreno, 2014), amb una adequada autoregulació d'acord amb les situacions i els contextos de convivència, com s'ha explicat en el primer capítol.

Cal subratllar que el personal educatiu i de suport estableix **la relació educativa, de mediació i de suport** de manera que proporcioni a cada jove seguretat al llarg del seu procés dins del servei; i **implicant-lo o implicant-la en tots i cadascun dels aspectes del seu desenvolupament** (com s'ha dit en diversos punts) com a tasca genèrica i prioritària que permeti assolir la desitjada autonomia al millor nivell possi-

ble en el moment de l'alta. A més, de manera més específica el personal:

- a. Potencia en ells i elles l'autoestima, l'autoconeixement i la seguretat en si.
- b. Facilita i proporciona eines perquè puguin expressar els seus sentiments i les seves emocions, necessitats i voluntats, en general i particularment respecte del seu projecte personal; oferint també espais de treball terapèutic de ser necessari.
- c. Promou que puguin establir relacions afectives gratificants i constructives amb altres persones i l'entorn.

Per altra banda, amb la finalitat de fomentar l'apoderament personal, la capacitat d'autovaloració, i la responsabilitat social i vers les pròpies decisions, els i les professionals:

- a. Ajuden i orienten el jovent en l'expressió i manifestacions del seu propi jo, dels seus valors i les seves tries.
- b. Garanteixen que cada jove estigui informat o informada de tot allò que li afecta, en tots els àmbits i sentits de l'atenció, de manera que pugui prendre decisions i anar construint el seu pla de vida.
- c. Busquen potenciar la seva responsabilitat en les accions i la capacitat crítica pel que fa a variats àmbits, com ara els patrons de consum existents i altres formes de participació social adulta.

Finalment, pel que fa a la sexualitat es promou que siguin capaços i capaces d'establir relacions d'afectivitat amb l'altra persona abans d'iniciar una relació sexual; ja que és en aquesta edat quan tots els elements afectius i les emocions prenen sentit en aquest context relacional (Moreno, 2014). Amb l'acció tutorial es fomenta que expressin els interrogants tinguts quant a la sexualitat, que assisteixin a cursos

d'educació sexual promoguts per la comunitat, i se'ls orienta perquè coneguin les mesures anticonceptives i de prevenció.

VI. Objectius de l'àrea socio-familiar.

Molt en línia amb els objectius tot just esmentats, es busca facilitar al o la jove la comprensió de la seva ubicació i el seu rol en el context familiar, des d'una perspectiva de vida emancipada. Es considera que ha de saber opinar de manera constructiva i reflexiva sobre la relació familiar viscuda i que encara es té, amb diversitat d'interaccions i lligams afectius.

A partir de l'estudi o la descripció de les relacions tingudes, el servei busca també **identificar referents positius pel que fa al procés d'autonomia**, propiciant les condicions que aconseguixin el consentiment i/o col·laboració necessària de la família en el projecte de futur i sociolaboral del o la jove. Això en part s'assoleix facilitant que, durant l'acollida i de manera coordinada, mantingui el contacte amb la família biològica (sigui que es trobi al país d'origen o a l'Estat Espanyol) i reforçant l'ús de les eines que possibiliten la interacció amb aquest nucli. Com s'ha explicat, les figures parentals i altres membres d'aquest microsistema segueixen sent referents importants en el desenvolupament durant l'adolescència, i per això s'ha de fomentar un manteniment de les relacions ajustades a les necessitats socioemocionals de l'adolescent o jove, potenciant els lligams i intentant que siguin constructius pel jove. A la família sempre se l'informa que aquest és al recurs, el/la visiti o no. També es manté la vinculació amb alguns altres referents tot i que no siguin família de sang, sinó 'coneguts' o 'conegudes' amb un lligam significatiu.

Val a dir que la casuística trobada és molt variada i variable. Hi ha joves que tenen família o referents familiars al territori. En alguns casos, en entrar no ho expliquen però més enda-

vant o quan surten del recurs ho diuen al·legant que no se'n podien fer càrrec i per això en arribar deien no tenir-los. També cal especificar que hi ha joves que es poden trobar angoixats o amb pressions per part de la família perquè treballin i aportin diners al país d'origen. Tot allò es treballa amb ell o ella, i se l'ha d'ajudar a gestionar la situació; com ho viu i pot afrontar el que li suposa emocionalment i parlar-ne amb la seva família. En algunes ocasions també es pot parlar amb aquesta del tema a través d'alguna trucada.

VII. Objectius de la vida quotidiana i el lleure.

En aquest cas, es busca de la manera més genèrica que els i les joves es facin responsables de les seves accions, assumint tot el que comporta la convivència quotidiana amb altres persones a un pis, desenvolupant actituds i comportaments assertius, en termes de tolerància, respecte, higiene i convivència veïnal.

Per altra banda, es vetlla perquè desenvolupin una gestió adequada del temps i els horaris, sabent optimitzar el temps lliure; alhora que fent un ús correcte dels espais i instal·lacions del lleure que tenen a l'abast, buscant activitats que resultin constructives i d'acord amb les preferències.

La programació d'activitats externes i de lleure va orientada a **promocionar la participació**, no tant a programar-les des del servei. Es té en compte que les activitats compleixin amb els objectius següents:

- a. La promoció de la socialització, facilitant que els i les joves ateses es relacionin de manera normalitzada i òptima amb els i les iguals de la comunitat.
- b. D'igual forma, que se sentin part d'aquesta, amb igualtat de condicions i oportunitats que la resta de persones; és a dir, **promoure la integració**.

- c. Facilitar l'accés a la cultura, l'oci, l'esport i el lleure, de forma que es compensin els dèficits en aquest sentit, i que les activitats generin experiències positives i saludables.

Sabem que dit accés i la participació són peces fonamentals en la constitució de la persona i la seva identitat, i per això no es pot concebre una autèntica integració sense tenir satisfetes també les necessitats de consum cultural i d'oci. Per això, mitjançant la tutoria i el seguiment socioeducatiu es recullen els interessos i les motivacions del jovent, per decidir conjuntament les activitats que vulgui desenvolupar; segons la seva disponibilitat horària. En l'organització i planificació es persegueix l'autonomia del o la jove; tot i això, els i les educadores referents ofereixen alguna activitat de lleure programada pel servei, en cap de setmana, i que és de participació voluntària.

Les activitats són de diversos tipus (esportives, lúdiques, culturals, formatives, de sensibilització), i es participa de manera dinàmica i normalitzada a la comunitat; partint de què la transcendència de la interacció amb altres persones i **l'ampliació i diversificació del seu món social** és una part consubstancial del desenvolupament en aquesta etapa (Coleman i Hendry, 2003), més enllà de l'espai PIL, de vida quotidiana. A més, assistint i participant a les activitats es treballen aspectes com el sentiment de pertinença a la cultura d'acollida, l'intercanvi de coneixement cultural, o fins i tot l'apropament a les pròpies arrels –per exemple, s'ha participat alguna vegada al tancament del dejuni del Ramadà, o en activitats promocionades per les associacions culturals dels propis països d'origen. Treballar l'arrelament del jove i alhora el reconeixement de les seves arrels també impacta en la construcció de la seva identitat, en particular la cultural (aspecte important en el jovent del perfil atès, com s'ha

explicat); cosa que al seu torn repercuteix positivament en la seva situació socioafectiva.

Per una altra banda, amb la *Guia de percepció de competències bàsiques* es pretén tenir un perfil competencial del o la jove amb qui es fa tutoria. Consta de set subescales, referents als àmbits d'intervenció abans explicats (vida quotidiana, auto-administració, sociofamiliar, emocional-relacional, salut i desenvolupament físic, intel·lectual i aprenentatges) més l'àmbit professional; és a dir, que coincideixen amb les àrees o seccions en què es detalla el PAI.

El tutor o tutora ha de valorar en relació a diversos aspectes d'aquests àmbits en un de quatre el nivell de desenvolupament que millor descriu la situació de la persona tutorada, si procedeix. Després de cada escala hi ha un apartat per llistar ordenadament les necessitats prioritàries relacionades amb dit àmbit, i amb criteris de prioritació. Cada necessitat identificada ha d'anar acompanyada del component que s'ha de treballar: coneixement, habilitat o actitud; mateixos que es corresponen amb la classificació predominant en el sistema educatiu actual de continguts o tipus d'aprenentatges. Els criteris de prioritació s'avaluen en referència a la urgència, la factibilitat, i si és compartit per l'equip educatiu, assignant valors d'1 (sí) o 0 (no) que dona una puntuació total resultant i permet determinar la prioritat d'atenció de dita necessitat. Al final de tota l'escala es recullen observacions que complementin l'avaluació obtinguda globalment.

L'avaluació de tots els objectius i accions relacionades amb el benestar i desenvolupament dels nois i noies es fa en part també segons el seu grau de compliment i concordança amb l'establert al PAI.

En relació al servei, per garantir que aquest sigui de qualitat, hi ha d'igual manera establerts uns objectius específics.

VIII. Relatiu a la gestió.

Pel que fa a la vessant assistencial i comunitària, ho són assegurar la protecció efectiva dels i les adolescents i joves, prestant una atenció individualitzada, i d'aquesta manera afavorir el seu procés d'inclusió sociolaboral. Per altra banda, es té com objectiu col·laborar amb l'entorn social proper, amb persones voluntàries i amb empreses responsables socialment. I pel que fa a al funcionament i millora organitzacional, es busca prestar el servei sota els paràmetres del *cicle de gestió de la millora contínua*; tenint entre els seus elements, la incorporació de la satisfacció tinguda pels usuaris i usuàries, i també per a la planificació dels cicles següents.

IX. Relatiu a la metodologia de treball.

Es busca establir i dur a terme estratègies d'intervenció consensuades i unívoques, a partir del projecte educatiu del servei (explicat a l'apartat següent), la programació anual i el RRI, i per altra part basant-se en els projectes individualitzats (PAI) i la realitat social del moment. Per assolir-ho, la documentació interna elaborada estableix i complementa les accions educatives, facilitant sota un mateix criteri el treball en equip.

En concret, en relació a l'esmentada 'realitat social', un exemple durant el 2021 ha sigut tot el que ha envoltat els canvis de reglamentació i d'interpretació de la Llei d'estrangeria; i com aquests han afectat al servei a cada territori, cosa que ha fet **necessari transformar els projectes educatius dels joves**; per exemple, prioritzant la inserció laboral per sobre de la formació, per tal de no quedar-se indocumentat o indocumentada, i per tant sense accés a altres formacions (es reprèn la idea en un punt posterior). Així doncs, les necessitats de l'entorn i del moment fan que la

programació i la planificació de continguts dels Centres de Formació dels PIL MFR s'hagin de transformar també.

El treball educatiu es realitza de manera rigorosa, professional i amb qualitat, garantint espais per reflexionar sobre les accions realitzades, i promovent i vetllant pel reciclatge i la formació permanent de tot l'equip educatiu. A més, quan l'administració que ha contractat el servei proporciona nova informació que pertoca a les actuacions, aquesta es trasllada i s'implementa amb rapidesa.

Pel que fa als casos de les persones ateses, es fa un seguiment mensual dels objectius i una avaluació i ajustament semestral dels mateixos i els plans d'autonomia, planificant les accions que portin a l'assoliment del que es plantegi.

Es fan reunions d'equip periòdicament i es compta amb un pla de formació propi de l'entitat, el qual es revisa cada determinats mesos per avaluar les accions dutes a terme, exposant els resultats de les valoracions a la memòria anual realitzada.

S'aprofundeix en els diversos aspectes d'aquests objectius en el següent apartat 2.2, on s'explica el model educatiu i d'atenció.

X. Relatiu a les funcions de l'equip.

El funcionament del servei s'organitza de manera que s'optimitzi l'aprofitament dels recursos materials i humans, i així assolir **que totes i tots els membres de l'equip s'impliquin en l'elaboració i execució del projecte educatiu**, assumint la responsabilitat d'executar-lo, del seu bon funcionament i de la seva qualitat. Com s'ha dit, la interdisciplinarietat s'observa en l'elaboració i treball dels diversos elements desenvolupats pel projecte PIL (programació, memòria anual, PAI de cada jove).

Metodologies de treball d'equip com les reunions, la supervisió, la intervenció educativa, i recursos com el pla de formació, són mitjans per poder treballar en equip, consensuant les decisions relatives al servei; unificar els criteris d'intervenció de tot l'equip; potenciar l'aprofitament i millora dels recursos externs d'atenció al jovent; garantir una gestió de la informació de manera transparent, clara i àgil, i vetllar tot plegat perquè cada professional desenvolupi la seva tasca i rol d'acord amb el que recull el projecte educatiu. Quan aquest es revisa, s'avaluen les accions esmentades, exposant-ne els resultats a la memòria anual.

XI. D'integració i participació en la comunitat.

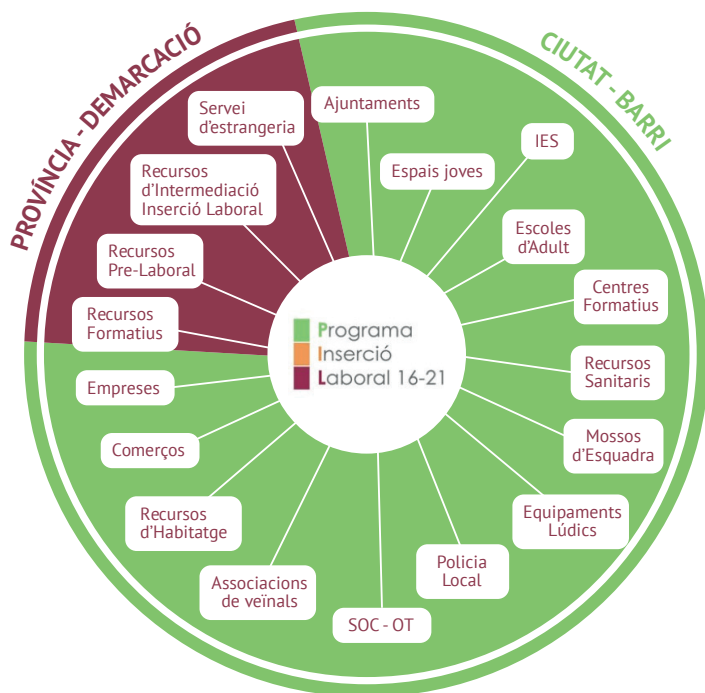
Amb la finalitat d'aconseguir una bona integració i participació de les persones i el servei, aquest es presenta als recursos municipals i territorials perquè el jovent atès pugui fer-ne ús, participant a les activitats ofertes. El servei també es dóna a conèixer per diferents mitjans i amb accions coordinades. Això permet:

- a. Establir relacions directes, fluides i transparents amb els diferents agents de la comunitat; especialment tenint cura del seguiment amb aquells serveis, entitats i persones amb què o on les i els nois realitzen les activitats (institut, cursos de formació, empreses, monitores, etc.) i amb els quals el servei interactua com a grup humà.
- b. Coordinar-se periòdicament amb els serveis de derivació.
- c. Fomentar, vincular i reforçar els interessos dels i les joves a l'hora de participar en les associacions culturals i esportives de l'entorn, promovent en ells i elles **accions de voluntariat**; és a dir, en què aportin servei a la societat. Per exemple, anar a netejar els marges d'un camí verd; vincular-se a centres d'esplais o a residències geriàtriques; explicar contes a escoles bressol, etc., que els

permet anar fent currículum en determinades habilitats tècniques, socials i de compromís i responsabilitat. Per una altra banda, representa una manera d'arrelar-se al territori, vincular-se a moviments socials i activitats culturals, i per l'altra, el fet d'estar actiu o activa, no sent només receptors o receptores d'ajuda social o per part de l'administració, sinó que n'ajuden a d'altres.

Com s'ha suggerit abans, part de les necessitats dels i les joves són cobertes per recursos externs; per això la relació amb l'entorn és un element clau en la prestació d'un servei de la tipologia del PIL.

La figura representada es replica en cadascun dels territoris de prestació del servei.



XII. A nivell de funcionament grupal es busca garantir que tant el personal com els i les joves ateses puguin accedir i conèguin el RRI des del moment de la seva incorporació. En aquest moment s'informa també al jovent dels seus drets i deures, fent-los conèixer també les normes, les pautes i els valors relatius a la convivència, de manera que se senti i s'assumeixi part del grup des de l'inici (s'aprofundeix més endavant).

A part d'aquesta estructura d'objectius, tenim que els PIL estan pensats i estructurats tot plegat en torn a tres aspectes o àrees principals:

1. *La residencial i educativa*; atesa sobretot pels i les educadores als pisos.
2. *L'àrea sociocomunitària*; corresponent a la labor del insertor o la insertora sociolaboral, persona que treballa als pisos però també vincula amb el territori.
3. *L'àrea formativa i de prospecció laboral*; a càrrec dels formadors/prospectors i formadores/prospectores, que treballen als Centres de Formació propis del PIL. Aquests mateixos espais són espais base on el personal fa reunions i gestions generals i internes.

L'apartat següent es correspon bàsicament amb la primera esmentada; mentre que les dues restants es tracten sobre tot a l'apartat 2.3. En les descripcions d'aquests apartats fem esment de diverses conceptes i marcs teòrics que apelen a les metodologies, aplicacions i intervencions explicades, i que són part del seu valor i fortalesa.

2.2. Model educatiu i d'atenció.

Com s'ha explicat, el servei PIL MFR pren com a punt inicial per al projecte educatiu el Projecte Marc de Centres que estableix la DGAIA per altres categories de centres; el qual dóna lineaments molt genèrics i indispensables per a la implementació d'un servei de qualitat. A partir d'això, tant Fundació Resilis com la Fundació Mercè Fontanilles han aportat **una quantitat significativa d'aspectes per desplegar un servei de qualitat que es reflecteixi en els resultats i els assoliments en la vida del jovent**; acompanyant-se a més, de coneixements tant de la pràctica amb poblacions i serveis similars, com derivat de models teòrics i disciplinaris de les àrees professionals que li pertoenen.

