

Accions formatives i d'inserció desenvolupades

PROGRAMA CAM ROMÍ DE L'OBRA SOCIAL DE CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO

ITINERARI FORMATIU DE DEPENDENTES DE PEIXATERIA I MANIPULACIÓ D'ALIMENTS (EL PRAT DE LLOBREGAT)

La Fundació Secretariado Gitano per primera vegada fa un curs de dependent de frescos amb el centre de formació Mercabarna, subvencionat per l'Obra Social Caja de Ahorros del Mediterráneo "CAM" i pel fons d'accions finalistes de la FSG.

Aquest itinerari formatiu s'ha desenvolupat a les instal·lacions de Mercabarna, durant el mes de novembre.

L'equip de treball necessari per portar a terme aquesta acció ha estat format per:

- Formadors/ores externs/nes, en aquest cas de Mercabarna Formació
- 1 orientadora laboral
- 1 prospector laboral

Han estat 72 hores de formació, i un cop finalitzada aquesta, algunes de les dones del grup van realitzar pràctiques.

Els objectius generals han estat apropar als joves al mercat de treball a partir de la construcció del propi itinerari formatiu-laboral, adquirir tècniques i habilitats per desenvolupar les



seves funcions en el lloc de treball, potenciar la motivació, l'autonomia i la iniciativa de les dones participants en el programa. En definitiva, millorar l'ocupabilitat de les participants.

Els objectius específics que ens hem plantejat han estat:

- Capacitar professionalment als i les participants per realitzar les tasques adscrites al lloc de treball d'un/a dependent/enta de peixateria
- Aprendre tècniques d'atenció al client i venda directa al públic, seleccionant la més adequada
- Aprendre a aplicar les tècniques de manipulació dels productes aplicant les normes de seguretat i higiene en el treball
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el seu perfil professional

- Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Definir un itinerari d'inserció formatiu i laboral dins d'un procés grupal i individual

Van participar al curs de peixateria un grup de dones i homes gitanos de Sant Cosme (el Prat de Llobregat). Van ser un total de 15 els beneficiaris que van finalitzar el curs.

La metodologia era eminentment pràctica, activa i participativa i la major part de les hores de formació ha estat destinada a tècniques de manipulació de peix a l'aula pràctica de peixateria, a més d'incidir en tècniques de venda i atenció al públic.

S'han realitzat tutories de seguiment amb els alumnes on s'han treballat mòduls d'orientació laboral de manera individual. En aquestes tutories hem treballat temes d'orientació laboral però també competències transversals.

Els continguts treballats han estat els següents:

- Comunicació i comportament del consumidor
- Iniciació a l'aprenentatge de pescaters /eres (coneixement del producte en general, tall i filetejat del gènere, etc.)
- Tècniques de venda
- Sensibilització sobre el medi ambient i la prevenció de riscos laborals
- Manipulació d'aliments
- Orientació laboral
- Tutories i competències transversals

La valoració ha estat molt positiva pel que fa a la participació dels alumnes en el curs i la seva implicació. S'ha estat molt estricte respecte a les faltes d'assistència: des del principi del curs s'ha acordat que més de tres faltes d'assistència impedirien aconseguir el títol.

La formació eminentment pràctica ha tingut molt bona valoració per part de les i els alumnes.

Per a la campanya de Nadal van ser contractades sis persones. Un dels alumnes va realitzar 200 hores de pràctiques per millorar els seus coneixements i finalment va ser contractat per a cobrir una vacant en la mateixa peixateria on va realitzar pràctiques.

ITINERARI FORMATIU DE DEPENDENTES DE COMERÇ, REPOSADORES I CAIXERES (BARCELONA)

Amb l'itinerari formatiu de dependentes de comerç, reposadores i caixeres s'ha pretès apropar a les dones gitanes al mercat laboral per desenvolupar competències que els serveixen per accedir a una ocupació front la demanda actual del mercat de treball.

Els objectius generals han estat:

- Apropar a les joves al mercat de treball a partir de la construcció del propi itinerari formatiu i laboral
- Adquirir tècniques i habilitats necessàries per a la posterior incorporació al mercat de treball en l'àmbit de l'atenció al client i el comerç
- Potenciar la motivació, l'autonomia i la iniciativa de les dones participants en el programa

- Millorar l'ocupabilitat de les participants en el programa

El objectius específics han estat:

- Proporcionar a les alumnes una formació específica en el sector de comerç i atenció al client.
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el seu perfil professional
- Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Conèixer i utilitzar els instruments de la seva activitat professional
- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal. Adquirir coneixements relacionats amb l'atenció al públic
- Definir un itinerari d'inserció

El curs de dependentes de comerç, reposadores i caixeres s'ha dirigit a dones gitanes de Barcelona i l'àrea metropolitana. Finalment van ser 10 dones les que van finalitzar el curs amb èxit.

L'acció formativa es va desenvolupar a través de sessions grupals, mitjançant l'exposició teòrica com a través de dinàmiques, fomentant així la participació de les alumnes en tot el procés.