D'aquesta manera, en els següents punts anem analitzant alguns principis que conformen el model educatiu i metodològic d'atenció del servei PIL MFR, especificant conceptes, coneixements i perspectives psicològiques i educatives que considerem fonamentals i de les quals se serveix per enriquir-lo i assolir fites del més alt abast possible.

2.2.1. El jovent com a centre de l'acció educativa i el traspàs del control.

Pel que fa a la concepció de 'l'acció educativa', partim d'entendre que el procés de desenvolupament de les persones s'orienta i es canalitza a través de l'educació; entesa com un conjunt de pràctiques socials i socialitzadores que tenen per finalitat el foment i la potenciació de dit procés. És doncs la resposta educativa a les potencialitats i capacitats la que possibilita créixer a nivell personal, afectiu i social (Onrubia, 1997). D'aquesta manera, un servei adreçat a donar resposta a les necessitats personals i formatives té raó de ser i ha de basar el seu funcionament en aquest objectiu; facilitar que la persona pugui desenvolupar-se i formar-se per actuar en el seu context social i cultural de manera reeixida, possibilitant

que sigui competent i propositiva, aportant els fruits dels seus assoliments; en aquest cas, parlant dels i les joves al context que els i les ha acollit i en què, molt possiblement, continuaran vivint.

Com s'ha dit en anteriors apartats, el centre de l'acció educativa, i per tant de les intervencions professionals, és la persona atesa; perquè es tracta de què sigui ella qui faci i eventualment determini el seu propi procés de creixement personal cap a l'autonomia i l'emancipació. El servei en realitat s'adreça a **posar a l'abast i dotar de les eines necessàries** per anar satisfent les necessitats tant d'atenció com educatives, de salut i socioculturals (veure el *Quadre 1* abans explicat) i assolint fites; en funció de la situació de la persona concreta en cada període de temps. Es diferencia així d'altres models, concepcions o èpoques històriques, en què el centre és o era en realitat 'el projecte', les necessitats d'altres persones implicades, o bé, el manteniment rígid dels objectius propis de la institució o el model de la institucionalització en sí.

Posar a la persona atesa al centre implica llavors deixar de banda la idea de què el o la jove que participa i fa ús del servei només ha de seguir un programa o adherir-se a objectius institucionals o aliens a l'autèntic projecte de vida que pugui construir. D'aquesta manera, el o la jove no només és el centre de l'acció educativa i professional, sinó que **és l'eix en torn al qual s'organitzen totes les actuacions del personal i l'ús dels recursos**, a partir d'uns lineaments bàsics i generals. Abans s'han explicat ja els principis del model de l'Atenció Centrada en la Persona, que serveixen per orientar l'aplicació d'aquesta perspectiva.

Per una altra banda, el servei concep un subjecte centre de l'atenció sempre en interacció amb altres persones, a partir de la qual es defineix en gran part, i sent *la interacció educativa*

la que acaba per dotar del poder i les eines cap a l'autonomia, l'autodeterminació i l'emancipació. En l'assoliment de les fites i la construcció del propi futur, la o el jove atès i la persona professional interactuen en un espai que podem identificar teòricament amb *el paradigma sociocultural*, per la vessant psicoevolutiva, i el *constructivista*, pel que fa a l'educació.

D'acord amb aquestes perspectives, mentre es van desenvolupant les capacitats, satisfent les necessitats i conquerint els objectius, l'adolescent o jove, com a persona en un nivell menor de desenvolupament o d'expertesa en l'ús de les eines (tant materials com simbòliques i per a la socialització) interactua amb una altra o d'altres que compten amb un nivell de major expertesa, i que li poden facilitar o acompanyar-lo en la cerca conjunta de les eines necessàries pel seu desenvolupament.

És en aquesta interactivitat en què es dóna l'aprenentatge, construït dins d'un espai que abasta d'un punt o nivell de desenvolupament inicial – és a dir, allò que la o el jove pot fer inicialment pels seus propis medis, sense l'ajuda externa - al que pot arribar a assolir amb la presència de l'altre (Onrubia, 1993). A nivell aplicat i d'intervenció, això comporta la necessitat de què les actuacions dins del servei hagin de tenir per principi una **flexibilitat metodològica**; ja que la intensitat de les estratègies utilitzades i les accions dutes a terme per ajudar al o la jove han de ser **ajustades i en funció del seu estat de desenvolupament real**. Aquest estat de desenvolupament s'obté a l'ingrés amb indicadors específics del 'perfil' i de les seves necessitats i capacitats, en graus de desenvolupament o assoliment; i això que es pretén que desenvolupi es concreta i projecta al seu Pla d'Autonomia Individualitzat.

Per altra part, la regulació en l'anomenat **traspàs del control**, és a dir, el punt en què el o la jove s'apropia dels significats, eines, o habilitats per actuar autònomament, serà el que en

realitat permeti al/la jove anar assolint més expertesa en les actuacions i per tant l'emancipació. Les i els diversos professionals amb qui interactua, especialitzats i amb experiència, tenen com a tasca fonamental fer que es passi **d'una regulació externa a l'autoregulació** en les activitats quotidianes i en les específiques per part del/a jove. En altres paraules, mentre que el o la jove com a persona novell necessita l'ajuda en el procés d'aprenentatge i adquisició dels coneixements necessaris (de tota mena: factuais, de procediment, i també actituds), la persona més experta li assisteix donant les eines i suports necessaris temporalment, retirant aquesta ajuda o 'bastida' quan la novell ha assolit o desenvolupat determinada fita, aspecte o capacitat. Així doncs, l'esmentada flexibilitat té la seva base en què **s'ha d'anar regulant la intervenció educativa segons els avenços de l'aprenent, al llarg de l'acompanyament educatiu i l'assistència intermitentment donada.**

Per últim, es considera important anar reforçant i reconeixent també les petites fites i assoliments per part del/a jove al llarg del seu procés d'aprenentatge i desenvolupament, no només 'els grans resultats' que s'estableixin per llargs períodes determinats al PAI. Que la persona atesa sigui i estigui motivada i es percebi com auto-eficaç en les seves accions, és essencial per mantenir la voluntat per avançar en la globalitat del projecte.

2.2.2. De la participació a l'autodeterminació.

"Posar a la persona al centre" també comporta que aquesta mica en mica vagi participant en determinades decisions, accions a dur a terme i sobre les fites a assolir al llarg del temps de la seva estada. La participació del o la jove esdevé un element clau tant per la seva emancipació com per l'organització del servei; partint de què aquest requereix la voluntarietat de vinculació i la responsabilitat personal de l'individu centre de l'acció en el seu procés, i el treball des de l'acompanyament educatiu pel seu empoderament progressiu.

La participació activa de l'adolescent es dona en tres dimensions diferenciades, cadascuna amb activitats concretes: en el seu procés, en el servei i en la comunitat, i per la seva inclusió social.

1. *Participació en el procés individual.* Ja des del moment de la derivació esdevé una part activa i participativa del mateix en tant que mitjançant la signatura del Compromís Socioeducatiu **adquireix uns compromisos concrets i uns objectius a assolir**. També es veu implicat o implicada en el disseny i implantació del PAI, a través de l'acció tutorial; ja que **les tutories garanteixen en tot moment que el o la jove se senti escoltada**, que s'aborden les qüestions necessàries per al seu itinerari, però també les que són del seu interès individual, i així participant en l'establiment dels objectius de treball.
2. *Participació en el servei.* La percepció dels joves sobre el servei és un element clau per la millora contínua. De manera formal es recull mitjançant un *qüestionari de satisfacció*, passat semestralment o en cas que es prevegi la realització d'assemblees¹². També es disposa de canals més informals per fer arribar al personal professional suggeriments o queixes, i tenen a l'abast instruments de reclamació recollits per la normativa d'aplicació a serveis socials.

Cal especificar que hi ha una part de la planificació global de les intervencions que se cenyeix al marc general de fun-

¹² Les assemblees són espais de participació per a la construcció i millora dels projectes adreçats a la seva millora competencial. Setmanalment se'n organitzen, i en igualtat de condicions participen tots els joves d'una unitat, l'equip educatiu al complet i la persona responsable del servei. Les sessions les moderen els i les educadores, però sempre amb l'objectiu que siguin eventualment els joves qui les gestionin. S'aporten idees i propostes per a la millora del centre, sobre les relacions personals, la resolució de situacions de conflicte que puguin sorgir i, cada cop de manera més destacada, la implementació i desenvolupament de projectes com a metodologia per fomentar els aprenentatges de les persones participants en aspectes que els resulten necessaris per la construcció de la seva autonomia.

cionament dels centres i basada en la coordinació amb recursos formatius, d'habitatge, d'activitats extraescolars i d'oci, etc., que es fa sense la presència del jovent i permet delimitar i donar context d'actuació. Alhora hi ha intervencions que es basen en la recollida d'informació sobre el seu desenvolupament, no en la interacció directa, que concreta i permet planificar-les, i també planificar el procés del/a jove a llarg termini al servei. Tot i això, l'adaptació constant a les seves necessitats esdevé **un instrument indirecte de participació**, ja que és en funció d'aquestes que es determina el cens, contacte i coordinació amb determinats recursos. La coordinació esmentada amb aquests i **la seva cooperació i implicació resulten essencials** per la planificació del treball amb la noia o el noi, la seva continuïtat i que sigui de qualitat.

L'altra part de la planificació de la intervenció és a partir de la interacció directa, la qual és més contextualitzada, flexible i, en aquest cas, **participada**, on es 'fa ús' del planificat en la intervenció indirecta esmentada. En alguns casos, situacions imprevistes o canvis en la persona impredecibles requereixen d'intervencions menys planificades, però dins del marc previst per a la intervenció global planificada. Per exemple, davant les necessitats sorgides de trobar feina de manera urgent per poder assolir el permís de residència, les planificacions originals de l'aula de formació (adquisició de competències socials, alt aprenentatge de la llengua, etc.) s'han reorientat per integrar-les de manera més transversal mentre que es treballa de forma intensiva per atendre la necessitat urgent d'inserció com a eix principal.

En l'última part d'aquest volum es presenten els resultats principals de la darrera aplicació del Qüestionari de Satisfacció, recollits a finals del 2021.

3. *Participació en la comunitat per a la inclusió social.*

Els i les joves participen activament en el territori fent ús efectiu de la xarxa normalitzada de serveis i recursos que ofereix la ciutat, exercint els seus drets civils i polítics (consultes populars, reunions veïnals, etc.) i també amb activitats comunitàries, com les festes de barri. Per garantir aquesta participació, s'informa sobre tots els recursos i activitats disponibles, i s'organitza la participació en grup amb l'acompanyament de l'educador/a a les activitats. El treball en xarxa amb tots els serveis que intervenen en el procés de cada noi/a resulta necessari, i es realitza per part dels professionals també de manera interdisciplinària. Les activitats que ha de desenvolupar per garantir la seva inclusió es recullen en el PAI, el programa d'activitats i el pla de comunicació intern del servei.

Per altra part, en l'atenció donada als adolescents i joves hi ha diversos aspectes rellevants que cal emfasitzar des d'un punt de vista psicoevolutiu **per assegurar la participació, l'autonomia i l'autodeterminació per part de cada persona de manera adequada** (a partir de Moreno, 2014):

- *Atendre les seves necessitats evolutives.* S'ha de posar el focus en l'equilibri entre els objectius que implica la formació institucionalitzada, els aprenentatges per a la vida quotidiana en un centre, la inserció sociolaboral i el desenvolupament integral del/a jove. En entorns institucionals com els esmentats es pot donar un desequilibri o manca d'enfocament en la formació integral; per això, el PIL MFR té en compte constantment que tot i que el jovent atès pot mostrar més maduresa en alguns aspectes que d'altres, globalment són persones necessitades de formació i reforç de l'aprens en la majoria dels àmbits personals.

- *Adaptar les actuacions a les seves metes.* Com a qualsevol marc d'interacció social, les persones ateses tenen una meta i es marquen objectius. L'acció educativa ha de ser coherent, corresponent i alineada amb aquests, ja que constitueixen part del que els resulta rellevant per a les seves vides. A l'hora d'avaluar les pràctiques i accions dutes a terme, s'ha de veure en quina mida s'han acomplert les fites que la persona s'ha posat, ja que, com s'ha dit, són un referent (de vegades, el principal) a partir del qual les intervencions venen dissenyades i aplicades. En aquest sentit, pel disseny i aplicació de les intervencions es prenen també en compte **els tipus d'assoliments** proposats per Ford (1991; citat a Moreno, 2014):

- *Autoassertius*; és a dir, els que contribueixen a la consecució de la pròpia identitat i projecte – per exemple, individualitat, autodeterminació, guany d'importància social, adquisició de recursos - mitjançant el desenvolupament de patrons de funcionament arrelats en, controlats pel i que depenguin del propi jove pels aspectes importants de la seva vida, no d'altres persones. La necessitat de controlar-la és el que permet **mantenir el sentit de valor, identitat i assolir l'autonomia amb autoeficàcia** – és a dir, eficàcia per realitzar canvis mitjançant la pròpia capacitat i esforç (Moreno, 2014).
- *Integradors*; assoliments com ara la pertinença, l'equitat i la responsabilitat social, relacionats amb obtenir i proporcionar suport, mantenir els grups dels quals es forma part, i promoure la igualtat; totes qüestions que el projecte PIL defensa.
- *Els relacionats amb les tasques*, com ara la direcció i la seguretat, i que signifiquen influir en el seu propi desenvolupament i evitant circumstàncies perilloses.

- *Fomentar el desenvolupament de l'autoestima i la identitat individual.* Està estretament relacionada al compliment dels objectius esmentat; per això per promocionar l'autoestima i la identitat s'utilitzen vies que són guies de l'acció del servei PIL: possibilitar la vinculació afectiva; la inclusió en la programació i els PAI d'activitats que permetin l'autoconeixement individual i com a grup; dissenyar-les de manera que la persona pugui triar entre opcions per desenvolupar l'autonomia i la responsabilitat, i proporcionar oportunitats per manifestar la unitat personal i ser tractats a partir d'aquesta. En tot moment, les tasques que s'estableixen en el programa i les planificacions són adaptades a les capacitats i permeten l'exercici del control sobre les mateixes, encara que sigui progressiu.
- *Fomentar el desenvolupament de les pautes de socialització.* Es dona atenció a les formes de vida col·lectiva a l'hora de planificar les activitats i plantejar projectes; es fomenta la vivència de processos de socialització contextualitzats, més col·lectius que no només individuals, més cooperatius que competitius i més reflexius que impulsius. També es possibiliten vies constructives per a què els joves manifestin i intercanviïn els seus punts de vista o opinions, aprenguin a conèixer-se i escoltar-se uns als altres. Abans s'han citat les activitats sociocomunitàries com element d'integració i per atendre les necessitats personals del/a jove.

Atenent a aquests factors (atenció a les necessitats, adaptació a les seves metes, foment de l'autoestima, la identitat i la socialització) i tenint en compte el punt de partida competencial de cada jove, es potencia l'assoliment del seu màxim grau d'autonomia possible en cada àmbit, dirigint totes les intervencions educatives cap aquest fi i la

responsabilitat de les decisions que pren respecte el seu procés vital. Es treballa perquè s'impliqui i interioritzi la responsabilitat com factor clau per l'èxit personal, veient clar els objectius establerts i les accions acordades amb l'educador/a referent. El pas a una vida autònoma farà que ell o ella mateixa defineixi i dirigeixi el seu procés, sempre acompanyat o acompanyada pels educadors i educadores, per avaluar i valorar les conseqüències de les decisions preses.

Aquesta manera d'enfocar l'acompanyament implica al seu torn treballar **la prevalença de la motivació autònoma** per a la realització de les accions per part del/a jove, més que la motivació controlada externament (Deci i Ryan, 2012); és a dir, amb un sentit de què el que es fa prové de les pròpies eleccions, voluntarietat, disposició, interès, gaudí i valors; i no per les recompenses, les pressions, les exigències o l'evitació dels càstigs, per exemple. Si la persona està autònomament motivada, la seva execució, el seu benestar i el compromís, tots elements necessaris per a l'assoliment dels objectius establerts, seran majors.

També es treballa, tenint en compte la **perspectiva de l'autodeterminació en les accions**, l'adequada satisfacció de la necessitat bàsica d'autonomia del jovent atès, tant com la de autocompetència, és a dir sentir-se confiat i efectiu en allò que es fa, i la necessitat de pertinença social, això és, el sentir-se vinculat o vinculada i relacionar-se amb els altres, important i significatiu per les persones i pertànyer a grups. D'aquesta manera les persones es poden desplegar de manera exitosa i amb benestar; en aquest cas, per la realització dels seus objectius i el seu Pla d'Autonomia.

Així doncs, el treball del personal professional educatiu, d'inserció sociolaboral i de formació consisteix en **la creació d'entorns i circumstàncies que fomentin i afavoreixin**

dita motivació autònoma i l'autoregulació, en la satisfacció d'aquestes necessitats. Amb això, el subjecte de l'atenció estaria habilitat per fer el pas a l'esmentada direcció del seu propi procés de desenvolupament i emancipació, de manera autodeterminada i autodirigida. També es pren en compte i es dissenyen actuacions i intervencions de manera que aquelles motivacions inicialment extrínseques s'internalitzin com a pròpies i esdevinguin motivació intrínseca, amb atribució causal de les conseqüències dintre d'un/a mateix/a (responsabilitat), accions auto-motivades i intrínsecament regulades, i basades en l'interès, el gaudí, la satisfacció inherent a la realització, dirigint-les a la consecució de fites i l'autorealització¹³. També es considera que l'autodeterminació és un dels elements millorar la qualitat de vida (segons l'òptica de Schalock i Verdugo, 2002), i per això se subratlla la seva importància a l'hora de dissenyar tot el que s'ha explicat.