Les sessions de grup, estructurades en mòduls, engloben els continguts concrets de la formació, però també han servit per facilitar la interacció de les dones en el grup de treball i treballar la comprensió i acceptació d'altres perspectives i punts de vista diferents.

Durant el desenvolupament d'aquesta acció s'han realitzat tutories de seguiment amb les alumnes, en les que s'ha aprofundit en les necessitats de

cada persona i s'han buscat maneres per resoldre dificultats o atendre les demandes específiques que es plantejaven durant la formació.

S'han treballat les habilitats i competències de cadascuna d'elles perquè de manera individual finalitzessin amb èxit la formació i sortissin al mercat de treball. L'espai de tutories individuals serveixen per a fixar les pautes que regularan el desenvolupament de l'itinerari personal d'inserció laboral, en les que s'ha incentivat que les alumnes participin de manera activa en la conformació del seu pla d'inserció laboral.

S'han consensuat els objectius i la manera d'assolir-los individualment, en funció del punt de partida de cadascuna i les seves potencialitats.

L'itinerari formatiu es va desenvolupar en un total de 60 hores teòriques en l'oficina de Barcelona de la FSG i 40 hores pràctiques, estructurades al voltant dels següents continguts:

- Organització del punt de venda
- Animació bàsica del punt de venda
- Presentació i empaquetat de productes en el punt de venda
- Caixa i Terminal del Punt de Venda
- Gestió de l'atenció al client i al consumidor
- Competències transversals relacionades amb el desenvolupament efectiu de l'ocupació
- Pràctiques laborals en empreses

Els mòduls d'orientació laboral (competències transversals, motivació, tècniques de recerca de feina), s'han treballat en tutories individuals transversalment durant tota la formació.

● Valoració i conclusions:

L'actitud i participació de les alumnes durant la formació tant en les sessions grupals com individuals ha estat en tot moment molt positiva. Es van mostrar molt motivades i implicades en tot el procés formatiu.

Els tres abandonaments van ser durant l'inici de la formació, però l'actitud i participació de les alumnes que finalment van completar la formació, així com el seu nivell d'assistència, va ser elevat. Es van mostrar molt motivades i implicades en tot el procés formatiu.

Destacar que 2 de les alumnes van abandonar les pràctiques, en un cas per desmotivació i en un altre per problemàtiques familiars.

La dificultat en el pas de la formació teòrica a les pràctiques és un aspecte en el que s'ha de treballar, tot i incidir en la importància de completar les dues fases de la formació (teòrica i pràctica) i d'atorgar un valor molt important en l'aprenentatge al lloc de treball, encara hi ha per a algunes alumnes la consciència que les pràctiques no remunerades són una pèrdua de temps i un abús per part de l'empresa.

Seguiment de la inserció laboral:

Posteriorment a la formació es va realitzar un seguiment individual amb cada una de les alumnes, treballant a partir de tutories de reforç i acompanyament.

Un cop finalitzada la formació, algunes de les noies van trobar feina, aprofitant les vacants disponibles a comerços durant la campanya de Nadal, concretament van assolir-se 3 insercions laborals.

ITINERARI FORMATIU DE CAIXERES I REPOSADORES DE SUPERMERCAT (SABADELL)

El curs de caixeres i reposadores de supermercat s'ha dirigit a dones gitanes, els continguts i durada del qual han estat un total de 8 sessions formatives durant dues setmanes (10 sessions) de pràctiques, quedant desglossat de la següent manera:

- Mòdul d'Atenció al Client de 20 hores, impartit per l'empresa Adecco Training en l'espai cedit pel centre Cívic Creu Alta de Sabadell.
- Mòdul de Manipulació d'Aliments de 10 hores, impartit per la mateixa empresa i en el mateix centre.



- Pràctiques en empresa de 40 hores al Centre Comercial Alcampo, S.A..

Els bons resultats d'aquesta experiència es deuen a un treball d'equip multi-disciplinar, constituït per:

- Dues formadores externes especialitzades per cada curs, contractades per Adecco Training.
- Una orientadora laboral que ha dut a terme tot el seguiment individual de les alumnes, en coordinació amb la formadora i la seva presència periòdica a l'aula.
- Una prospectoradora laboral que ha dut a terme els contactes amb els empreses del sector per tal d'aconseguir la col·laboració en les pràctiques i ha dut a terme el seguiment d'aquestes amb visites periòdiques al lloc de treball, en coordinació amb la persona responsable de la empresa.
- El responsable i les coordinadores de la secció de caixes del supermercat Alcampo de Sant Quirze del Vallès.

Els objectius plantejats han estat:

- Proporcionar a les alumnes una formació específica en el sector de dependents de comerç i atenció al client
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el seu perfil professional
- Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal. Adquirir coneixements relacionats amb l'atenció al públic

- Definir un itinerari d'inserció formatiu i laboral dins d'un procés grupal i individual

L'acció formativa es va desenvolupar a través de sessions grupals, mitjançant l'exposició teòrica com a través de dinàmiques, fomentant així la participació de les alumnes en l'itinerari formatiu.

Durant el període de pràctiques s'ha realitzat un seguiment tant presencial com telefònic amb l'empresa i les alumnes, per anar ajustant les competències de les noies a les característiques del lloc de pràctiques.

Posteriorment a la formació s'ha continuat amb un seguiment individual mínim de 6 mesos amb cadascuna de les alumnes per continuar el seu procés d'inserció sociolaboral.

A nivell grupal s'han treballat els mòduls relacionats amb les competències tècniques



necessàries per treballar en taques d'atenció al client i la manipulació d'aliments en grans superfícies. En aquest sentit s'ha donat molta importància als continguts relacionats amb l'atenció al client de qualitat, la comunicació i la resolució de conflictes.

● **Pràctiques a les empreses:**

Les empreses contactades han estat Sorly Discau, Eroski/Caprabo, Condis, Dia, Alcampo, Mercadona i Consum. Fruit d'aquests contactes es va aconseguir la col·laboració del supermercat Alcampo de Sant Quirze del Vallès però només per a la secció de caixa, atès que per qüestions d'organització no era possible fer pràctiques de reposició.

Acordats tots aquests aspectes, es va procedir a signar el conveni de col·laboració.

Es van realitzar 2 dies de formació interna a les oficines del centre comercial i a partir del tercer dia les alumnes van estar in situ en la caixa de hipermercat: en un primer moment observant la tasca de les caixeres en el seu lloc de treball i, seguidament, cadascuna d'elles va ser ubicada en una caixa, sempre entre dues treballadores veteranes que els poguessin donar un cop de mà en cas necessari.

Finalment en les pràctiques 3 de les alumnes no van participar per diversos motius: problemes personals, desmotivació i, en el darrer cas, haver trobat una feina de mainadera en horari incompatible amb el de les pràctiques.

● **Avaluació contínua:**

Es va dur a terme un seguiment telefònic i en el lloc de treball per part de l'orientadora i la prospectora laboral. En aquest sentit, les valoracions inicials de la coordinadora del centre

comercial reflectien en les alumnes mancances de formació bàsica, pel que va ser necessari allargar una mica més el temps de formació, així com també mancança d'habilitats socials relacionades amb el "saber estar" a les quals es va incidir especialment per part de l'equip tècnic.

Destacar l'evolució positiva de les alumnes que, tenint en compte el seu punt de partida, assolixen la pràctica autonomia a les caixes, així com una correcta actitud vers el client.

Per altra banda, s'ha reflexionat amb les noies entorn les observacions de la coordinadora de la secció de caixes que ha exercit les funcions de tutora i, en aquest sentit, algunes d'elles han incorporat la necessitat de vincular-se a la formació reglada (Escola d'Adults) dins del seus itineraris d'inserció laboral.

TALLER D'AUDIOVISUALS (SABADELL)

El taller d'audiovisuals ha estat una activitat inserida dins del programa més ampli del Tastet d'oficis, dirigit a noies sabadellenques majoritàriament d'ètnia gitana d'edats compreses entre els 16 i 18 anys, que han abandonat el sistema educatiu prematurament i amb un dèficit de competències educatives important.

El continguts del taller han estat els següents:

- Explicació del funcionament de la càmera
- Explorar el balanç de blancs, l'exposure
- Gravació del so amb la càmera
- Explorar micròfon, volum, qualitat
- Primeres nocions d'edició, bolcat d'imatges, clips, línia del temps,...

- Gravació d'un curtmetratge on es reflecteixen les seves inquietuds, realitats, necessitats, percepcions i aspiracions

El vídeo del grup de Torre Romeu "Otros Tiempos" es va presentar el dia 11 de març 2009 al Centre Cívic de Torre Romeu, participant amb els actes commemoratius del dia internacional de les dones.

El vídeo de Can Puiggener "Expresión Gitana" es presentà el dia 22 de maig de 2009 al Centre Cívic de Can Puiggener, formant part dels actes commemoratius de la Festa de la Interculturalitat del barri.

CONVENI AMB LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

ITINERARI FORMATIU DE CAMBRERES DE PISOS (MONTCADA I REIXAC)

S'ha pretès formar un grup de dones gitanes de Montcada i Reixac per tal de facilitar la seva inserció laboral, capacitant-les per al desenvolupament d'un nou perfil d'ocupació mitjançant l'adquisició de tècniques i habilitats necessàries per a la posterior incorporació al mercat de treball.

Els objectius generals han estat:

- Apropar les dones al mercat de treball a partir de la construcció del seu propi itinerari formatiu i laboral
- Adquirir tècniques i habilitats necessàries per a la posterior incorporació al mercat de treball en l'àmbit de l'atenció al client i el comerç
- Potenciar la motivació, l'autonomia i la iniciativa de les participants en el programa



- Millorar l'ocupabilitat de les participants en el programa

Els objectius específics han estat:

- Proporcionar a les alumnes una formació específica en el sector del comerç i l'atenció al client
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el seu perfil professional. Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Conèixer i utilitzar els instruments de la seva activitat professional
- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal. Adquirir coneixements relacionats amb l'atenció al públic
- Definir un itinerari d'inserció

La població beneficiària l'han format un grup de 15 dones de Montcada i Reixac.