Per últim, el suport i acompanyament, a més de facilitar tot allò esmentat abans, faciliten **l'empoderament en els diferents àmbits de la persona i en la promoció social.** Estar o sentir-se empoderat o empoderada vol dir ser capaç d'accedir a l'ús i el control dels recursos que permeten la posada en pràctica de les diverses capacitats tingudes; implicant la capacitat de prendre el control de la pròpia vida, per influenciar o prendre les decisions que, en aquest cas, permetin al o la jove desenvolupar-se i arribar a ser autònom/a i independent, assolint les seves metes i fent realitat el seu projecte de vida.

La independència s'entén en aquest context com l'autocontrol i el complet control personal sobre les pròpies accions i emocions, tenint seguretat en si mateix/a i amb alta autoestima; interactuant en pla d'igualtat amb la resta al poder

¹³ L'explicació de la teoria de l'autodeterminació per Deci es pot visualitzar a: <https://www.youtube.com/watch?v=m6fm1gt5YAM>

proveir-se de tots els recursos necessaris per l'autodeterminació, i mantenint-se en aquest estat. L'apoderament és aleshores el resultat del desenvolupament de tot el seguit d'habilitats per a l'autosuficiència; i és per això que la voluntarietat i el compromís de la persona que accedeix al PIL són requisits indispensables per accedir al projecte.

Així doncs, en síntesi es pot dir que el personal del servei treballa a partir de les potencialitats de la persona, **proporcionant-li un vincle segur, estimulant les seves capacitats resilients i promovent les competències personals, fent-la sentir significativa, empoderada i protagonista de la seva pròpia trajectòria**¹⁴.

2.2.3. *El Projecte d'Autonomia Individualitzat (PAI).*

És l'instrument utilitzat pels educadors i educadores per treballar de manera conjunta amb el o la jove la definició i execució del seu procés evolutiu individual cap a l'autonomia i la inserció sociolaboral; **amb la seva participació i implicació directa.**

Un cop passats 15 dies de la seva derivació es realitza un protocol d'observació, on es recullen els principals trets observats i aspectes del seu procés en les diverses dimensions, i a partir de les quals es definiran les estratègies de treball prioritàries a utilitzar. Quan el o la jove porta un mes d'estada al servei s'elabora el PAI, on els objectius s'estableixen, com s'ha dit, atenent a l'observat i la seva individualitat. Els àmbits de treball i establiment de fites serveixen per enfocar i detallar les accions i activitats, però es visualitzen de forma holística, dinàmica i integral; tal i com és el desenvolupament humà.

Pel que fa a la temporalitat dels objectius, s'estableixen per períodes semestrals i per revisar-los, tot i que la regulació prin-

¹⁴ Les qüestions de les capacitats resilients i el vincle segur s'analitzen en apartats posteriors.

cipal de l'avenç en els assoliments és, com s'ha explicat que succeeix amb una visió centrada en la persona, a partir de les fases de l'evolució del noi o la noia.

A partir de l'establiment conjunt dels objectius es redacta una planificació i programació d'accions socioeducatives per anar assolint-los. A més d'aquesta, la planificació recull els recursos a fer servir i les activitats a desenvolupar; i és el registre que permet la traçabilitat de la intervenció professional. Aquesta planificació i el PAI s'acompanyen d'altres eines de treball:

- *Un registre de tutories*, on es consignen les converses tingudes per l'educador/a amb la jove; atenent no només al 'contingut' de la conversa o quan és formal, sinó també al que s'ha dit de forma menys formal, i elements com ara expressions o estats d'ànim; a més dels acords i compromisos a què s'hagi arribat. Les tutories estan establertes quinzenalment, tot i que amb temporalitat flexible segons les necessitats i situacions que pugui fer-les variar.
- *Diari de seguiment* de totes les intervencions, visites, trucades i entrevistes; que permet mantenir la traçabilitat i facilitar el traspàs de casos si s'escau.
- *Diari compartit de gestions i coordinacions*. El seguiment recollit d'aquestes s'anotaran també al full de seguiment del/a jove si apliquen al cas.
- El *registre de medicació i seguiment mèdic* permet identificar les necessitats que es puguin derivar de l'estat de salut dels i les joves i en cas necessari el que s'han de prendre, per acompanyar i vetllar per a la correcta administració. Aquest registre i el seu seguiment són d'importància evident, en tenir el servei la responsabilitat de la guarda de la persona, i tot i que la medicació hagi de ser auto-administrada.

Per una altra banda, *l'establiment d'objectius* del PAI es basa en l'enfocament estratègic SMART, el qual planteja que, amb

independència de la durada del període per dur-los a terme o la mida de l'organització, la clau és **la planificació i la utilitat**, atenent a cinc característiques que han de tenir dits objectius (Peiró, 2017): ser específics o concrets, mesurables (si no ho són d'inici, desenvolupant eines que ho permetin, per exemple indicadors), assolibles, realistes (amb independència de la voluntat per aconseguir-se, però que sigui possible fer-ho) i temporals (normalment als PAIs establerts per sis mesos; amb la possibilitat de renovar-los). A més, es redacten en termes d'accions i sense divagacions.

Els objectius són entesos en una doble perspectiva:

- Una socioeducativa referida al/a jove; en que es busca reconèixer la seva situació i capacitats; que s'entreni i aprengui per tenir un comportament adaptatiu i adaptat als reptes evolutius i del context; que adopti actituds i decisions positives pel que fa als recursos que l'entorn li ofereix i els que ell o ella mateixa pot crear; i convertir en recursos socioeducatius eficients tant a les persones referents com al grup d'amics del qual formi part.
- Una perspectiva sociocomunitària, referida als grups i persones adultes que conviuen en el mateix entorn del o la jove. En aquest sentit, es pretén utilitzar l'entorn com un medi de trobada i relació, i el medi obert com un mitjà educativament útil. També reconèixer de manera activa i crítica la seva responsabilitat en les situacions socials i relacionades amb l'entorn que l'envolta, i la seva capacitat d'agència i incidència; sobretot, garantint que és conscient de si mateix o mateixa en tot això, es responsabilitzi cada cop més i sigui capaç de **desenvolupar competència d'actuació i criteri**.

Es promou el canvi sempre vers la millora, la creixent autonomia, la satisfacció personal i de necessitats bàsiques que reflecteixen autodeterminació (vinculació i relació, autonomia,

i autoeficàcia; abans esmentades). Es busca també que es desenvolupin transversalment (és a dir, en tots els àmbits i objectius) actituds solidàries, de respecte i cooperació, que estableixin bases per l'autorealització personal futura.

Els objectius, a més de presentar-se de manera individualitzada, no es treballen tots de cop. Les accions se centren en algunes fites establertes en el període de temps determinat, no sent mai possible pretendre que hi hagi avenços a totes les àrees en un sol moment. Tot i que hi ha certa flexibilitat i es prenen en compte les maneres de viure i veure tots els aspectes, tal i com planteja el *model focal del desenvolupament*: encara que establim o detectem estadis en el desenvolupament de qualsevol aspecte o competència, s'és prou flexibles per acceptar que de vegades la resolució d'alguna qüestió pot no ser essencial per abordar la següent; que els afers per resoldre no necessàriament s'associen a una edat o 'nivell' particular, i que la seqüenciació establerta no és fixa o immutable. Encara que hi hagi gran quantitat de necessitats, tasques i demandes que els i les adolescents han de resoldre, ho van fent una a una, de manera focal, cosa els permet gestionar-les i gestionar l'estrès que pot portar l'acumulació de tasques. Sabent doncs que problemes i relacions diferents entren en focus i s'aborden en estadis diferents (Coleman y Hendry, 2003), els i les professionals dels PIL MFR ho prenen en compte i enfoquen el PAI en consonància, amb temporalitats flexibles entre objectius.

En consonància amb la temporalitat establerta es dona el desenvolupament de les diferents estratègies i pautes metodològiques d'intervenció, que a més queden prou explicades en el desenvolupament del PAI. Amb diverses metodologies d'avaluació quantitatives i qualitatives es mostra i explica el canvi al llarg del temps i el compliment dels objectius, entre les quals s'inclouen la revisió del Pla i *les reunions de seguiment de casos*.

Com ja s'ha mostrat, hi ha un apartat on es contempla el tema de la relació familiar específicament; això és perquè hi ha joves amb qui cal treballar-ho, bé perquè la família està molt present i l'impossibilita créixer o prendre les decisions autònomament, per exemple, fent una pressió molt gran per a què aportin diners al nucli familiar; o perquè han trencat tots els lligams però emocionalment tenen un dol que cal elaborar. En tot cas, l'aspecte familiar és sempre de rellevància en la vida de qualsevol persona en una transició, ja que s'ha de resignificar i ressituar cada figura parental i d'altres significatives en les etapes anteriors, el que representen per al o la jove; de forma que s'acomodin a la nova realitat, i així la possibilitat de conviure d'una nova manera, si és el cas.

El PAI és la concreció del Pla de Treball, destinat a aconseguir canvis positius en les competències personals i socials; i també s'utilitza com **un projecte de motivació individual**, mateixa que es treballa i intenta incrementar de manera participativa i significativa a través de situacions, plantejament d'idees, reptes, objectius o recursos externs. És a dir, que es tradueixi en vivències i experiències importants per la persona jove, i amb rellevància a nivell socioeducatiu, en la mida en què potencii aprenentatges, faci entrenar habilitats i estratègies diverses, li permeti connectar activament i críticament amb l'entorn, desporti expectatives i noves motivacions, i desenvolupi les competències abans esmentades.

Per últim, *el procés a seguir per l'elaboració* del PAI consta de diverses fases diferenciades.

1. La informació recollida consta de l'observació feta, abans mencionada, i que és realitzada per l'educador/a i l'orientador/a, amb possible participació de la resta de professionals del servei. També es pren en compte l'informe de derivació, i la informació registrada als diaris de seguiment

i l'omplerta al Protocol d'Observació. Totes les observacions de l'equip educatiu **es contrasten amb l'autoavaluació que fa el o la jove**; utilitzant per això la mateixa pauta competencial amb què s'elabora el Protocol d'Observació de l'educador/a. Això vol dir que el reflex que la situació i l'autoimatge que té de si mateix/a es pren en compte des de l'inici com a referent.

2. L'educador o educadora responsable del PAI estableix les competències a treballar dins de les àrees especificades, i per a cada un dels objectius estableix una metodologia, temporització, els recursos necessaris per assolir-los, i l'avaluació.
3. Els objectius establerts s'exposen en la reunió de seguiment de casos, de manera que tot l'equip conegui el que es treballarà en cada cas (amb cada persona) i el Pla de Treball establert per assolir-los. Aquí es va reflexionar sobre com anar augmentant la implicació en la presa de decisions, en la realització de les accions de millora i demés per part del noi o la noia, de manera que activament esdevingui protagonista del seu pla individualitzat.
4. Entenent el PAI com un element flexible i dinàmic, la revisió dels objectius compta amb diferents punts d'intervenció:
 - En les tutories es realitza un seguiment amb el noi o la noia, reforçant la seva participació, motivació i implicació. Es pot reorientar algun o alguns dels objectius si canvien les expectatives inicials.
 - Es pot realitzar un nou PAI si cal actualitzar-lo significativament, ajustant-lo a la nova realitat de la persona; canvis que poden venir per temes administratius (des d'un allargament de l'estada o situació d'estrangeria), de salut, d'acceptació de les limitacions físiques o competencials, o un canvi d'actitud o situació molt marcada.

- Amb la revisió semestral es pot fer l'avaluació i es facilita la detecció de necessitats d'actualització.
 - A la reunió de casos es revisa en equip. L'educador/a responsable exposa a la resta de l'equip mitjançant el full de reunions, i integra les observacions fetes.
 - La Direcció territorial corresponent a la unitat PIL ha de donar el vistiplau als PAIs, tant dels originals com de les revisions que se'n derivin; mateixos que s'han de trame-re també al referent de la DGAIA.
5. Finalment, l'avaluació es realitza a través de la valoració del *grau d'assoliment dels objectius* fixats per cada àrea. Els indicadors per avaluar l'assoliment dels mateixos queden especificats prèviament, en el moment de l'elaboració. Com s'ha dit, a les tutories es du a terme amb el o la jove, i la valoració de la seva evolució al llarg de sis mesos en les diferents àrees de treball la farà el o la tutora amb la revisió del PAI. L'informe de seguiment i el nou PAI resultant es lliurarà a la DGAIA.

Val a dir que habitualment el o l'educadora a qui se li assignen vuit joves sol ser el o la seva tutora referent educatiu al llarg de tot el procés; tot i que davant situacions o necessitats específiques que comportin canvis pot passar que aquest educador o educadora referent hagi de canviar. S'intenta que aquests canvis de referent siguin els menys possibles i que siguin el més estables o de llarga durada possible.

Cal especificar que, a nivell extern, el seguiment individualitzat amb el o la jove es fa amb la DGAIA; raó per la qual el PAI s'entrega a aquesta Direcció, al igual que altres documents com l'Informe Tutorial de Seguiment Educatiu (ITSE) que és l'informe de seguiment del PAI, i la Memòria Anual i la Programació Anual del Servei.

En el PAI es detallen:

- Una descripció del moment en què es troba el jove, analitzant els diferents àmbits de desenvolupament competencial de la persona, i l'autoavaluació que fa el propi jove. En funció de si és un PAI inicial (a) o de continuïtat (b) aquesta valoració es fa:
 - a. Partint de les graelles d'observació inicial i el seguiment de les primeres tutories.
 - b. Partint de les avaluacions d'assoliment d'objectius treballats en el darrer període, tant a nivell qualitatiu com quantitatiu, els seguiments tutorials i les aportacions dels i les altres professionals que atenen als joves.
- Els objectius plantejats en el mateix per àmbits competencials generals i específics, els indicadors d'avaluació, la metodologia per assolir-los, les accions concretes a dur a terme, la temporalitat (període o mes de finalització) i els recursos utilitzats pel seguiment. Un cop revisat, tant el o la tutora com la Direcció del servei i el o la jove han de signar el document, com a mostra d'acceptació de la valoració feta i del compromís amb els objectius i les accions establertes conjuntament (jove i professionals), i la seva revisió.

2.2.4. El treball grupal.

El treball grupal és un element integral del servei PIL, partint de què la vinculació és una de les necessitats humanes bàsiques; especialment en la transició entre la infantesa i l'adulthood, quan les relacions amb els iguals i companys de vida construeixen forts lligams essencials per la vida dels joves.

Com s'ha explicat en apartats anteriors, al moment de l'acollida inicial es busca generar vincles positius dins el grup d'iguals, fent partícip del servei a la persona rebuda i que for-

mi part del grup. Es realitzen diverses dinàmiques grupals i activitats de participació en grup dins del servei; al igual que a la comunitat, on a diverses activitats es participa de manera conjunta o compartint les experiències en qüestió. I el suport entre el jovent es considera important pels seus aprenentatges i desenvolupament, en línia amb les seves necessitats evolutives en aquest sentit.

La intervenció en grup realitzada pel personal professional es basa en principis teòrics i metodològics que des de l'experiència de les entitats Resilis i Mercè Fontanilles s'han observat útils i tenen un impacte positiu tant en els i les adolescents, com en les interaccions i la participació grupal. Entre ells:

- Es concep el grup com **espai natural d'intervenció que afavoreix la identitat individual**. A partir de situacions reals, les persones participants prenen consciència de la importància de la intel·ligència col·lectiva o distribuïda, de la capacitat d'un grup per aconseguir fites, i de la interdependència positiva que sorgeix arrel de la interacció entre els seus membres. Aquest interacció amb els i les altres i amb la realitat els i les ajuda a construir el seu projecte vital.
- La persona participa i s'integra dins de la societat que l'envolta participant en activitats i esdeveniments que organitza la comunitat. D'aquesta manera, aprofita les oportunitats i els recursos de l'entorn pel seu desenvolupament i en diferents microsistemes o àmbits relacionals.
- Sempre que és possible, es prioritza l'**aprenentatge basat en metodologies participatives**, les quals es componen de procediments, tècniques i eines que impliquen a cada participant, en aquest cas, en el seu procés vital i professional. La metodologia es basa en la comunicació col·laborativa, que potencia la participació responsable, la satisfacció i l'enriquiment personal. Es proposa una construcció col·lec-

tiva del coneixement a través de l'intercanvi de continguts, emocions i experiències des de la pràctica, recolzant un model d'orientació pel desenvolupament de competències.

- La promoció **d'aprenentatges significatius i per descobriment**; en llocs, situacions i espais de relació on es reconeixin els talents, experiències i sabers que les persones poden compartir. S'estructuren planificacions i activitats que proporcionin aprenentatges que es puguin vincular de la manera més substancial possible amb els sabers i experiències anteriors, que realment completin i enriqueixin els esquemes mentals, i que aportin les noves informacions o perspectives a partir de la implicació activa del subjecte i/o el grup, no com a continguts acabats (Coll i Solé, 1989).
- S'utilitzen **el joc i les dinàmiques com eina de treball** que permeten projectar (visualitzar i simular) realitats individuals i grupals, conèixer-les i entendre-les; a més que generen proximitat entre els i les participants, centren l'atenció del grup i promouen altres formes d'expressió. L'ús d'activitats lúdiques o de 'gamificació', per altra part, pretenen i permeten fomentar la motivació per l'aprenentatge i un estat de flux on els i les joves se sentin còmodes i com equilibri entre l'habilitat percebuda i el repte o desafiament que els representi; augmentant d'aquesta manera l'emoció implicada en participar i la percepció de control sobre allò après, fomentant així l'autoregulació en l'aprenentatge (Oppland, 2021).
- En relació als dos punts anteriors, l'equip d'intervenció directa realitza tasques com a **facilitador de l'aprenentatge**, i no d'informador o qui 'dona el saber'; permetent i promovent que els nois i noies tinguin una convivència intensa amb altres membres de la comunitat; subratllant la importància del procés de construcció de l'aprenentatge sobre

la consecució del producte final, i utilitzant **l'educació no formal com a contingut i vehicle per aprendre**.