L'acció formativa es va desenvolupar a través de sessions grupals, mitjançant l'exposició teòrica

com a través de dinàmiques de grup, fomentant així la participació de les alumnes en l'itinerari formatiu.

Durant el desenvolupament d'aquesta acció s'han estat realitzant tutories de seguiment amb les alumnes, on s'han treballat els mòduls d'orientació laboral de manera individual (competències transversals, motivació, tècniques de recerca de feina, ...). En aquestes tutories individuals s'han aprofundit en les necessitats de cada persona i s'han cercat formes per resoldre les dificultats o atendre les demandes específiques.

S'han aprofitat les tutories per incrementar l'autoestima i la confiança de les participants, així com per potenciar les habilitats i competències de cadascuna perquè de manera individual finalitzin amb èxit la formació, tant teòrica com pràctica, i els hi permeti accedir posteriorment al mercat laboral.

Durant el període de pràctiques s'ha realitzat un seguiment tant presencial com telefònic amb l'empresa i les alumnes, per ajustar les competències de les noies a les característiques del lloc de pràctiques.

Posteriorment a la formació s'ha fet un seguiment individual durant 6 mesos amb cadascuna de les alumnes.

El programa formatiu s'ha desenvolupat en un total de 40 hores teòriques i 30 hores pràctiques, estructurades a l'entorn dels mòduls formatius següents:

- Atenció al client
- Habilitats comunicatives
- Càlcul i gestió administrativa bàsica: gestió d'albarans, comandes, rebuts, ...

- Reposició de productes
- Gestió i arqueig de caixa
- Gestió de terminals de punt de venda
- Resolució de les incidències més freqüents
- Pràctiques laborals de dependents de comerç i reposadores a l'empresa

Pel que fa a l'actitud i la participació de les alumnes ha estat en tot moment molt positiva. Es van mostrar molt motivades i implicades en el procés formatiu.

Durant el període de pràctiques, es va fer un seguiment setmanal en el centre de treball.

A més a més es va mantenir regularment contacte telefònic tant amb l'empresa com amb cadascuna de les alumnes per solucionar aquells aspectes necessaris per l'adquisició efectiva de les competències laborals.

ITINERARI FORMATIU DE CARRETONERS/ERES (EL PRAT DE LLOBREGAT)

Amb aquesta formació s'ha pretès formar un grup de joves gitanos amb la finalitat de facilitar la seva inserció laboral millorant la seva ocupabilitat. El curs els ha capacitat per al maneig del carretó frontal, el retràctil i la transpaleta elèctrica.

Els objectius que s'han plantejat en aquesta formació han estat proporcionar als alumnes una formació específica en el sector logístic i l'adquisició de les competències bàsiques per al desenvolupament eficaç de l'ocupació.

El curs de carretoners/eres s'ha dirigit majoritàriament a homes i dones gitanos; La majoria dels participants es trobaven en una situació d'atur de llarga durada.



La seva edat es troba compresa majoritàriament entre els 20 i 30 anys, coincidint amb el perfil que sovint demanen les empreses per treballar com a carretoner.

S'ha contemplat la tutorització i el seguiment individual tant en l'acció formativa especialitzada com durant el procés de recerca de feina i posterior inserció laboral.

De la mateixa manera s'ha treballat de manera transversal en el reforç d'hàbits laborals, en l'actitud cap el desenvolupament efectiu de la feina, en l'adequació d'expectatives individuals a la realitat existent en el mercat de treball i en el desenvolupament de les competències relacionades amb l'assoliment i el manteniment de l'ocupació.

En tot aquests processos s'ha buscat la creació d'un espai de comunicació, reflexió i formació activa, on el que s'ha pretès que, partint d'una primera demanda de l'usuari/ària de trobar feina de manera immediata, assumeixin la necessitat de preparar-se i formar-se.

Tot i que l'objectiu últim del procés és la inserció laboral de les persones participants en

la formació, també s'ha donat suport en altres necessitats personals que ens exposaven i que estaven directament vinculades en l'assoliment efectiu d'aquest objectiu.

La formació en operadors de carretons elevadors va englobar els següents mòduls:

- Mòdul teòric d'operadors de carretons elevadors: perfil professional i prevenció de riscos laborals (24 hores)
- Mòdul pràctic en el maneig (16 hores)

La valoració del curs ha estat positiva: Tots els alumnes que van iniciar la formació la finalitzaren, obtenint el certificat que els acredita per a el maneig de carretons elevadors frontals i retràctils.

Posteriorment a la realització del curs es van incorporar al mercat laboral 3 dels alumnes que hi van participar.

ITINERARI FORMATIU DE DEPENDENTES DE COMERÇ I CAIXERES (L'HOSPITALET DE LLOBREGAT)

Amb la voluntat d'oferir formació a un grup de joves gitanes del barri del Gornal de L'Hospitalet de Llobregat, vinculades a l'Associació Lacho Baji Cali per tal de facilitar la seva inserció laboral, s'organitza a través de la FSG Catalunya una acció formativa en l'àmbit comercial, amb la finalitat de la posterior incorporació al mercat de treball de les participants.