- L'ús de diferents metodologies basades en la motivació i implicació dels i les joves, com la metodologia d'*aprenentatge per projectes i l'aprenentatge servei*. Mitjançant aquestes metodologies, els i les participants són eixos actius del seu propi procés, es motiven a aprendre i posen en pràctica les seves pròpies capacitats i competències en funció de temes i aspectes del seu interès; a partir dels quals s'assoleix un resultat construït que integra diversos sabers i accions, en què l'aprenent passa de posicionar-se com subjecte passiu receptor, a tenir un rol actiu i autoregulator, posant en pràctica diferents competències, i tot aportant a altres aprenents (Coll, 1999).

Al mateix temps, es visualitza l'educació centrada en el i la jove oberta a la comunitat, fent dels diversos espais públics, veïnals, associatius i empresarials espais d'aprenentatge, de col·laboració i de participació.

Finalment, es prenen en consideració i com a base de les actuacions en les intervencions grupals i activitats en grup, els principis que segons Pujolàs (2012) guien l'efectivitat d'aquesta forma de treball:

- 1. La interdependència positiva de finalitats;** és a dir, la consideració que només s'assoleixin els objectius del grup com a tal si els components del mateix n'assoleixen els seus de manera individual; però que per això mateix garanteix l'aprenentatge, la participació i la contribució als objectius comuns.
- 2. El foment de la cohesió de grup i la creació d'un bon clima per a la participació i la col·laboració;** creant **comunitats d'aprenentatge** més que no pas simples col·lectivitats que aprenen o fan treball plegats.

3. D'acord amb tots els punts explicats abans, l'ús del **treball grupal com a recurs d'ensenyament i aprenentatge**. S'estructuren equips d'acord amb determinats criteris; on les diferències entre nivells d'expertesa o capacitat entre els seus components es prenen en compte per facilitar i multiplicar les possibilitats d'assoliment i aprenentatge de tots els membres que els componen.
4. Fins i tot, l'ús dels rols i responsabilitats i la reflexió duta a terme sobre les activitats conjuntes i els projectes engegats, significa constituir el **treball grupal com a contingut d'aprenentatge**; és a dir, aprendre a treballar en grup; el qual al seu torn representa un valor com a mitjà de socialització i desenvolupament de competències socials en el context dels PIL.

2.2.5. Perfils i funcions del personal per les tasques d'acompanyament.

La participació dels i les joves es preveu des de **models democràtics d'educació**, és a dir, en què la **progressiva presa de decisions** que els pertoca i afecten, es considera fonamental pel foment i desenvolupament d'aspectes clau en la construcció de la persona: dita participació implica i pot fomentar des de l'autoconeixement, l'autoconcepte i l'autoestima, fins als assoliments autoassertius, l'autoregulació i l'autorealització, qüestions indicadores de benestar i que es consideren com a senyals habituals d'un desenvolupament i una vida plens (Moreno, 2014). A partir doncs de la negociació i consens en les decisions amb ells o elles, intervenint de la manera mínima necessària, sent el personal **un agent que acompanya** més que una autoritat, és com es dota de major autonomia, impulsant-los així a transitar de forma reeixida cap a l'adulthood. En aquest sentit, l'esmentada participació progressiva del o la jove d'acord amb el seu nivell de desenvolupament, auto-

nomia i implicació amb el propi procés, **fa de la gestió de les necessitats un instrument d'acció educativa.**

Per gestionar les necessitats i acompanyar el procés de cada jove adequadament, el servei compta amb els perfils professionals adients, que constitueixen equips multiprofessionals formats per educadors i educadores socials, insertors i insertores sociolaborals d'atenció residencial i sociocomunitària, equips de formació propis, i una jurista que assessora als equips en temes d'estrangeria; més el personal de direcció, administració i serveis. Els perfils i funcions dels i les diferents professionals s'ajusten a la descripció elaborada pel Comitè d'experts en formació de recursos en l'àmbit dels serveis socials; així com al coneixement acumulat per l'expertesa de les entitats constituents de la UTE en l'àmbit d'infància i adolescència en risc, en la gestió de programes de millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral.

1. *Educadors i educadores.* S'encarreguen de l'acció educativa, comunitària i d'intervenció familiar dels i les joves. Garanteixen que el seu progrés sigui d'acord amb el PAI i el Compromís Socioeducatiu; fomentant a més la seva convivència i integració social amb l'entorn. Programen a més les diverses activitats grupals i socioculturals, coordinant-se amb els diferents professionals d'altres serveis i serveis especialitzats. Realitzen les tutories i impliquen el o la jove en el seu procés educatiu.
2. *Orientador/a sociolaboral.* És el o la professional responsable de les accions d'orientació i tutoria per a la inserció sociocomunitària i laboral. A l'igual que les educadores, ha d'assumir la línia educativa i d'intervenció del servei, el RRI, la programació i la resta de documents. També intervé com agent educatiu a nivell individual, grupal i/o comunitari, i si s'escau sociofamiliar; aplicant els acords

i les accions necessàries per dur a terme el Pla de Treball Individual de i amb el noi o la noia.

3. *Formador/a*. Té al seu càrrec la responsabilitat de les accions de formació i millora competencial dels i les adolescents. Realitza accions d'acollida, informació, orientació, motivació, formació, assessorament i acompanyament a partir d'un pla de treball individualitzat; establint una relació d'ensenyament-aprenentatge amb cada jove i adaptant el currículum al seu ritme d'aprenentatge i a les seves capacitats. També fa la recerca dels recursos formatius al territori i es coordina amb els mateixos en cas de derivar-hi el o la jove per establir el seguiment.

Aquestes tres figures han de comptar amb una sèrie de competències, que són:

- L'orientació i servei a les persones.
- La capacitat de treball en equip.
- El compromís i la identificació amb la figura professional.
- La credibilitat tècnica i el lideratge en la pròpia àrea d'exercici professional.
- La capacitat de resolució de problemes, d'adaptació al canvi i per a la millora contínua.
- La capacitat i habilitat per la improvisació, organització i reorganització.

L'equip directiu es responsabilitza de fer l'acollida, suport i seguiment continuat als nous treballadors i treballadores, per tal que vagin adaptant-se a la dinàmica del servei i articulant progressivament les seves funcions i tasques, per realitzar-les de forma autònoma un cop finalitzat el procés d'incorporació.

Hi ha una coordinadora de direccions territorials, qui s'encarrega d'articular la implantació territorial del servei, donar seguiment i supervisar els equips educatius dels territoris, i

vetllar pel correcte desenvolupament de tots els PIL i les activitats realitzades. Al 2021 es comptava amb una mitja de 16/18 professionals d'atenció directa per cada 40 joves.

Cada unitat compta amb un equip de formació, que treballa a centres propis del projecte PIL. El funcionament d'aquests centres i equips s'explica més endavant.

A cada jove se li assigna un tutor o tutora, amb un espai de tutoria per l'atenció personal i el disseny de forma participada, com s'ha dit, del PAI del/a jove. L'acompanyament en la part d'atenció residencial diària es fa amb la finalitat que la persona estableixi i reforci de manera adequada hàbits d'higiene, un estat de salut i alimentació, pautes horàries i l'estructuració o dinamització dels espais compartits, principalment.

Pel que fa a la *formació del personal*, l'entitat preveu i promou **la formació i el reciclatge continu** dels i les professionals, orientant-lo a assolir l'excel·lència en el lloc de treball. En la definició i disseny del pla i programa de formació anual ofert s'integren les necessitats específiques dels serveis, la capaciació d'estratègies personals, la capaciació tècnica i tecnològica, i la innovació.

Els blocs de formació s'acaben englobant en quatre àmbits: formació en competències, en eficiència, en gestió personal i formació a mida. També es realitza orientació en aspectes pedagògics en referència al projecte educatiu individual, que com s'ha dit es concreta en el PAI; als protocols d'actuació i les línies bàsiques d'intervenció. Finalment, per definir els continguts del programa, s'articula la participació tenint en compte les necessitats formatives detectades per la pròpia entitat i les propostes de formació del conjunt de professionals del servei.

2.2.6. *El treball interdisciplinari.*

A tots els pisos hi ha un educador o educadora i un tècnic o tècnica d'inserció sociolaboral per cada vuit joves. Ambdós perfils professionals conformen una *parella educativa*, que fa treball d'equip i actua coordinadament, tot i les seves funcions diferenciades i ben delimitades. Per exemple, la responsabilitat del PAI recau sobre l'educador/a, però treballa el seguiment dels objectius a partir de les observacions i el treball conjunt amb el o la professional de sociolaboral; al igual que la realització de certes accions on es veu aquest interdisciplinarietat, en temes com les compres i els àpats, formacions externes i relacions amb la comunitat, recerca d'accions de voluntariat, vincle amb la xarxa comunitària, etc. I també en funció de la disponibilitat horària i les necessitats, alternativament i específicament un o l'altre professional poden fer determinades gestions o encàrrecs específics.

En el fons, aquesta figura de la parella és clarament **un valor i un guany, ja que aporta una doble mirada i més retroalimentació, tot plegat en benefici del/a jove en permetre millorar les accions d'acompanyament i la presa de decisions**. D'igual manera aporta elements la figura del o la formadora d'aula. Les diferents facetes i àmbits de desplegament aporten i es complementen.

Aquesta consideració de la interdisciplinarietat en les accions és també **una peça diferenciadora en relació a altres recursos**: com s'ha explicat al principi del document, la cartera de serveis estableix l'existència més genèrica del servei PIL, però el projecte educatiu de la UTE Resilis-Mercè Fontanilles es caracteritza per integrar les figures (fins i tot d'altres, com la jurista), que són de contractació pròpia. Aquestes tres figures internes reforcen i recolzen el procés i l'ús que per suposat també fan els joves atesos de la xarxa ordinària. D'igual manera, el

tenir centres de formació propis representa i possibilita donar un servei més individualitzat i extens.

Pel que fa a l'assessorament i acompanyament en la varietat de tràmits i processos relacionats amb estrangeria, se n'han fet no només des de l'àrea jurídica, sinó també l'educativa i sociolaboral; una altra mostra de treball interdisciplinari. Els i les professionals han donat suport i acompanyament no només en la tramitació, sinó de caire educatiu per aprendre la realització dels diferents tràmits, i també emocional, per conduir i elaborar aquelles situacions de dificultat veient-se trencada o frustrada la construcció ideal i el projecte de futur fets, al no haver-se pogut regularitzar la pròpia situació.

La interdisciplinarietat s'aplica tant a dins del servei com amb agents externs. El servei PIL entén que, per tal d'oferir una atenció de qualitat al conjunt del jovent atès, cal assumir i integrar **un abordatge interdisciplinari amb la resta d'agents i institucions que intervenen des d'una perspectiva d'enriquiment mutu, col·laboració i complementació**. Així s'aconsegueix que el treball dut a terme amb el subjecte de l'atenció sigui conegut, coherent, consensuat i ben coordinat amb tots els agents, i per tant sistèmic. Cal:

- Una *coordinació* que garanteixi que la informació i la comunicació arribi de forma clara, àgil i fluida als diferents professionals que intervenen, i que permeti organitzar les actuacions i intervencions per evitar solapaments i duplicats.
- El treball conjunt de *col·laboració* per donar resposta a les diverses necessitats que s'ha de donar resposta. Aquest treball s'ha de fer des del reconeixement mutu entre serveis i professionals, respectant la jerarquia funcional quan n'hi ha.
- Una *complementarietat*, que respon a l'establiment d'un bon treball en xarxa i té com a resultat la integració d'actuacions compartides des d'una perspectiva interdisciplinària.

Els espais d'intersecció a partir d'aquests elements entre el PIL i la resta d'agents, esdevenen la base pel programa de treball interdisciplinari. Aquest ha estat dissenyat tenint en compte els següents criteris pel que fa a:

- **Protocols de treball:** es proporciona una definició i clara delimitació dels procediments d'articulació del treball interdisciplinari, facilitant fórmules senzilles i operatives, però amb el màxim suport i reconeixement institucional entre agents i serveis.
- **Orientació compartida i consensuada:** és necessari que tots els i les agents treballin amb la mateixa finalitat i que permeti formular objectius de treball mesurables des d'una perspectiva interdisciplinària, tenint en compte l'interès superior de l'adolescent.
- **Avaluació:** Hi ha establerts mecanismes respecte dels procediments de treball i els objectius del treball interdisciplinari com a metodologia que permet una millora contínua, conduent a l'excel·lència.

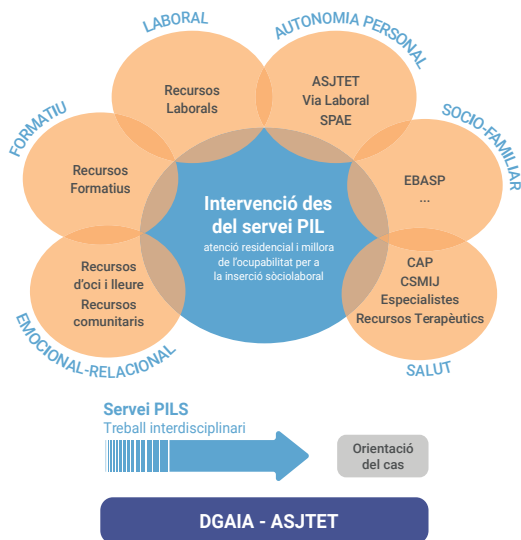


Figura 4.- Agents del treball interdisciplinari involucrats en el servei PIL¹⁵.

¹⁵ EBASP: Equips Bàsics d'Atenció Primària. Constitueixen un conjunt de serveis

De forma genèrica, el programa de treball interdisciplinari del servei s'estructura en funció dels àmbits i dels moments de la intervenció. Pel que fa als àmbits, ja s'han citat en l'explicació dels objectius de manera diferenciada. Puntualitzem que l'àmbit de la vida quotidiana es treballa principalment a nivell intern dels pisos, amb l'acompanyament dels i les professionals del servei.

No obstant, en el treball educatiu que es fa en els aspectes que inclou s'incorporen de forma transversal les orientacions i actuacions que a nivell interdisciplinari s'hagin generat als altres àmbits. Això vol dir que tot i aquesta classificació, tots els àmbits en realitat estan interrelacionats i són susceptibles d'un treball interdisciplinari de forma *multidireccional*; que d'una manera o una altra sempre acaba per donar-se.

En relació als moments de la intervenció, el treball interdisciplinari s'organitza en funció de les etapes de desenvolupament de l'autonomia (acollida + estada al PIL) i d'emancipació, caracteritzat pel procés de desvinculació i seguiment periòdic del o la jove.

Finalment, cal dir que a nivell teòric el servei s'emmarca en un model eclèctic que inclou elements conceptuals i paradigmes de diferents i diverses disciplines de l'àmbit social. Es prenen en compte principis i també eines metodològiques i d'intervenció aportades per la sociologia, la psicologia, l'educació social, el treball social, la pedagogia i l'ètica (en aquest darrer cas, com a guia i orientació tant de les implicacions ètiques de l'atenció donada, com dels dilemes ètics que es presenten en el decurs de la relació d'acompanyament). Paral·lelament, s'intervé des de l'enfocament i el treball sistèmic, entenent la

adreçats a persones, famílies i grups que presenten dificultats socials de manera temporal o permanent. Ofereixen suport i ajuden en la cerca de solucions de les diferents problemàtiques presentades, així com treballen en la prevenció de situacions de risc.

SPAE: Servei de Promoció de l'Autonomia i l'Emancipació.

CSMIJ: Centres de Salut Mental Infantil i Juvenil.

persona com una part integrada en els diversos sistemes relacionals que el determinen, a partir dels quals es construeix, en què es relaciona i desplega la seva personalitat i les diverses facetes del seu Jo; i amb la consideració de la interacció entre aquests en un context sistèmic més ampli que condiona en part, directament o indirectament, la seva acció i les possibilitats d'intervenir educativament amb ell o ella.

2.2.7. *Altres aspectes educatius i formatius.*

En altres apartats s'han anat explicant o s'explicaran els suports i l'atenció donada en els principals aspectes d'atenció residencial, formativa, orientativa i d'inserció social i laboral. En aquest expliquem d'altres que no s'han desenvolupat o no prou i que alhora coincideixen amb altres principis específics del model educatiu i d'atenció que estructura i orienta l'acció d'intervenció del servei PIL MFR.

Per part del servei es promou un clima d'acolliment, confiança, respecte i afecte, amb disponibilitat per a l'escolta activa i empàtica per part del personal; elements que conjuntament construeixen un entorn adequat i facilitador de l'establiment d'un vincle educatiu que legítimi la transmissió d'hàbits, valors i normes.

1. Es fa especial atenció a l'*educació emocional*, un treball basat en la necessitat d'atendre les emocions i la seva adequada gestió, sorgides en cada nova situació o àmbit en què es troba la persona i al llarg de tota l'estada en el projecte. Així doncs, s'intervé educativament des del primer moment de l'ingrés en l'afrontament i les emocions relacionades amb el projecte migratori dut a terme, i com aquestes poden afectar la posada en marxa dels propis projectes vitals en el nou context d'acollida.

S'han també dut a terme tallers d'educació emocional per treballar de manera vivencial i participativa aspectes de la

quotidianitat dels i les adolescents, per facilitar l'autoco-neixement i el dels altres, la visualització o descobriment de les pròpies motivacions i interessos, i les fortaleces o aspectes a millorar des del punt de vista emocional. El disseny metodològic d'alguns dels tallers s'ha fet en col·laboració amb professionals vinculats a l'àmbit social que realitzen tallers de teatre com a estratègia per al treball de les emocions amb població jove. Aquesta iniciativa permet així mateix analitzar i registrar l'impacte del desenvolupament de les **competències emocionals** en relació al projecte vital i migratori, i alhora com aquest afecta al projecte personal i laboral de futur, com s'ha dit.

2. Un altre principi específic del model és la *intervenció educativa basada en valors i normes*. El servei realitza la seva intervenció basant-se en la necessitat que té una persona en transició a la vida adulta de conèixer, reflexionar, interioritzar, respectar i valorar les normes, creences i valors que regeixen o prevalen en el seu context sociocultural, i d'aquesta manera poder construir-se i constituir un agent actiu de participació i contribuent a la societat en la qual es desenvolupa, de manera generativa (Fierro, 2014) i basant els seus judicis i comportament en la identificació i incorporació de la norma, amb una autonomia que la porta més enllà d'aquesta (Kohlberg, 1976; citat a Moreno, 2014). La intervenció en aquest sentit es regula segons el o la jove s'encamina en aquest procés.

En relació a l'estil normatiu dins del servei, a l'hora de definir el reglament específic de funcionament (en paral·lel al RRI) s'han tingut en compte les característiques del jovent atès i el component de voluntarietat que té l'accés al servei. Donat que l'autonomia i la responsabilitat individual són components fonamentals del projecte, la normativa

adquireix un caire especial i s'enfoca i aplica des d'un punt de vista particular, com s'ha dit. Es potencia el màxim possible que, des del seu accés i pas a pas, cada adolescent es responsabilitzi del procés que vol dur a terme i de les accions que haurà de realitzar per l'assoliment dels objectius establerts en un inici. Per això, en aquest àmbit no es recull un llistat de 'faltes' i 'respostes' correlatives, sinó que **es treballa més aviat en la conscienciació de les possibles conseqüències que poden tenir les pròpies accions, a través del seguiment educatiu individualitzat**, en forma d'acompanyament. Això ho permet al seu torn la clarificació i consens que s'estableix referent al procés que individualment es durà a terme i que permetrà l'assoliment dels propis objectius. I per tal de realitzar un funcionament del procés favorable, caldrà que el noi o la noia es conscienciï al màxim de les expectatives a aconseguir, deixant-se ser guiat o guiada i recolzat o recolzada per l'equip educatiu del servei. Així doncs, la dinàmica bàsica no és el compliment sistemàtic de normes sinó l'aplicació de la responsabilitat per la convivència favorable. Evidentment, hi ha unes normes bàsiques de funcionament convivencial, entre les quals són la realització de les tasques de neteja, compra o cuina d'acord amb la planificació prevista i en coherència al seu grau d'autonomia, una hora d'arribada fixa nocturna a l'habitatge, i el manteniment del contacte diari amb els educadors i les educadores.

L'incompliment d'aquestes normes es tracta a l'espai tutorial amb la finalitat d'assolir la reflexió i/o capacitat de decisió per part del noi o la noia i que per si mateix o mateixa conegui les repercussions de les pròpies accions, les conseqüències a assumir i la rectificació òptima per reconduir el procés. Com s'ha dit, hi ha un treball previ per garantir que s'ha interioritzat que la majoria de les activitats i actua-

cions quotidianes li afecten directament i són elements importants, implícits en la directa o eventual consecució dels propis propòsits. En suma, es pot dir que la bona utilització o no de les eines que el servei posa a la seva disposició tenen com a repercussió aconseguir els seus objectius o no, i no tant les possibles sancions. En aquest sentit, es pot veure que el servei PIL MFR defuig d'una lògica o model més característic d'entorns residencials institucionals, **apostant per normar la vida dins els pisos més d'acord amb com es fa en la resta de la societat, i en particular, del que regiria la convivència en un grup de joves que comparteixen pis.**

En tota aquesta forma de funcionament, el Reglament de règim intern concreta el bon funcionament del servei en tots els aspectes generals, establint la normativa més bàsica dels recursos i dotant de les eines pel seguiment dels principis i objectius marcats, garantint la qualitat educativa. No obstant, tot i emmarcar, ordenar i regular el funcionament del servei, es pot equiparar a normes i reglaments que, de fet, s'observen en qualsevol altre context convivençial, necessitat de normativa, reglamentació i regulació.

3. L'activitat esportiva com a eina d'educació física i per la salut; pel treball de l'autoconeixement i de consciència corporal pròpia, es planteja dins de les actuacions i propostes i com a eina educativa per treballar els aspectes esmenats; i més enllà, qüestions com els hàbits saludables, la presa de consciència dels propis abastos i limitacions en aquest terreny, l'assumpció de reptes personals, i la promoció d'accions relacionades amb el lleure i l'oci saludables que disminueixin els factors de risc o vulneració de la salut (abans analitzats).

Facilita alhora l'abordatge d'altres continguts transversals com el treball en equip, la cohesió de grup, la superació

i l'esforç col·lectiu, la canalització d'emocions, etc. A més, fer esport a clubs esportius o a espais municipals oberts, assistir a activitats esportives i participar en jornades esportives i esdeveniments esportius solidaris faciliten l'acció sociocomunitària.

2.3. Formació i ocupabilitat.

Com s'ha dit en un altre apartat, les accions formatives i d'orientació sociolaboral es duen a terme a través dels Centres de Formació PIL. Aquests espais s'han dissenyat per treballar amb el jovent resident en els pisos del PIL, a partir de les capacitats i competències presents i des de diferents metodologies d'intervenció, i així:

1. Incidir en el seu aprenentatge lingüístic; considerat un aspecte bàsic per a possibilitar la integració.
2. Tenir capacitat d'adaptació als aprenents, en funció de la seva escolarització prèvia, la seva llengua d'origen o altres característiques que puguin determinar necessitats específiques diferenciades.
3. Constituir un instrument i mecanisme de transició o pont entre el jovent i els recursos educatius, formatius, laborals i culturals del territori.
4. Desenvolupar accions per a la millora de l'ocupabilitat i del retorn al sistema educatiu, mitjançant **itineraris personalitzats** que contemplin accions de formació i orientació estructurades en entorns formals, reglats i/o no reglats.
5. Oferir itineraris formatius de llarga durada, de més d'un any de durada.

En suma, aquest servei diürn es destina a afavorir un itinerari formatiu i ocupacional més òptim, dibuixant-se com un servei d'acompanyament de llarga durada **per acompanyar l'autonomia i el disseny del projecte vital i professional del o la jove, a**

més de la seva identificació amb l'entorn d'acollida. Específicament, es pretén:

- Detectar quines àrees de millora ha de treballar i establir un pla de treball formatiu en competències bàsiques i transversals.
- Incrementar el seu coneixement del mercat laboral fomentant la seva autonomia per a poder actualitzar constantment aquest coneixement.
- Potenciar l'aprenentatge de competències professionals específiques per a diferenciar-se al mercat laboral al qual es dirigeixen.

La constitució dels centres s'inspira en el marc teòric i metodològic de les aules d'acollida del Pla per a la Llengua i la Cohesió en els territoris; i per altra banda, en el marc teòric de les Escoles de Segona Oportunitat. Esmentem resumidament els seus elements rellevants.

A. Les *aules d'acollida* són un recurs creat per als centres educatius per l'aprenentatge de la llengua i per impulsar l'educació intercultural i la cohesió social en els centres i en la comunitat que els envolta; que al seu torn eviten els desplaçaments de l'alumnat estranger nouvingut entre dos centres i redueixen l'índex d'absentisme escolar entre aquest col·lectiu. L'objectiu principal de l'atenció a aquest alumnat és que pugui seguir el més ràpidament possible amb normalitat el currículum i adquirir l'autonomia personal dins de l'àmbit escolar o social. Són un instrument flexible en la seva implementació concreta a cada centre, però subjectes a tres característiques:

- Ser un mecanisme obert, on les i els alumnes estrangers assisteixen un temps determinat de la seva jornada lectiva però complementant-la a l'aula ordinària, amb el seu grup-classe de referència.

- La seva flexibilitat consisteix en la **capacitat d'adaptar-se a l'alumnat**, en funció de la seva escolarització prèvia, la seva llengua d'origen o altres característiques que puguin determinar necessitats específiques diferenciades.
- Constitueixen un dispositiu de caràcter *temporal*, ja que no es conceben com aules d'educació paral·lela sinó de transició i pont entre l'entrada al centre educatiu i la total incorporació a l'aula ordinària de l'alumnat estranger.

B. Les *escoles de segones oportunitats*, per la seva part, tenen per objectiu afavorir la integració professional i social d'aquells joves aturats que es trobin fora del sistema educatiu, desenvolupant competències socials i professionals. Ofereixen una resposta a la necessitat educativa i social del jovent que ha transitat per l'escolarització ordinària sense aconseguir els resultats exigits. El model educatiu que plantegen es basa en la cooperació entre diferents agents socials, entre els quals les empreses del teixit productiu proper tenen un paper destacat; ja que en elles es promou un treball en xarxa per aconseguir una integració personal i social de llarga durada mitjançant el desenvolupament de les competències esmentades, a més de les professionals i interpersonals.

Aquestes escoles basen la seva intervenció en:

- El treball amb joves entre 15 i 29 anys amb baix nivell d'ocupabilitat i que, alhora, en el seu itinerari educatiu hagin experimentat dificultats suficients com per generar abandonament o endarreriment acadèmic.
- Mantenir acords de col·laboració amb empreses, l'administració pública i altres entitats per a la millora dels itineraris d'orientació, formació i inserció dels joves.
- Els objectius 4 i 5 abans esmentats del servei diürn del PIL (millorar l'ocupabilitat, un retorn personalitzat al sistema educatiu formal i oferir itineraris formatius de llarga durada).

Tornant als Centres de Formació PIL, aquests marquen les diferències de treball al llarg de l'any i també entre territoris, depenent les realitats de disponibilitat formativa i laboral local. Tot i així, tots els Centre es caracteritzen per la seva:

- *Flexibilitat*; partint de què constantment hi ha moviment de joves arrel de possibles feines o entrada de noves oportunitats per accedir a formacions reglades o professionalitzadores.
- *Adaptabilitat*; com que cada adolescent arriba al servei amb unes competències i potencialitats diferents, les intervencions a les aules de formació PIL, els continguts i competències a treballar s'han d'anar adaptant a les diferents necessitats i perfils, com s'ha suggerit abans.
- *Visió de futur*; amb itineraris formatius i d'inserció molt clars i amb objectius a mig termini, de forma que abans de finalitzar l'etapa personal al PIL es tinguin oportunitats laborals que permetin l'autonomia.

A partir d'aquests conceptes s'estableix la metodologia de treball, basada principalment en projectes i càpsules formatives centrades en el perfil formatiu dels i les joves, i el seu paper protagonista en el procés formatiu. Es genera un **ambient facilitador de l'aprenentatge i l'estudi**, amb tècniques adequades, fomentant l'autonomia en el mateix i acompanyant en les tasques formatives i d'organització respectives. A més, es fa un cens i prospecció dels recursos formatius disponibles, acompanyant el o la jove en el seu coneixement i primeres eleccions d'acord amb els seus interessos, com s'ha dit, i coordinant-se amb les escoles i centres que desenvolupen programes (com ara de Noves Oportunitats, de Formació i Inserció o de Reincorporació al Treball).

Per altra banda, els *itineraris personalitzats de formació i inserció* contemplen:

- a. Formació externa, ordinària del territori, incloent l'ESO (o modalitat GESO per a majors d'edat), Programes de Formació e Inserció, Cicles Formatius de Grau Mig, Formació a Mida, Certificats de Professionalitat, cursos de competències bàsiques, i altres cursos, treballs, certificats, etc. de tota mena i donada a diferents instàncies del territori.
- b. Aula PIL. Cada unitat té una aula de formació. Inclou les categories formatives de competències transversals, orientació laboral, aprenentatge de català i/o castellà, reforç i tècniques d'estudi (en diversitat de matèries), i per la preparació teòrica per l'obtenció del carnet de conduir i altres carnets professionalitzadors (manipulació d'aliments, carretoner/a, etc.).
- c. Insercions laborals. Quan ja s'ha aconseguit un contracte de treball, sovint el o la jove continua fent formació en altres instàncies; per exemple, reforç de competències bàsiques a l'aula PIL, millora contínua de l'ocupabilitat o coneixement d'aspectes laborals (com ara com entendre els contractes i nòmines).

Una proporció important de joves han passat per totes tres categories.

El seguiment acurat de l'evolució de cada jove i de les programacions de les formacions impartides es fa registrant la documentació referent a la seva assistència a totes les activitats; així com a les programacions didàctiques i metodològiques, on s'explica el contingut de les formacions impartides al servei i la metodologia utilitzada per cobrir les necessitats de la població atesa en l'àmbit formatiu. També el registre d'avaluació per competències, que possibilita saber el seu progrés integral en tot el seu recorregut formatiu.

2.3.1. *El model d'intervenció en les tasques d'orientació.*

Com tota la resta d'aspectes, la metodologia d'intervenció en les actuacions orientadores es fonamenta en tenir en compte les característiques de les persones ateses i el context on es desenvolupen les tasques. Es serveix de diversos marcs teòrics aplicats com a referència, considerats com els més útils per desenvolupar un itinerari en el projecte vital i professional dels i les joves; com per exemple el **Model d'Ocupabilitat per Competències**.

Aquest model proposa una estratègia que engloba tres àmbits d'actuació per identificar les capacitats i els recursos personals, aprendre a combinar-los i mobilitzar-los, i així afavorir el procés de construcció de competències per a l'orientació i la inserció sociolaboral: identificar, transferir i experimentar (Colomer, 2010).

L'equip tècnic del servei executa aquesta metodologia d'intervenció mitjançant:

1. Entrevistes entre la persona orientadora de formació i prospecció i el o la participant en el procés, per establir un vincle professional de confiança per avançar en l'assoliment de les fites del *pla individual d'inserció* (que està incorporat al PAI), i per fer seguiment i avaluació de l'itinerari individual marcat i dels compromisos presos per les dues parts.
2. Dinàmiques grupals per avançar en els assoliments de dits plans, que siguin comuns a diversos participants. Mitjançant identificar i desenvolupar competències transversals i tècnico-professionals, creant un grup de suport entre els/les participants i realitzar així aprenentatges vinculats al seu entorn i a interessos personals i propis.
3. Ús d'altres eines metodològiques per treballar l'ocupabilitat per competències; en els moments en què els joves tin-

guin la maduresa i les competències bàsiques per iniciar el pla de treball per assolir objectius professionals.

Un dels aspectes que es té en compte quan es treballa amb el model esmentat és que **la persona ha de poder identificar les pròpies competències transversals per assolir el seu objectiu laboral**; tant les que té com les que li manquen. Per fer-ho es compte amb la possibilitat d'observar de manera directa en visites a entorns productius no només l'execució de determinades feines, sinó a més evidències de les competències que les persones observades posen en marxa per executar-les, i fer-ne un registre posterior. Així, el servei d'orientació i intermediació laboral que es dona, i de manera participada, inclou el disseny d'itineraris laborals o pre-laborals personalitzats des del principi de realitat del o la jove per garantir una millora competencial en funció del propi projecte i la promoció de contractes laborals en empreses d'inserció i empresa ordinària (s'aprofundeix després).

A part del ja esmentat model d'Ocupabilitat per Competències, altres marcs teòrics que es prenen en compte per complementar les tasques d'orientació són:

- *La teoria del vincle i la base segura* com a mètode. Ens referim al desenvolupament i transversalització de pautes i comportaments relacionades amb incentivar la cooperació i el sentiment de pertinença, transmetre acceptació, i mostrar disponibilitat i sensibilitat en diverses situacions.

Com a principi bàsic del model d'atenció en el servei PIL, el vincle amb les persones que atenen les necessitats dels i les adolescents es treballa partint d'un rol facilitador d'eines i recursos, i l'acompanyament ja explicat; la intensitat del qual es gradua en funció del seu perfil i les seves necessitats individuals, que construeix una relació de confiança. Sent el cas de persones que s'apropen a l'adulthood, es vi-

sualitza la **construcció d'una confiança mútua i un vincle més adult, a partir de la comprensió per part del o la jove del rol facilitador i d'ajuda i la implicació que té el personal professional**, per ajudar-lo o ajudar-la a afrontar les dificultats i situacions noves que li presenta la vida autònoma.

- La *teoria de la resiliència* i la seva promoció. S'entén com a part de la funció d'acompanyament dels i les adolescents promoure-la, a partir de i basant-se en diversos marcs teòrics relacionats amb l'afrontament de situacions adverses i la capacitat per sobreposar-se al sofriment per recuperar o desenvolupar l'adaptabilitat, la capacitat i la competència (citats a García-Vesga i Domínguez-de la Ossa, 2013, per exemple).

En el mateix sentit, també es veu clau facilitar-los que creïn vinculacions afectives, segures, fiables i contínues; i processos relacionals que permetin donar un sentit i significat a les experiències, oferir suport social, afavorir experiències que promoguin l'alegria, l'optimisme, actituds positives i resilients; el desenvolupament de la creativitat i l'expressió artística. També es busca fomentar que desenvolupin expectatives clares i d'alt abast, però realistes, congruents i compatibles amb les seves possibilitats i limitacions, i amb capacitat resilient davant les adversitats trobades o potencials.

- La *intelligència i educació emocional*. Afegit al que ja s'ha explicat sobre aquest tipus d'educació més en general, considerada i duta a terme al servei, en el context de l'orientació i en les relacions amb la comunitat es busca fer viables i reeixides les habilitats d'autoconsciència o consciència de si; autoconsciència social (és a dir, el lloc ocupat dins la societat i la pròpia realitat social); autogestió; presa de decisions responsables, i habilitats interpersonals.

- El *model comunitari centrat en la persona*. Afegit al que s'ha explicat abans sobre l'atenció centrada en la persona, es prenen en compte els principis d'aquest model d'intervenció per promoure les condicions necessàries per a la consecució de millores en tots els àmbits de qualitat de vida i el benestar, partint del ple respecte a la dignitat i els drets de la persona atesa, els seus interessos i preferències, i la seva participació activa (Rodríguez, 2010).

2.3.2. Suport a la formació i la inserció.

L'acompanyament i el suport a la formació i la inserció laboral és un dels eixos vertebradors de la integració social en el camí de maduració personal i cap a la plena autonomia de cada persona atesa, que des del servei PIL es prioritza, de forma conjunta amb altres programes públics i/o privats.