Els objectius generals han estat:

- Apropar a les participants al mercat de treball a partir de la construcció del propi itinerari formatiu i laboral



- Adquirir les tècniques i habilitats necessàries per la posterior incorporació al mercat de treball en l'àmbit de l'atenció al client i el comerç
- Potenciar la motivació, l'autonomia i la iniciativa personal de les participants
- Millorar l'ocupabilitat de les participants en el programa

Els objectius específics han estat:

- Proporcionar a les alumnes una formació específica en el sector de comerç i atenció al client
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el perfil professional requerit
- Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Conèixer i utilitzar els instruments propis de l'activitat professional

- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal. Adquirir coneixements relacionats amb l'atenció al públic
- Definir un itinerari d'inserció

L'acció formativa es va desenvolupar a través de sessions grupals, mitjançant l'exposició teòrica com a través de dinàmiques de grup. Les exposicions del docent s'han intercalat amb exercicis grupals, anàlisi de casos, role-playing, simulacions i utilització dels estris que faran servir en el seu lloc de feina, les terminals de punt de venda.

Durant el desenvolupament d'aquesta acció s'han realitzat tutories de seguiment amb les alumnes, on s'han treballat l'orientació laboral (competències transversals, motivació, tècniques de recerca de feina,...) de manera individual.

Durant el període de pràctiques s'ha realitzat un seguiment tant presencial com telefònic amb l'empresa i les alumnes, per ajustar les competències de les noies a les característiques del lloc de pràctiques.

El programa formatiu es va desenvolupar en un total de 40 hores teòriques i 30 hores pràctiques, estructurades entorn els mòduls formatius següents:

- Atenció al client
- Habilitats comunicatives
- Càlcul i gestió administrativa bàsica: Gestió d'albarans, comandes, rebuts,...
- Reposició de productes
- Gestió i arqueig de caixa

- Gestió de terminals de punt de venta
- Resolució de les incidències més freqüents
- Pràctiques laborals de dependents de comerç i reposadores a l'empresa

La valoració de la formació ha estat positiva: Es van mostrar molt motivades i implicades en el procés formatiu.

Es van produir 3 baixes durant el curs per abandonament. Tot i així, les que van finalitzar la formació teòrica van realitzar durant un període pràctiques a empreses, realitzant-se un seguiment setmanal en el centre de treball.

CONVENI AMB L'OBRA SOCIAL DE CAIXA DE SABADELL. SERVEI DE NETEJA UZIPEN

Aquest any la Caixa Sabadell ha recolzat el projecte "Inserció Sociolaboral de Dones en Risc d'Exclusió Social i amb Dificultats d'Accés al Món Laboral", que bàsicament té l'objectiu d'arribar a constuir-se com un servei de neteja professional autogestionat per les mateixes dones.

Uzipen, com a servei professional de neteja, és una experiència iniciada a Alacant l'any 2.006 per part l'equip de la Fundació Secretariado Gitano d'aquella província, i degut als bons resultats aconseguits al territori s'ha ampliat el servei a Catalunya, iniciant la seva implantació a la zona del Vallès Occidental.

El projecte estava plantejat per implantar-se efectivament en un any, des de la selecció de les participants fins l'efectiva posada en marxa del servei, fet que comportaria la seva plena inserció laboral, passant per la formació especialitzada de



les dones com operàries especialitzades en neteja de béns immobles.

La formació es va realitzar a través del Instituto Técnico Español de Limpiezas (ITEL), encarregat de l'assistència tècnica, formació i investigació, desenvolupament i promoció de les activitats relacionades amb les neteges i la higiene en el sentit més ampli.

En aquest sentit la formació va ser eminentment pràctica i adaptada a les aptituds i necessitats inicials de les participants, a més de ser molt completa ja que específicament es va impartir formació en la tractament i neteja de diferents superfícies (terres, vidres, etc.) així com de tapisseria, amb la utilització específica dels productes, estris i maquinària per cadascun dels tractaments.

La metodologia s'ha basat en l'alternança de classes teòriques amb classes pràctiques. Per a cada nova tècnica de neteja es realitzava una

classe teòrica i el dia següent una pràctica. Les classes teòriques han estat molt participatives amb molt bona valoració del professor per part de les alumnes. En les classes pràctiques cadascuna de les alumnes ha pogut posar en pràctica les tècniques apreses mitjançant la utilització de la maquinària, els estris i productes pertinents.

Al finalitzar la formació, es va dur a terme una sessió d'avaluació conjunta amb totes les alumnes, el professor i el coordinador del curs. La valoració global va ser molt positiva, tant des del punt de vista de la metodologia emprada i la implicació del professor, com dels continguts.

El grau d'assistència ha estat elevat, amb una assistència regular per part de la majoria de les participants i presentació dels justificants pertinents en cas de faltes d'assistència.