En aquest sentit, cada jove ha de traçar el seu itinerari acompanyat de professionals del projecte. Tot i així, es preveu que hi hagi **dos grans blocs que diferenciïn la ruta de cada jove**; depenent de si a l'arribada al recurs està fent una formació o no.

Una vegada arriba al PIL, a partir de les entrevistes inicials es fa una valoració per poder establir conjuntament quin dels itineraris és el més adient en el seu cas. Si el o la jove quan arriba ja està vinculat o vinculada a una formació externa, es prioritza la continuïtat en aquella formació sempre que sigui viable per ell o ella, i es realitzaran les coordinacions necessàries amb el recurs formatiu per a fer el seguiment. Al mateix temps, es fa una valoració global de la seva situació, per determinar si aquesta formació es pot complementar amb d'altres que puguin afavorir el seu procés formatiu i ocupacional. En aquest cas, es fomentarà que ocupi al màxim la seva jornada, aprofitant les formacions que s'ofereixen des del servei PIL. En cas que la formació externa ocupi la jornada completa del/a jove, es mantindrà la coordinació i es farà orientació sociolaboral al llarg de tota la seva estada al servei.

Com ja avançàvem, pel que fa a la formació als Centres de Formació PIL (formació interna) s'oferirà la possibilitat de formar-se en els àmbits de:

1. *Competències idiomàtiques.* Amb les vessants de desenvolupar-les per nivells estructurats, o bé d'accions de suport quan ell o ella participa en alguna acció formativa o laboral en el territori, donant-li suport per evitar que davant de dificultats lingüístiques abandoni o no pugui adquirir els coneixements necessaris.
2. *Competències bàsiques i transversals.* Són activitats que es desenvolupen per identificar les competències mínimament necessàries perquè la noia o el noi pugui seguir un itinerari vital i/o professional. Es basa en concret en la identificació del seu *capital competencial*, pel que fa a coneixement de l'entorn, competències de base (en aquest cas, de lectoescriptura, informàtica i idiomes) i les capacitats i aptituds personals (comunicació, responsabilitat i habilitats socials, entre altres). Així, el pla de millora competencial es deriva en cada cas de les diferències entre el present i el faltant.

Igualment, des del servei dels Centres de Formació dels PILs es treballen els diferents perfils laborals per poder explorar el que ofereix i demanda el mercat laboral i valorar l'ajust o desajust amb la persona en qüestió.

Les competències bàsiques i transversals es treballen a través de:

- L'autoconeixement, per detectar les habilitats personals, reforçar-les i 'positivitzar-les' com **un punt de partida per a l'orientació laboral**; dibuixant el perfil disponible per la feina.
- El coneixement del mercat de treball des de la seva vessant més de les ocupacions de major interès (perfils

exigibles) i de contingut laboral: professions emergents, convenis, drets i deures de les persones treballadores, normativa d'estrangeria per a la tramitació de les autoritzacions de treball, i saber com llegir contractes i nòmines, entre d'altres.

- L'anàlisi de l'ocupabilitat, incloent les eines i estratègies de recerca de feina, les actituds proactives pertinents en relació al procés de recerca, seguiment de la mateixa i qüestions relacionades amb la selecció de personal.

3. *Competències 'professionalitzadores'*. Des dels Centres de Formació s'organitzen tastets de possibles oficis dins i fora de l'aula, amb la reparació dels propis mobles, bicicletes, pintura del pis o la seva habitació, per exemple; i la visita a tallers i petits empresaris, per tal **d'orientar als i les joves en les opcions de futur**. Per això s'estableixen diferents accions per donar a conèixer les línies d'especialització a un futur professional i la traçabilitat dins de les mateixes. Els i les joves es poden especialitzar en sectors com ara alimentació, mecànica, jardineria i manteniment, comerç, restauració i hostaleria i imatge personal (perruqueria o similars).

En el capítol següent aportem dades sobre els sectors en que els joves s'han inserit durant el darrer any.

Per treballar les competències professionalitzadores es fan doncs aproximacions a l'entorn comunitari, productiu i formatiu del territori. Per una altra banda, accions de coneixement de l'entorn que permetin a l'adolescent conèixer el territori d'acollida i les oportunitats socials, formatives i laborals que li proporciona, com ara:

- Visites a associacions i agrupacions del territori: Per **millorar el seu arrelament**, des del recurs diürn se li

proporciona la possibilitat de conèixer aquelles que estiguin vinculades al seus centres d'interès artístic, cultural, esportiu, de voluntariat, etc.

- Visites a entorn formatiu: Quan està preparat o preparada per fer front a formacions professionalitzadores, es visiten centres formatius que desenvolupin programes de formació i inserció, programes de transició al treball, certificats de professionalitat o escoles d'adults, entre d'altres.
- Visites a empreses per tal de conèixer el teixit del territori; i com ja s'ha explicat en un altre apartat, conèixer quines competències són necessàries per a les professions a les que volen accedir.

2.3.3. Inserció laboral, millora de l'ocupabilitat i emancipació.

L'acompanyament donat per part del servei per l'adquisició d'habilitats i competències que facilitin la millora ocupacional i posterior inserció laboral, es formalitza en l'elaboració d'un **itinerari personal d'inserció i de millora de l'ocupabilitat**, inclòs en el PAI del o la jove, i dissenyat conjuntament.

Tenint en compte les seves aptituds i motivacions, i quan ja compta amb cert nivell de coneixement de les llengües del país si és el cas, es posen a la seva disposició formacions específiques que permetin la projecció laboral. Com s'ha explicat, tot l'equip de formació s'encarrega de donar-la en les diverses competències necessàries per poder inserir-se amb el major i millor nivell competencial i de coneixements, actuant tant a nivell de pisos, com dels Centres PIL i gestionant per altra banda els contactes i vincles amb empreses tant ordinàries com d'inserció.

Dins dels objectius i el treball fet als Centres de Formació també hi ha implícit el concepte de millora de l'ocupabilitat, que queda reflectit en l'establiment i avaluació dels mateixos. El

servei és conscient de què segurament la feina que els i les joves tinguin quan marxin del PIL no serà l'última de la seva vida; i es treballa per tant amb ell o ella no tant o no només la recerca 'd'un treball', sinó **l'aprenentatge tant de la pròpia recerca de feina, com la millora de l'ocupabilitat, l'adaptació a les condicions canviants i la mobilitat laboral**; al igual que la conscienciació en general sobre que en el present no és el comú l'estabilitat i permanència en una mateix treball tota la vida laboral fins a la jubilació.

D'acord amb aquesta realitat, **els i les professionals prenen en compte també i especialment, la importància del desenvolupament de les dites competències 'toves'**, que, d'acord amb la definició de Carmona (2017) permeten l'adaptació a les situacions canviants del mercat de treball: competència pel treball en equip i per aprendre a aprendre, competències socials i cíviques, comunicació eficaç en les llengües del país, organització, anàlisi i processament de la informació i les dades; a més dels coneixements tècnics relacionats amb la feina, l'ús de software, el pensament estratègic, el sentit d'iniciativa, i 'l'esperit d'empresa', sent capaç de transformar les idees en actes; l'orientació a resultats, polivalència, capacitat analítica, proactivitat i l'esmentada adaptació al canvi. El servei hi dóna especial importància considerant que el desenvolupament competencial en aquests aspectes tendeix a afavorir una major satisfacció i èxit laboral al llarg de la vida adulta (Fierro, 2014).

A més, als Centres es fan tallers, o bé treball d'aula o 'càpsules formatives', regulars o puntuals i sobre variats continguts, depenent de la situació més o menys propera a l'emancipació del jovent.

És important puntualitzar que el servei té la perspectiva de **què el jovent aconsegueixi una feina amb uns mínims de qua-**

litat i per la qualitat de vida que li permeti viure emancipat de forma autònoma, i per això es treballa molt en la formació, especialment de les ja explicades competències, que permeti als i les joves anar més enllà a nivell laboral; i continuar formant-se, veient la necessitat i la importància de fer-ho. L'objectiu no és la inserció per obtenir una documentació o per finalitzar el seu procés com a tutelat, sinó l'emancipació del servei, perquè té el seu projecte d'autonomia assolit.

Finalment, pel que fa al **procés de desvinculació** del o la jove del servei, aquest es pot produir per l'assoliment de l'edat màxima permesa per pertànyer al PIL i amb ella la plena emancipació. En alguns casos es pot valorar pertinent un canvi en la mesura de protecció, que comporti adreçar a la persona a un model d'atenció que s'adeqüi a la seva necessitat i condicions. En ambdós casos hi ha una preparació prèvia per a la sortida del recurs per part de l'equip de treball, de forma que sigui el més fluïda possible i amb el mínim d'impacte negatiu envers ell o ella. S'estableixen les àrees en què resulta necessari donar un suport transicional, els objectius per assolir abans la sortida i la metodologia que se seguirà; incloent la derivació i/o l'acompanyament als serveis que personalment precisarà.

En els casos de sortida per plena emancipació es fa tota la gestió documental juntament amb el o la jove, un procés progressiu i gradual de desvinculació planificat amb detall, i es garanteix un temps de suport i acompanyament tot i residir ja fora dels pisos del PIL, per atendre les diverses situacions que es puguin trobar en el nou context. També es preveu donar suport en la gestió de prestacions i ajuts econòmics a extutelats, que se sol·licitarà en la fase d'estada en què estigui prevista la desvinculació.

3. Resultats de l'aplicació i evidències.

De les explicacions anteriors es pot resumir que en les intervencions professionals del projecte PIL es prioritza la necessitat de reforçar en clau educativa l'impàs a l'emancipació i l'adultesa, posant èmfasi en l'aprenentatge de les competències bàsiques i transversals necessàries per l'elaboració d'un itinerari de desenvolupament personal, formatiu i professional individualitzat.

De manera general, amb l'avaluació d'aquesta pràctica, que es pretén considerar com bona i de qualitat, es persegueix no només valorar i obtenir un reflex de l'estat o situació del Projecte d'Inserció Laboral segons l'aplica la UTE constituïda, sinó també millorar tant la planificació futura de la mateixa com l'ús dels marcs teòrics que la guien en la prestació del servei; a partir de la reflexió crítica, constructiva i sistemàtica sobre els resultats observats, els seus abastos i limitacions (Fundació Plataforma Educativa, 2019). I, d'aquesta manera, introduir les modificacions necessàries o implementacions en l'estructura, el funcionament o els objectius específics, reorientant-los.

Els Plans de Millora del servei.

Aquestes planificacions s'elaboren basant-se en els resultats de les valoracions dels objectius aconseguits, mitjançant sistemes d'indicadors, avaluats per la Direcció del servei amb una periodicitat mínima quadrimestral. S'ha estructurat **una metodologia pròpia de mesura i valoració, d'acord amb la metodologia ISO 9001:2015**, la qual està basada en una sistemàtica d'indicadors i d'anàlisi qualitativa de processos, resultats assolits i impacte generat¹⁶. Tant la Fundació Resilis com la Fundació Mercè Fon-

¹⁶ La Norma ISO de l'Organització Internacional per a l'Estandardització determina un seguit de requisits especificats per a un sistema de gestió de la qualitat, per ser utilitzats per a la seva aplicació interna per les organitzacions i que poden ser certificats segons la seva eficàcia per a satisfer les necessitats del client.

tanilles treballen amb base en la metodologia ISO i tenen molts serveis acreditats amb la mateixa.

Com s'ha dit, és a través dels resultats recollits amb indicadors d'avaluació que es poden elaborar els Plans de Millora; sobretot els que recullen valoracions quantitatives, qualitatives i relacionades amb la intervenció directa amb les persones alhora. Les Direccions territorials i la Coordinació de les mateixes reflexionen a partir d'aquestes dades i resultats amb una visió i en un context més ampli, tant del seu significat en referència als objectius del servei, com en el context de dades referents a la població jove del país, per així elaborar els Plans de Millora i modificar el que calgui en cada àrea d'atenció i competència, amb la finalitat de, com s'ha dit, alinear-se amb els criteris considerats característics de les bones pràctiques i al mateix temps donar resposta als canvis socials que es van donant, aplicant així valors com l'adaptació al canvi, i l'atenció centrada en la persona i el que l'envolta.

L'elaboració de la Memòria Anual, les avaluacions qualitatives, l'aplicació de les enquestes de satisfacció, i l'anàlisi dels indicadors d'avaluació, són accions que estableixen una mirada constant a la realitat en la que es treballa, l'impacte de les intervencions educatives, i l'evolució dels processos individuals i grupals que permeten establir noves programacions centrades en la persona.

A continuació anem desgranant algunes dades prenent-les com a base per les reflexions exposades.

A. Dades relacionades amb la formació.

Destaca una alta quantitat de formacions fetes en llengües, cosa que mostra la importància i prioritat donada a la immersió lingüística, com a primer pas i requisit per possibilitar als i les joves a integrar-se i poder assolir les seves fites. Com s'ha explicat, el projecte del servei i les planificacions consideren

aquest àmbit formatiu de manera molt específica i detallada, per un assoliment reeixit de la integració a la comunitat, la normalització de les relacions i l'accés a les oportunitats del jovent.

Per una altra banda destaca el nombre de formacions fetes en competències bàsiques, reflectint també la importància de l'àmbit competencial per possibilitar la plena participació en les formes de vida culturals i collectives, així com per saber aprofitar els recursos comunitaris i donats pel PIL per l'assoliment dels objectius i projectes de vida personals; que comporta o implica un desenvolupament adequat en les diverses dimensions en què l'adolescent necessita créixer per arribar a l'autonomia adulta integral.

També destaca la proporció de joves que ha fet formació per l'obtenció d'un Certificat de Professionalitat o un Programa de Formació i Inserció (PFI); aquests últims dirigits a joves que no han obtingut el títol de Graduat en Educació Secundària Obligatoria i que, en el moment d'iniciar el PFI, no seguien estudis en el sistema educatiu ni participaven en altres accions de formació. Aquests programes s'organitzen en àmbits professionals que permeten als i les joves reincorporar-se als ensenyaments reglats, proporcionant alhora competències necessàries per accedir al mercat laboral amb millors perspectives d'inserció (Educaweb, s./d.). Així doncs, aquest àmbit formatiu ha resultat clau per millorar les possibilitats d'inserir-se, en millors condicions i perspectives de futur de més abast i major estabilitat.

Per últim, és important puntualitzar que durant el 2021 una proporció important dels i les joves van passar tant per la modalitat de formació interna com externa i alhora processos d'inserció sociolaboral; àmbit aquest últim sobre el qual s'exposa a continuació.

B. Dades relacionades amb la prospecció i la inserció.

Es mantenen les dificultats per la regularització dels i les joves i això bàsicament es produeix quan se'ls dona accés a un contracte de treball. D'això n'han resultat una quantitat considerable d'ofertes i insercions laborals (contractes signats).

Per contextualitzar aquest impacte, és pertinent tornar a dir que el pes dels canvis relatius a l'estrangeria ha fet que intervencions del servei, que estaven molt en l'àmbit socioeducatiu, hagin hagut de canviar per ser gairebé totalment d'acompanyament i suport en l'àmbit administratiu, documental; i per part de tots els equips, no només de la persona jurista¹⁷. Així doncs, les insercions laborals responen en part a la prioritització que s'ha donat a la consecució d'una feina per motius legals, com s'ha explicat en els capítols previs. En aquest sentit, a tall d'exemple destaquem la gran quantitat de tràmits relacionats amb estrangeria que es van realitzar durant el 2021, per atendre la necessitat de la majoria de joves de mantenir una estada regular al territori.

Taula 1.- Proporció de contractes en relació a les ofertes fetes per territoris durant 2021.

TERRITORI	OFERTES	CONTRACTES	PROPORCIÓ C./O.
UTE PIL LLEIDA	36	35	97,2%
UTE PIL SEGARRA	13	11	84,6%
UTE PIL LA RIBERA	15	11	73,3%
UTE PIL EBRE	89	63	70,1%
UTE PIL RIU TER	22	12	54,5%
UTE PIL BAGES	41	22	53,7%
UTE PIL GIRONA	32	15	46,9%
TOTAL	248	169	68,1%

¹⁷ En ocasions, encara que els joves comptessin amb 'mitjans de vida', tenint les necessitats cobertes i el suport econòmic per part del servei o sota el paraigües de l'administració, subdelegacions del govern s'han agafat a la jurisprudència creada per jutges, determinant que si un/a jove no té mitjans propis de vida, no els renova el permís de residència.

Pel que fa als sectors de contractació tenim com els més destacats l'hostaleria, la indústria càrnica, el sector agroalimentari, la construcció i el manteniment, l'administració pública i la indústria metal·lúrgica. El jovent va ser contractat en menors proporcions als sectors primari, el de la neteja, de la mecànica, dels magatzems, de la jardineria, de la fusteria, del comerç i de pastisseria.

En el procés d'inserció s'ha garantit que cada persona comptés amb la formació tècnica i competencial necessària per potenciar el més possible un desenvolupament adequat i exitós, que potenciés l'assoliment i satisfés les necessitats de les persones empleadores. Com s'ha exposat, la sensació d'autoeficàcia és clau per mantenir el sentit d'èxit, sobretot a l'inici del desenvolupament laboral en la joventut adulta, on es constitueix la nova faceta de l'autoconcepte de la persona treballadora. Prenent tot això en compte, els i les professionals del PIL han donat un seguiment constant i curós de la vivència de la integració laboral de cada jove atès.

C. Dades relacionades amb les activitats.

En relació a les activitats de sensibilització realitzades, van incloure principalment xerrades sobre temàtiques diverses i importants pel desenvolupament dels i les joves; per exemple, les drogodependències i la prevenció de les addiccions; la salut sexual i el coneixement, expressió i emocionalitat en la sexualitat; aspectes de gènere, incloent les preconcepcions, estereotips i mites sobre el ser home o dona; també sobre la naturalesa, maduresa i adequada gestió en i de les relacions afectives (amistoses i amoroses), i de la comunicació interpersonal, per tal de no només conèixer-los, sinó que els aportés elements personalment pel seu desenvolupament. Com es pot veure, els aspectes tractats es refereixen a aspectes essencials en l'adolescència tardana, i en aquest sentit

haver-los tractat es pot considerar com idoni i adequat a les necessitats evolutives dels i les joves participants.