El grup definitiu de dones participants en el projecte ha estat de 8, i han estat seleccionades entre les usuàries del servei Acceder d'inserció laboral. Els criteris de selecció seguits han estat els següents:

- Dones amb baix nivell de qualificació
- Dones amb càrregues familiars.
- Motivació per ocupar un lloc de treball en el sector de la neteja que els permetés conciliar la seva vida personal i familiar.

Actualment el servei de neteja està en procés de difusió i implantació: Atès el grau de complexitat detectat en un primer contacte amb possibles empreses diana, s'ha optat per sol·licitar un servei de consultoria extern que permetés du a terme un pla de comunicació i millorar l'ajustament de la difusió del servei a les potencials empreses clients.

No obstant, degut a la demanda imminent d'inserció laboral per part del grup de dones, moltes d'elles en situació de precarietat econòmica, s'ha optat per prospectar empreses del sector de la neteja.

POSADA EN MARXA DEL PLA DE COMUNICACIÓ DEL SERVEI UZIPEN:

Per tal de promoure el servei de neteja UZIPEN s'ha dut a terme una presa de contacte amb diferents empreses. Tenint en compte la conjuntura econòmica del moment, s'ha optat per iniciar els contactes amb institucions públiques que, en principi, tenen un grau més alt de sensibilitat i responsabilitat social.

En aquest sentit s'ha contactat amb Escoles Bressol, Centres d'Educació Primària i Secundària, Centres Cívics, Biblioteques, Residències de gent gran, Casals Gent gran i Centres d'Atenció Primària.

Actualment i paral·lelament a la difusió realitzada a través de la Fundació Secretariat Gitano





del servei, s'està duent el pla de comunicació del servei UZIPEN a través de la Plataforma d'empreses del tercer sector VÀLUA, de la que l'entitat és membre.

PROSPECCIÓ D'EMPRESES DEL SECTOR:

S'ha dut a terme la prospecció de les empreses del sector de Sabadell, concretament s'ha contactat amb 40 empreses, oferint la candidatura de les participants en el projecte.

En general, la majoria d'empreses han manifestat la situació de paralització i reducció dels serveis però 15 d'elles ens han ofert l'opció de poder enviar els currículums per mail, fax o presencialment.

INSERCIÓ LABORAL:

Ha estat contractada 1 dona per a un dels serveis de neteja de l'empresa UTE SAD i en aquests moments 1 altra dona ha estat seleccionada i resta pendent de l'informe de la Treballadora Social per a que l'empresa pugui procedir a la seva contractació.

Per altra banda, el pla de comunicació del Servei de Neteja Uzipen compta ja amb alguns processos oberts i contactes amb possibilitats d'èxit.

CONVENI AMB EL DEPARTAMENT DE TREBALL DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA. ITINERARI FORMATIU AMB DONES PERCEPTORES DE RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ (MONTCADA I REIXAC)

Aquest projecte es va iniciar al novembre de 2008 i la seva durada ha estat fins el desembre 2009.

La finalitat del mateix ha estat apropar les dones al mercat de treball a partir de la construcció del propi itinerari formatiu-laboral. Es va treballar en l'adquisició de les tècniques i habilitats necessàries per la millora de la seva ocupabilitat. S'ha pretès començar a definir aquest itinerari dins d'un procés tant grupal com individual, potenciant la motivació, autonomia i iniciativa de les dones participants en el programa.

La hipòtesis de treball principal ha estat el treball adaptat, personalitzat i des de la proximitat cultural que s'ha realitzat amb el grup de dones gitanes, millorant la disposició vers el món laboral, per tal de desenvolupar actituds més positives i actives, i trencar amb la idea, molt arrelada al col·lectiu, sobre la Renda Mínima d'Inserció com a única expectativa de subsistència econòmica.

Van participar un grup de 10 dones gitanes perceptores de la Renda Mínima d'Inserció residents a la ciutat de Montcada i Reixac. L'edat del grup oscil·lava entre els 19 i els 45 anys, un grup molt heterogeni amb un nivell baix d'ocupabilitat i sense experiència laboral en el mercat formal.



La durada de la formació va ser de 1.088 hores teòriques i 30 hores pràctiques a empreses, paral·lelament al desenvolupament de la mateixa es van portar a terme tutories individuals de seguiment en el procés.

Els aspectes clau que han permès la consecució dels objectius han estat:

- Enfocament integral i equilibri entre la perspectiva social, familiar i l'econòmica
- Proximitat cultural
- Flexibilitat i adaptació de la intervenció a les necessitats de la població beneficiària, però des del rigor tècnic i la responsabilitat
- Planificació amb una perspectiva de temps no inferior a 18 mesos
- Coordinació amb els Serveis Socials d'Atenció Primària i l'equip tècnic de la Renda Mínima d'Inserció
- Mobilització d'altres recursos propis de complementarietat (Programa *Acceder*) que

ofereixen un servei igualment adaptat, per tal de continuar l'itinerari cap a la inserció laboral de les dones que hagin assolit la fase de motivació.

S'han respectat dos espais diferenciats en la intervenció:

- L'espai de tutories individuals: han permès fer una anàlisi dels aspectes psicosocials i culturals que incideixen en el procés personal d'inserció sociolaboral, tot analitzant les fortaleses i amenaces, així com la conformació del pla de treball individual.
- Les sessions de grup, que han facilitat l'abordatge dels continguts concrets de formació i la interacció grupal entre les participants, creant un espai educatiu i de convivència. Les pràctiques en empresa han permès realitzar una tasca socioeducativa en un context de simulació sociolaboral

La valoració dels itineraris formatius a Montcada i Reixac és molt positiva ja que han estat accions programades a mida on les dones han anat adquirint habilitats, competències tècniques, de base i transversals, així com canvis d'actitud i d'aptitud davant el món del treball; en definitiva, han millorat el seu nivell d'ocupabilitat.

Destaquem les pràctiques en empresa que han realitzat les alumnes a partir de formacions tecnicoprofessionals: cambres de pisos i atenció al client, on han posat en pràctica en un entorn laboral real els continguts adquirits durant la formació.

Fruit de tot el procés s'han produït 2 insercions en l'àmbit de la neteja: neteja hospitalària i cambrera de pisos.



CONVENIS DE COL·LABORACIÓ AMB L'AJUNTAMENT DE SABADELL

ÀMBIT DE SERVEIS SOCIALS. TASTET D'OFICIS (SABADELL)

L'augment de l'edat mínima d'escolarització obligatòria i el retard en l'edat d'accés a l'ocupació condueix també a augmentar l'edat d'emancipació dels joves. Sorgeix un nou col·lectiu de joves amb característiques i problemàtiques específiques, com l'augment del temps dedicat a l'oci o la precarietat laboral que pateixen molts joves: contractes de curta durada, canvis freqüents de feina, períodes llargs a l'atur o treball amb baixa qualificació, etc.

Es tracta doncs de donar una resposta orientadora a aquests joves, apropant-los a diferents contextos laborals, per donar resposta a la pregunta: "Quina és l'ocupació que em m'interessa en un futur?" sense que responguin "tan se val, del que sigui".

Els objectius principals del Tastet d'Oficis han estat:

- Apropar als joves a diferents sectors del mercat laboral a partir d'una experiència pràctica en diferents oficis
- Prendre consciència de la seva situació real davant el mercat laboral pel seu accés a la feina, coneixent les seves limitacions i recolzar-los en tot el procés d'inserció
- Acompanyar-los en el descobriment dels seus interessos professionals

El curs s'ha dirigit a joves d'ètnia gitana, noies joves d'edats compreses entre 16 a 18 anys, que no han abandonat el sistema educatiu prematurament, amb poques competències educatives i desmotivats per reprendre els estudis.

El programa formatiu es va desenvolupar en un total de **150 hores** estructurades entorn de cinc tallers pràctics en diferents branques professionals:

- **Taller d'audiovisuals (continguts)**
 - Explicació del funcionament de la càmera. Explorar: balanç de blancs, exposure, etc.
 - Gravació del so amb la càmera, Explorar Micro, Volum, qualitat, etc.
 - Primeres nocions d'edició, bolcat d'imatges, clips, línia de temps, etc.
 - Gravació d'un curt on es reflecteixen la seves inquietuds, realitats, necessitats, percepcions i aspiracions

El vídeo del grup de Torre Romeu "Otros Tiempos" es va presentar el dia 11 de març 2009 al Centre Cívic de Torre Romeu, participant en els

actes commemoratius del dia internacional de les dones.

El vídeo del grup de Can Puiggener “*Expresión Gitana*” es presentà el dia 22 de maig de 2009 al Centre Cívic de Can Puiggener, participant en els actes commemoratius de la Festa de la Interculturalitat del barri.

● Taller de perruqueria i estètica (continguts)

- Pràctiques de rentar i assecat de cabell
- Aplicació de tractament de color
- Coneixement de les tècniques d'ondulació de cabell i la seva pràctica
- Nocions bàsiques d'estètica i maquillatge

Va ser un taller bàsicament pràctic: Tan sols un 20% de la formació va ser teòrica.

● Taller de fleca (continguts)

- Coneixement de la normativa de seguretat i salut relacionada amb l'ofici
- Desenvolupament de tasques relatives a l'elaboració de peces de pa i brioixeria
- Selecció de matèries primeres
- Dosificació segons fórmules i processos habituals
- Fermentació i cocció

● Taller pràctic d'introducció al coneixement de les tasques bàsiques de l'ocupació de flequer.

● Taller hostaleria (continguts)

- Coneixement de la normativa de seguretat, higiene i salut relacionada amb l'ofici
- La imatge i l'atenció al client, les queixes o suggeriments
- Coneixement de les matèries primeres, eines i maquinària pròpies de la cuina: Conèixer les tècniques bàsiques en cuina (tipus de tall, cocció, manipulació d'aliments, elaboracions bàsiques)
- Coneixement de les matèries primeres, eines i maquinària pròpies de la sala/barra d'un restaurant cafeteria
- Coneixement de les tasques bàsiques de funcionament de sala (muntatge, reposició, neteja, cobrament, transport de material, servei de taules i de barra)
- Coneixement de les tasques bàsiques i funcionament d'un Office (tren de rentat, rentagots, tècniques de repàs)

La dinàmica i metodologia dels tallers es la mateixa. El mètode que s'utilitza és demostratiu, pràctic i participatiu.