Per altra banda, les activitats contabilitzades com 'formatives' incloïen, entre d'altres, tallers sobre aspectes de la pròpia regularització legal, aspectes puntuals relacionats amb el treball, més enllà del tractat al centre de formació (no de caire acadèmic), i també algunes que complementaven la formació bàsica rebuda als centres en les àrees bàsiques d'atenció i intervenció abans explicades.

Per la seva part, les activitats 'culturals' estaven sobretot relacionades a esdeveniments de celebracions festives i de creació artística, sovint de les rodalies, rellevants pel seu significat cultural, i per això considerades importants perquè els joves hi participessin. D'igual manera, les activitats lúdiques i esportives realitzades o en què van participar, eren de molt divers caire i sempre adequades a les seves capacitats, interessos i possibilitats; segons també les seves valoracions qualitatives.

D. Dades relacionades amb la satisfacció.

La darrera enquesta semestral de satisfacció analitzada correspon al novembre de 2021, amb un 66% de resposta per part dels joves, i amb diversa variabilitat en el temps d'estada al PIL MFR: van respondre-la joves que portaven des d'un mes fins a d'altres amb més de dos anys de permanència.

L'enquesta abasta una diversitat d'aspectes considerats bàsics o essencials del servei, els resultats de la qual són importants en tant que reflecteixen les valoracions per part del jovent de l'atenció rebuda. A les reunions d'equip educatiu es treballa amb detall en els factors o actuacions que poden determinar algunes de les inconformitats, parant atenció a les inquietuds manifestades pels i les adolescents; els seus

punts de vista i noves necessitats, que potser abans no s'havien detectat o enfocat correctament; i que gràcies a l'anàlisi dels resultats de les enquestes es poden visualitzar i modificar. Pel que fa a la *valoració global de l'estada al projecte*, els resultats obtinguts permeten interpretar que **la satisfacció és relativament alta**.

En analitzar qualitativament què els ha aportat i què els i les fa sentir bé, es destaca tota mena de qüestions, des de l'aspecte afectiu i d'interacció educativa directa amb el personal educatiu, fins a la possibilitat de romandre al país en un entorn segur, amb les necessitats bàsiques cobertes i un seguit de beneficis relatius a la formació en competències, tant personals com per la feina que s'han plantejat arribar a tenir o tenen ja. En general, s'observa una valoració en sentit molt positiu, que reconeix i dona valor a qüestions que semblen molt bàsiques.

En relació a l'*acompliment de les expectatives*, una proporció considerable dels enquestats i enquestades considera que sí s'han acomplert. En fer categoritzacions per veure més de prop la qualitat d'aquestes respostes, aproximadament tres de cada quatre en donen una d'afirmativa.

Des del punt de vista qualitatiu, sovint entre les raons principals de la menor satisfacció està el fet de què els joves no han pogut inserir-se laboralment de manera estable i/o continuada. Un altre factor que influeix en la satisfacció i les diferències observades entre territoris és la ubicació dels pisos, sent menor en aquells que es troben més llunyans a centres urbans més grans o amb més opcions i diversitat de serveis. Altres agents que incideixen en què la satisfacció no sigui més alta són les inesperades exigències que en alguns casos es troba el jovent en viure i haver d'adaptar-se al context i condicions d'un pis PIL, i les possibles limitacions que comporta

quant a la llibertat personal total per fer el que es vulgui en termes d'horaris, decisions sobre l'espai comú, etc.

En contrapart, una proporció important de joves destaca que l'estada satisfà o supera les seves expectatives, sobretot en termes d'oportunitats pel seu desenvolupament en diferents dimensions; d'acord amb la imatge personal formada sobre el que podia aportar-los, i segons se'ls havia explicat al serveis residencials previs pels que havien passat.

Els i les enquestades valoren també de manera força positiva en general *el pis en què han viscut i la seva estada en el mateix*; estant tots els valors per sobre del 2,8 d'un màxim de 4.

Pel que fa a les argumentacions donades en la part qualitativa, sovint s'esmenta i valora tot allò que el pis aporta als nois i noies, no només en termes de llar i espai físic com a tal, sinó també quant a la companyona dels iguals i la varietat d'aprenentatges que els aporta, com s'ha dit abans. Mitjançant els seus comentaris reconeixen que les actuacions i actituds del personal educatiu estan en la línia d'acompanyar-los en el desenvolupament i la construcció d'uns hàbits i una vida autònoma, basada en l'autosuficiència en tots els aspectes, mateixos que s'han analitzat en els anteriors capítols. Troben satisfacció davant la possibilitat de gestionar mica en mica cada vegada més els diversos afers de la seva quotidianitat de manera autònoma, sense trobar que per això el recolzament i la presència educativa s'esvaeix, sinó que s'adapta al seu estat de desenvolupament real en cada fase.

També són força alts els valors obtinguts referents als *companys i companyes de pis* cosa que es pot interpretar com que l'alta satisfacció amb els i les companyes de pis és generalitzada. Les valoracions de jovent enquestat posen de relleu la importància dels iguals pels aprenentatges per la convivència i de l'experiència conjunta en el curs vital de desenvolupament.

pament a nivell personal. Coincideixen amb l'exposat sobre el rol que compleixen pel que fa a la possibilitat d'afrontar i analitzar conjuntament experiències significatives, aprendre a negociar i resoldre els conflictes quotidians, o ser companys d'activitats que aporten autoconeixement i coneixement del món social, entre d'altres.

La valoració de la *formació interna* presenta igualment valoracions considerables altes. Alguns aspectes en què s'ha rebut formació es mencionen entre les principals respostes quan els i les joves argumenten sobre el que valoren més positivament de la seva estada, i sobre què els ha donat el Projecte i que els i les fa sentir bé. Qüestions com per exemple aprendre a organitzar-se o a buscar recursos per la feina fan referència al foment de l'autonomia en les actuacions i en què es percep un desenvolupament amb canvis i aprenentatges significatius pels participants, que han incidit en percebre's a si mateixos o mateixes d'una nova manera i amb visions i objectius de futur que van donant sentit a la seva transició a una vida més adulta.

De manera semblant, la *formació externa* a la majoria dels territoris es valora amb notes relativament altes. En la pregunta sobre què proposarien perquè el PIL fos millor, destaquen alguns comentaris fets pel jovent sobre la recomanació o el desig de què es facin més cursos de formació, tant fora del projecte, com en la profundització en la formació interna. El servei preveu que amb la normalització de moltes situacions i institucions en la fase post-pandèmia es pugui normalitzar i fins i tot augmentar no només la formació i les opcions en aquest àmbit, sinó en tots els aspectes que pertoca aquesta anàlisi.

Per una altra banda, pel que fa a les *activitats organitzades* - sortides, tallers, xerrades, celebracions, etc.- tenim que els

i les participants donen uns valors que podem considerar relativament alts en general. Es fan comentaris sobre les activitats en tots els sentits: des de les freqüents mencions a què són interessants fins a què manquen més quant a diversitat i freqüència en la possibilitat de realitzar-les; encara que en general es destaquen més els aspectes positius que han comportat.

Els valors de les *tutories* fetes amb el personal educatiu i d'orientació i inserció sociolaboral destaquen per ser també alts en general. Encara que sempre es busca millorar l'acció tutorial per part dels i les professionals educatius, aquests nivells de satisfacció resulten engrescadors i indiquen en part que la tasca està orientada de manera correcta.

En analitzar les respostes relacionades amb on pensen que els falta més ajuda a les persones enquestades, s'indiquen diversos aspectes que mitjançant una major acció i presència poden millorar – per exemple, saber com gestionar de manera detallada alguns tràmits, o organitzar-se per temes com un pla d'estalvi o les compres del menjar. Aquestes respostes orienten així l'acció tutorial i ajuden a millorar la intervenció dels tutors i les tutores.

Finalment, l'aspecte de les *assemblees* es valora igualment de manera alta en general; indicant que compleixen la seva finalitat i són d'utilitat. Amb independència de la nota donada els i les professionals reflexionen sobre la seva millora de manera contínua; principalment per facilitar cada cop més que siguin gestionades per part dels i les joves.

Pel que fa a altres aspectes qualitatius de l'avaluació, a data d'aquesta publicació s'estan fent anàlisis de més qüestions i procediments que es poden o cal millorar, i d'altres elements que els i les adolescents atesos i ateses més valoren i agraeixen.

E. Dades relatives als indicadors de qualitat.

Com s'ha dit, un dels objectius de l'avaluació del servei és poder valorar la qualitat i estructurar les millores a partir dels resultats. En un quadre de comandament es recullen els objectius generals per assolir i els indicadors que específicament indiquen els nivells assolits i la progressió a través dels períodes quadrimestrals, l'anàlisi de les desviacions, i les accions de millora necessàries, si s'escau.

Detallem a continuació alguns resultats a partir dels objectius del servei.

1. Vincular als adolescents i joves a activitats formatives, laborals i lúdiques de la xarxa comunitària.

Al llarg de tot l'any la proporció dels i les vinculades a les activitats esmentades (d'acord amb l'estàndard considerat d'alta qualitat) va ser alta. De la mateixa manera, l'assistència es va mantenir considerablement alta en tots els períodes; sent les raons principals de les inassistències, els períodes transicionals d'alta i baixa al servei de la persona que es començava a vincular o desvincular, les dificultats en la derivació de casos, i els confinaments preventius i/o per Covid.

Un dels reptes que es té pels propers períodes és que aquesta vinculació, assistència i participació sigui cada cop amb més motivació intrínseca i autogenerada, i amb accions formatives i laborals més engrescadores; ja que a més del manteniment en les accions es tracta sempre de millorar en la qualitat i la metodologia per dur a terme aquestes accions.

2. Vincular als adolescents i joves als recursos més adients en el moment de la seva sortida del servei.

Es considera l'indicador com la proporció de sortides del servei amb èxit, entenent això com la finalització del procés per emancipació amb o sense inserció laboral, però

considerant-se que el o la jove té les competències, habilitats i actituds per trobar feina, gestionar els procediments que li permeten renovar la seva estància al país, i viure de manera independent. En tots tres períodes es supera el criteri establert, però entre les accions de millora es considera incidir més en els processos de desvinculació, per exemple, revisant els protocols interns corresponents o preveient més els desinternaments, planificant-los millor o fent tallers específics amb més freqüència.

En relació a les persones usuàries que han conclòs el procés amb insercions laborals, es supera el criteri establert com a estàndard i augmenta al llarg de les avaluacions satisfactòriament. Per altra part, encara que es detecta la necessitat de major inversió de recursos en fer pràctiques, seguiment de processos laborals i prospecció, també es detecta necessitat de fomentar més la proactivitat del jove i que no s'acomodi o depengui d'aquesta figura per trobar oportunitats. També es manté l'objectiu d'esbrinar millor les seves motivacions abans de suggerir als o les joves determinades propostes d'inserció.

Taula 2.- Estàndards dels indicadors relatius a l'objectiu de vinculació del jove als recursos més adients en el moment de la sortida del servei, i resultats quadrimestrals acumulats.

<i>Indicador</i>	<i>Estàndard</i>	<i>Resultat gener-abril</i>	<i>Resultat gener-agost</i>	<i>Resultat gener-desembre</i>
Percentatge de sortides d'èxit del servei	>70%	88,8%	88,7%	91,2%
Percentatge d'usuaris que finalitzen el procés amb inserció laboral	>40%	69,9%	78,5%	87,0%

3. *Oferir programes d'acompanyament reforçant experiències d'èxit i desinsitucionalitzant la intervenció.*

Aquest objectiu s'avalua a partir de la proporció de joves vinculats o vinculades a programes de voluntariat o men-

toria social. Donades les dificultats per establir un pla d'actuació al respecte, no hi ha hagut gaires vinculacions a dits programes probablement degut a què la major part del jove està immers en processos d'inserció laboral, que juntament amb la situació de pandèmia, dificultava l'acceptació de persones voluntàries.

Tot i això, al llarg de l'any va augmentar la vinculació a aquest tipus de programes gràcies a certa recuperació o reactivació d'aquests recursos. Es manté com a repte de futur i es té en compte de manera important per tal que hi hagi més participació en voluntariat o mentoria social.

Taula 3.- Estàndard de l'indicador relatiu a l'objectiu d'oferir programes d'acompanyament per reforçar experiències d'èxit i desinstitucionalització, i resultats quadrimestrals acumulats.

<i>Indicador</i>	<i>Estàndard</i>	<i>Resultat gener-abril</i>	<i>Resultat gener-agost</i>	<i>Resultat gener-desembre</i>
Percentatge d'adolescents/joves amb vinculació a programes de voluntariat o mentoria social.	>20%	16,3%	21,6%	27,2%

4. *Garantir la satisfacció tant de les persones ateses com de l'administració que impulsa el servei.*

Es pren com a estàndard de qualitat una bona valoració per part de la població atesa juntament amb la valoració per part de l'administració contractant. Pel que fa a les persones joves ateses, se'ls ofereix la possibilitat de contestar un qüestionari en diferents moments de la seva estada al servei a més del qüestionari que omplen en el moment de la seva desvinculació dels recurs.

Pel que té a veure amb l'administració, es té en compte com a indicador de qualitat l'índex de resolució d'incidències operatives així com els resultats i conclusions de les inspeccions realitzades i la resolució de les mancances detectades.

Taula 4.- Estàndards dels indicadors relatius a l'objectiu de garantir la satisfacció de les persones ateses al servei i l'administració contractant, i resultats quadrimestrals acumulats.

Indicador	Estàndard	Resultat gener-abril	Resultat gener-agost	Resultat gener-desembre
Percentatge de persones usuàries que valoren la prestació del servei com a excel·lent o bona.	>70%	-	83,0%	77,3%
Percentatge de resolució d'incidències d'inspecció en el termini establert.	>90%	100%	100%	100%

5. Millorar les competències del personal i mantenir l'estabilitat de l'equip educatiu.

Es té en compte la valoració que el propi equip fa del servei, en relació a l'assoliment dels objectius marcats en el propi projecte. Aquests estan orientats a aconseguir l'acompliment d'uns indicadors que aportaran una informació objectiva sobre els resultats que estan aconseguint. En paral·lel es consideren indicadors positius vers els serveis el manteniment d'una plantilla estable així com la realització de formació específica per part de totes les persones que integren l'equip.

Taula 5.- Estàndards dels indicadors relatius a l'objectiu de millora de les competències del personal i el manteniment de l'estabilitat de l'equip educatiu, i resultats quadrimestrals acumulats.

Indicador	Estàndard	Resultat gener-abril	Resultat gener-agost	Resultat gener-desembre
(Treballadors/es que fan formació contínua/ Total de llocs de treball) x100	>60%	93,7%	81,8%	88,2%
Mitjana de valoració (quantitativa) d'impacte de la formació contínua feta pels professionals de cada centre.	2,5 sobre 4	4,0	3,7	3,7
100% - (nombre de baixes laborals/ Total de llocs de treball) x 100).	>70%	81,3%	92,7%	79,5%

6. Orientar el servei a la millora contínua.

Als diferents recursos hi ha implantats grups de millora per treballar aspectes específics i augmentar, per exemple, la qualitat de l'atenció, i d'altres processos professionals. En el cas dels PIL MFR s'han constituït quatre **comissions transversals de millora** que han treballat al llarg de tot l'any. Aquestes es corresponen els quatre àmbits professionals exercits a cada unitat: educació, inserció sociolaboral, formació i prospecció empresarial.

Un segon indicador i criteri de qualitat és el nombre i tipologia de millores implantades en l'organització i prestació del servei. Entre les accions més rellevants dutes a terme hi són per exemple des de modificacions estructurals i funcionals als pisos, adaptació d'espais de treball i interacció (en especial de manera preventiva, pel fet de les condicions de pandèmia), fins a la posada en marxa de programes que milloren aspectes específics, tals com la gestió d'incidències o la realització de les funcions de prospecció; així com la realització de sessions de treball per millorar qüestions puntuals com la comunicació interna, l'ús del llenguatge inclusiu, la prevenció de situacions de males relacions entre el personal, etc.

Taula 6.- Estàndards dels indicadors relatius a l'objectiu d'orientar el servei cap a la millora contínua.

<i>Indicador</i>	<i>Estàndard</i>	<i>Resultat gener-abril</i>	<i>Resultat gener-agost</i>	<i>Resultat gener-desembre</i>
Nombre de grups de millora implantats al centre.	Equips < 6 persones d'atenció directa: Exclos	0	0	0
	Equips de 6 a 14 persones d'atenció directa (mínim 1)	4	4	4
	Equips de + de 15 persones d'atenció directa (mínim 2)	0	0	0

Nombre de millores implantades en la prestació i organització del servei.	Equips de < 6 persones d'atenció directa: (1-2)	0	0	4
	Equips de 6 a 14 persones d'atenció directa (de 1 a 3)	3	3	5
	Equips de + de 15 persones d'atenció directa (+ de 3)	1	2	5

7. Assolir la millora contínua del centre o servei.

Referent a aquest últim objectiu, pel que fa a la proporció d'incidències internes resoltes en relació a les detectades i reportades (relatives per exemple a no conformitats, incompliments de quadre de comandament, auditories, etc.), s'observa que se n'han resolt la totalitat en tots els períodes mesurats.

I en el referent a l'assoliment d'objectius establerts en les programacions anuals, es veuen unes proporcions satisfactòries, i que s'han pogut incrementar al llarg de l'any. Part del que explica que els assoliments no siguin majors, per exemple en l'àmbit sociocomunitari, es com la COVID va condicionar els objectius que es tenien pel que fa a la socialització dels i les joves (com ara, l'ampliació de la seva xarxa social); o, igualment, en l'àmbit de l'oci, les mesures de prevenció van dificultar l'assistència a activitats d'aquesta mena. No obstant això la majoria d'equips tenen els principals objectius encaminats, malgrat no s'hagin pogut dur a terme les accions específiques de progrés.

Altres objectius assolits que resulten rellevants són els que representen una millora substancial en qüestions principals de l'atenció i funcionament bàsic de l'atenció.

Taula 7.- Estàndards dels indicadors relatius a l'objectiu d'assoliment de la millora contínua dels centres o el servei, i resultats quadrimestrals acumulats.

<i>Indicador</i>	<i>Estàndard</i>	<i>Resultat gener-abril</i>	<i>Resultat gener-agost</i>	<i>Resultat gener-desembre</i>
(Nombre d'incidències internes resoltes/nombre d'incidències detectades) x 100	>70%	100%	100%	100%
(Objectius anuals assolits segons programació de centre/objectius anuals planificats) x 100	>70%	74,0%	82,0%	86,0%

Considerades globalment, les dades relatives als indicadors de qualitat es poden considerar satisfactòries, estant en la majoria dels casos i aspectes per sobre dels estàndards mínims establerts, i en nombrosos casos amb un augment sostingut de puntuació o proporcions al llarg de l'any.

4. Conclusions i reflexions finals.

En els diferents i variats apartats que s'han desenvolupat al llarg del text s'han mostrat tots els aspectes i agents que resulten importants per gestionar la realitat de les persones joves, migrades en la seva majoria, necessitades de sortides i possibilitats per fer una transició adequada a la vida adulta mitjançant el Projecte d'Inserció Laboral (PIL); el qual hi pot donar resposta i en un context en què molt probablement continuaran vivint.

Per concloure, desgranem diversos àmbits de reflexió:

1. El *disseny, orientacions i posada en marxa del servei i projecte PIL* es configura i executa a partir de la realitat evolutiva en què es troben aquestes persones; una transició clau del seu desenvolupament cap a la vida adulta on normalment determinades decisions romanen i són bases determinants de la seva evolució posterior.

Des d'aquest punt de vista, cal tornar a remarcar que la visió del projecte PIL no és promoure la institucionalització sinó *l'autonomia i l'emancipació*, i per això la seva constitució i totes les seves accions en darrera instància responen a aquesta fita. Com que el desenvolupament de la població en transició a la vida adulta no institucionalitzada es caracteritza, majoritàriament, per la individualització i l'autodeterminació, l'atenció donada s'individualitza a través de les eines descrites i es dirigeix a què cada jove pugui realitzar el seu pla de vida el més possible amb l'acompanyament del personal professional, que realitza tasques d'assistència en dita construcció, sobretot elaborada a partir de les aspiracions, voluntat, desenvolupament i decisions de cada individu. Per tant, les actuacions són perfilades per fomentar l'apropiació d'eines i recursos que permetin aquesta emancipació i autodeterminació.

2. Com s'ha explicat, processos com la integració i inserció social i laboral, assolir la igualtat d'oportunitats, promoure la participació, actualitzar el potencial de cada jove, i desenvolupar capacitats com la resiliència i l'autoregulació són fonamentals per fer dita transició efectiva i en les millors condicions; incloent la vivència de la seva transició en un context i espai normalitzat. Els *valors, objectius, procediments, eines i protocols que guien l'acció del servei* i que s'han explicat detalladament en aquest volum s'alineen per assolir-ho, perquè són ajustades i ajustables a les necessitats concretes del jovent i les situacions per les que travessen.

En relació a això últim, prendríem la importància d'algunes situacions dificultoses viscudes en els darrers temps pel jovent; en relació a la situació de crisi sanitària, que ha sigut generalitzada però les implicacions de la qual han afectat al col·lectiu atès de manera important, ja que les dificultats per tenir una ocupació de qualitat o sol·licitar una autorització de residència, principalment, es veuen accentuades pel context de crisi més general que envolta les situacions. No obstant, d'acord amb les avaluacions fetes del servei i l'atenció donada, tot i que queda sempre més per millorar, sembla que el jovent considera que s'ha fet un abordatge considerablement satisfactori per part del PIL amb els diversos agents i institucions que de manera necessària han de participar i col·laborar per assolir les fites plantejades i donar un servei de qualitat. Es pot concloure doncs que una autèntica integració i normalització s'assoleix **quan tots els components i parts es coordinen de manera sistemàtica i es pot incidir en tot el sistema que envolta les persones.** I la constitució del Projecte d'Inserció Laboral té la seva justificació en ser **l'eix actiu a partir del qual s'engeguen tots els processos** per això.

3. També de *l'avaluació* es desprèn un reflex de l'estat del servei en els variats aspectes valorats. L'atenció a les necessitats formatives dels i les joves - personals, lingüístiques, competencials i per certificacions - ha potenciat les seves possibilitats d'inserció social i laboral. I, per altra banda, la proporció de contractes de treball signats en relació a les ofertes, tot i que amb diferències destacades entre territoris, reflecteix que **una quantitat important del jovent ha pogut desplegar aquesta formació i les seves capacitats en àmbits aplicats**, als quals s'adrecen.

Les valoracions quantitatives i qualitatives relacionades amb *la satisfacció amb els diversos aspectes del servei* (globalitat de l'estada, acompliment d'expectatives, estada al pis i companys, formació interna i externa, activitats organitzades, tutories i assemblees) configuren un mirall en què es pot valorar el servei i el projecte de la millor manera.

Pel que fa als arguments i raons d'insatisfacció o menor valoració, en l'actualitat es treballa de manera precisa i detallada per analitzar possibles vies de millora de les accions fetes i que hi influeixen, com s'ha explicat, i trobar nous recursos, sortides i/o procediments que permetin alinear-los amb els objectius i necessitats del jovent; i també per millorar i potenciar els elements que resulten satisfactoris o faciliten dites accions.

Resumint, les principals *limitants de la satisfacció o causes d'insatisfacció*, estan en les dificultats trobades pel jovent per una inserció laboral (que no social i comunitària) total, contínua, estable o acord amb les expectatives; la llunyania a determinats serveis i recursos urbans; i haver d'ajustar-se, adaptar-se o acceptar determinats aspectes del funcionament dels pisos quant a criteris de funcionament o limitacions.

Pel que fa a les activitats realitzades i la formació externa, també s'han destacat les limitacions en relació a diversitat i freqüència, i se suggereix que puguin augmentar en quantitat, igual que fer la formació interna més profunda en determinats aspectes.

Amb independència que és clar que algunes possibilitats i abastos del projecte són atribuïbles a la situació sanitària abans descrita, la Coordinació, les Direccions territorials i tot el personal involucrat en el PIL enfoca una bona part de les seves energies, del temps d'anàlisi i visualització de la millora contínua en **canviar les causes d'insatisfacció que són controlables, i reforçar i millorar els factors que afavoreixen la satisfacció**. D'igual manera, es prenen força en compte i seriosament les recomanacions demanades als i les joves sobre puntals de millora i necessitats de reforç per part de tutors, tutores i la resta de personal educatiu. En aquest sentit, conclouríem dient que **la base de la millora contínua i el que explica i justifica les accions són les intervencions específiques que contribueixen a la realització i bon desenvolupament dels PAI, del procés evolutiu en si cap a formes de vida adultes, i en darrera instància de l'emancipació i l'auto-determinació**; incloent una participació autèntica i l'autèntica integració sociolaboral i comunitària en els termes i terminis que s'han planificat.

Així mateix, destacaríem que en una considerable quantitat i majoria d'indicadors es donen valors i arguments molt positius; principalment pel que fa a l'estada, la companyonia, la intervenció educativa i les oportunitats formatives i pel desenvolupament que el Projecte ha aportat a nivell individual. Resulta rellevant la satisfacció que reporta veure cristal·litzades les consecucions que permeten als i les joves *actuacions autònomes* en la satisfacció de les seves necessitats i l'auto-cura, sempre però amb la presència i suport del personal del

servei, que ajusta la seva intervenció a l'evolució personal i del projecte de cada jove. Així es pot concloure que **els principis psicopedagògics i metodològics per a la intervenció explicats van trobant sentit al posar-se en pràctica d'una manera adequada i efectiva**; principalment a fi que es doni en forma autèntica la participació, el traspàs del control i així la presa de decisions per part del jovent en els aspectes de la seva quotidianitat i dels afers més rellevants del seu camí de vida.

4. Per últim, afegiríem en relació als *indicadors de qualitat* que igualment el treball fet per millorar la vinculació del jovent a les activitats de la comunitat s'enfoca en l'autonomia motivacional, alhora que en l'ajust de la formació i la inserció laboral per tal que aquests processos siguin més engrescadors d'inici. De la mateixa manera, pel que fa a la vinculació a recursos adients al moment de la desvinculació del servei, el treball s'enfoca, augmenta i s'ajusta en preveure o planificar de forma més detallada el camí de sortida de cada noi o noia; intentant també trobar més recursos per las tasques de prospecció, pràctiques i seguiment laborals, alhora que **potenciant l'autonomia, claredat de metes i proactivitat d'ell o ella per buscar recursos**.

Per altra banda, s'espera que amb la normalització de l'etapa post-pandèmia continuï augmentant i mantenint-se la participació en programes de voluntariat i mentoria sostingudament. Aquests constitueixen experiències que enriqueixen força el jovent i signifiquen una desinstitucionalització encara major de les intervencions. D'igual manera, s'espera que continuï en augment o normalitzant-se l'estabilitat de l'equip educatiu, la seva participació en accions formatives i l'impacte de les mateixes; de les quals s'ha vist un manteniment dels valors alts en ambdós casos (participació i impacte).

Una altra dada a rescatar és la relativa a la resolució de les incidències i les inspeccions per part de l'administració contractant, com a referent de satisfacció per part d'aquest agent. El valor de l'indicador (cent per cent al llarg de tot l'any) reflecteix que el servei PIL *ha complert de manera cabdal i a temps*; i es vol continuar actuant amb la mateixa celeritat i eficiència en resoldre tot el que vagi sorgint i sigui objecte de revisió minuciosa.

Finalment, pel que fa a *l'orientació i l'assoliment de la millora contínua* per part del servei, concloem amb la idea de què les comissions transversals de millora són un pas important per **sistematitzar dites tasques i la permanència de les millores implantades de caire organitzatiu i d'intervenció**, les quals en darrera instància acaben per oferir unes condicions i qualitat de servei major per als i les joves.

Així, acabaríem concloent que el Projecte d'Inserció Laboral es perfila com una bona pràctica i un servei de qualitat, com ho han mostrat les diverses avaluacions, i sobretot en tant que **dona resposta a la necessitat generada d'una realitat ben específica**, que demanda unes actuacions i criteris particulars, ajustats a les persones que s'atén, que són els mateixos i mateixes que donen sentit al PIL i la seva raó de ser.

5. Referències.

- » Agència Catalana de la Joventut (2021). *Situació laboral de la joventut*. Tercer trimestre de 2021. Generalitat de Catalunya. http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/e-joventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/informes_epa/Informe_EPA_3r_trimestre_2021.pdf
- » Carmona, L. [Lourdes] (2017). ¿Estamos preparando a nuestros jóvenes para el futuro laboral que les espera? *Revista de Estudios de Juventud*, 117, 37-51. https://www.injuve.es/sites/default/files/2018/23/publicaciones/documentos_2._estamos_preperando_a_nuestros_jovenes_para_el_futuro_laboral_117.pdf
- » Coleman, J. C. [John] y Hendry, L. B. [Leo] (2003). *Psicología de la adolescencia*. Morata.
- » Coll, C. [César] (1999). *Psicología de la instrucción: la enseñanza y el aprendizaje en la educación secundaria*. Horsori
- » Coll, C. [César] i Solé, I. [Isabel] (1989). *Aprendizaje significativo y ayuda pedagógica*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- » Colomer, M. [Marta] (Coord.) (2010). *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*. Agència de Comunicació Social.
- » Deci, E. L. [Edward] i Ryan, R. M. [Richard] (2012). Self-determination theory. En P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, i E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 416-436). Sage Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>
- » Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència [DGA-IA] (2015). *Programa marc per als centres residencials*. Generalitat de Catalunya; Conselleria de Benestar Social i Família.

- » Educaweb (sense data). *Orientació Acadèmica. Programes de Formació i Inserció (FPI)*. <https://www.educaweb.cat/contin-guts/educatiu/formacio-professional-fp/programes-formacio-insercio-pfi/>
- » Erikson, E [Erik Homburger] (2000). *El ciclo vital completado*. Paidós. Treball original publicat en 1982.
- » Fierro, D. [Daniel] (2014). *El desenvolupament durant la joventut. De l'adolescència a l'edat adulta*. FUOC.
- » Fundació Plataforma Educativa (2019). *Bones pràctiques en l'acció social*. Fundació Plataforma Educativa. <https://plataformaeducativa.org/portal/bones-practiques-en-accio-social/>
- » García-Vesga, M.C. i Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77.
- » Inforesidencias.com (s. d.). *¿Qué es la Atención Centrada en la Persona?* <https://www.inforesidencias.com/contenidos/profesionales/nacional/-que-es-la-atencion-centrada-en-la-persona>
- » Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat) (2021a). *Edad media al primer matrimonio*. Idescat. [Indicadores anuales. Edad media al primer matrimonio](#).
- » Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat) (2021b). *Edad media al primer hijo*. Idescat. [Indicadores de la Unión Europea. Edad media al primer hijo](#).
- » Institut Nacional de la Joventut (INJUVE) (2021). *Informe Juventud en España 2020*. Ediciones INJUVE. http://www.injuve.es/sites/default/files/adjuntos/2021/11/informe_juventud_espana_2020_0_1_wdb_v1.pdf

- » Marcia, J.[James] (1980). Identity in adolescence. A J. Adelson (Ed.). *Handbook of adolescent psychology*, pp. 159-187. Wiley.
- » Mari-Klose, P. [Pau]; Julià, A. [Albert], i Marí-Klose, M. [Marga] (2012). Emancipació domiciliària i família. Joves i família en els processos de transició a la vida adulta: teixint nous lligams. A *Enquesta a la joventut de Catalunya*, vol. 1 (pp. 225-329). Direcció General de Joventut. https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/JOVENTUT_documents/arxiu/publicacions/col_estudis/ejc_1_6.pdf
- » Montserrat, C. [Carme]; Iglesias, E. [Edgar]; Gómez, C. [Cayetano]; Gallart, J. [Judith]; Bedoya, Z. [Zareth] i Llosada, J. [Joan] (2021). Informe extens. *Estudi sobre la situació de la joventut migrada sense referents familiars a Catalunya*. Grup de Recerca Liberi. Universitat de Girona.
- » Moreno, A. [Amparo] (2014). El desenvolupament durant l'adolescència. A A. Moreno (coord.) *Psicologia del desenvolupament II: Adolescència, joventut, adultaesa i vellesa*. FUOC.
- » Motti-Stefanidi, F. [Frosso]; Pavlopoulos, V. [Vassilis] i He, J. [Jia] (2021). Immigrant Youth Resilience: Theoretical Considerations, Empirical Developments, and Future Directions. *Journal of Research on Adolescence* 31 (4), 966-988.
- » Oliva, A. [Alfredo] (2003). Adolescencia en España a principios del siglo XXI. *Cultura y Educación*, 15, 373-383.
- » Onrubia, J. [Javier] (1993). Enseñar: crear Zonas de Desarrollo Próximo e intervenir en ellas. A C. Coll, E. Martín, T. Mauri, M. Miras, J. Onrubia, I. Solé, & A. Zabala, *El constructivismo en el aula* (p. 101-124). Barcelona: Graó.

- » Onrubia J. [Javier] (1997). El papel de la escuela en el desarrollo del adolescente. A E. Martí i J. Onrubia (coords.), *Psicología del desarrollo: el mundo del adolescente*. Vol. VIII (p. 15-27). ICE/Horsori (Cuadernos de formación del profesorado).
- » Oppland, M. [Mike] (2021). 8 formas de crear flujo según Mihaly Csikszentmihalyi. *PositivePsychology.com*. [8 formas de crear flujo según Mihaly Csikszentmihalyi \[TED Talk\] \(positivepsychology.com\)](https://www.positivepsychology.com/8-formas-de-crear-flujo-segun-mihaly-csikszentmihalyi/).
- » Parlament de Catalunya (2011). *Llei 14/2010 de Drets i Oportunitats de la Infància i l'Adolescència*. Generalitat de Catalunya.
- » Peiró, R. [Rosario] (2017). Enfoque SMART. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/enfoque-smart.html>
- » Rodríguez, P. [Pilar] (2010). La atención integral centrada en la persona. Principios y criterios que fundamentan un modelo de intervención en discapacidad, envejecimiento y dependencia. *Serie: Informes Portal Mayores*, No. 106. Imsero/CSIC.
- » SalusPlay (2022). Tema 1. Tendencias; situar al paciente en el centro. *Apuntes Gestión y Liderazgo en Cuidados de Enfermería*. <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-gestion-y-liderazgo-en-cuidados-de-enfermeria/tema-1-tendencias-situar-al-paciente-en-el-centro>
- » Schalock, R. L. [Robert] i Verdugo, M. A. [Miguel Ángel] (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. American Association on Mental Retardation.
- » Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut (2022). Infants i joves emigrats sols: INCIDÈNCIA (evolució anual). *Adolescents i joves emigrats sols. Adolescents i joves acollits per*

la DGAIA i noves arribades. Informe estadístic mensual. https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/infancia_i_adolescencia/estrategiacatalanaacollida/dades/

- » Vaqué, I. [Irene] (1 d'agost, 2019). *Espanya, el país de la UE on més dones tenen el primer fill passats els 40*. Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals. <https://www.ccma.cat/324/espanya-el-pais-de-la-ue-on-mes-dones-tenen-el-primer-fill-passats-els-40/noticia/2939037/>



plataforma
educativa

www.plataformaeducativa.org