La finalitat última del Tastet d'Oficis es la d'apropar als i les joves al mercat laboral essent un recurs orientador i que propiciï la tornada a itineraris de formació ocupacionals normalitzats. En aquells alumnes en què s'ha valorat que estan preparats per iniciar una recerca activa de feina s'ha començat a treballar la inserció laboral normalitzada.

La metodologia de treball és l'establiment efectiu de relacions properes amb les alumnes a través del coneixement cultural, el respecte, l'empatia i la comunicació.

El paper de la mediadora dins el projecte permet establir una relació més propera amb els alumnes i alhora intervenir amb la família sempre que és necessari.

La mitjana de participació per taller ha estat la següent:

TALLER D'AUDIOVISUALS	PARTICIPANTS
Joves Barri de Torre Romeu	5 noies gitanes/1 noia no gitana
Joves Barri de Ca n'Oriach	4 noies gitanes
Joves Barri de Can Puiggener	10 noies gitanes
Total Joves	20 joves
TALLER DE PERRUQUERIA I ESTÈTICA	PARTICIPANTS
Joves Barri de Can Puiggener	10 noies gitanes i 5 no gitanes
Joves Barri de Torre Romeu	9 noies gitanes i 6 no gitanes
Total Joves	30 noies
TALLER DE FLECA	PARTICIPANTS
Joves Barri de Torre Romeu	6 noies
Joves Barri de Can Puiggener	3 noies
Joves Barri de Can Rull	2 noies
Total Joves	11 noies
TALLER D'HOTALERIA	PARTICIPANTS
Joves Barri de Ca n'Oriach	4 noies
Joves Barri de Can Puiggener	3 noies
Joves Barri de Can Rull	2 noies
Total Joves	9 noies

L'assistència per part d'algunes participants a tots els tallers ha esta constant, tot i que encara ens trobem amb la manca de continuïtat de moltes d'elles per desmotivació o falta d'interès; tot i que com a norma



inicialment és alt i es va perdent per manca de constància.

El fet d'haver de desplaçar-se des dels seus barris de residència al centre de la ciutat continua sent un barrera per moltes d'elles, ja sigui per manca d'hàbit, per la resistència per part dels familiars, per desconeixement, etc..

El balanç de l'acció formativa ha estat positiu: s'han endegat itineraris formatius i laborals individuals amb alguna de les participants, orientant-les cap a la formació més adient segons les seves motivacions personals.

El fet de treballar amb noves joves i oferir alternatives a la seva realitat permet establir un vincle positiu entre elles i la FSG. Conscienciar-les de la seva realitat permet que acabin sent elles mateixes les que generin una demanda pròpia, oferint-lis un acompanyament constant cap allò que volen aconseguir.

Es valora com a molt positiu el treball conjunt amb les entitats del barri ja que permet tenir un coneixement més ampli de les joves i realitzar una acció més integrada.



ÀMBIT D'ESPORTS. MEDIACIÓ INTERCULTURAL AL PARC RECREATIU LA BASSA I A LA PISCINA MUNICIPAL DEL PARC NORD (SABADELL)

Aquest es el tercer any consecutiu que la FSG col·labora amb l'àmbit d'Esports de l'Ajuntament de Sabadell, per tal de donar cobertura al bon funcionament de les instal·lacions de dos de les piscines municipals, la de Sant Oleguer i la de Ca n'Oriach, mitjançant la contractació de mediadors interculturals.

Cada any ambdues piscines acullen un major públic multiètnic. La Bassa és la piscina més gran de tota Catalunya i un punt d'oci per a moltes famílies locals i d'altres localitats dels voltants, congregant cada any fins a 2.500 usuaris/es en un mateix dia.

Ca n'Oriach és un barri de Sabadell on conviuen persones d'ètnia gitana així com provinents d'altres cultures com la marroquí i

la subsahariana. Durant la temporada d'estiu, la piscina municipal està molt freqüentada per persones de diferents col·lectius.

Els mediadors vetllen pel bon funcionament de la normativa, atenen dubtes i facilitant un ambient de seguretat i confiança dins de les instal·lacions.

Partim sempre del treball desenvolupat des de la interculturalitat i la convivència, aquesta és la clau de la nostra feina.

● Actuacions realitzades:

- Reunions de coordinació entre l'equip tècnic de l'Ajuntament i el de la FSG
- Selecció dels pre-candidats per part de la FSG entre els nostres usuaris: es van seleccionar sis persones, dos de les quals ja eren treballadors d'altres anys
- Formació en Comunicació Intercultural per part de la FSG als mediadors contractats: aquest nou curs hem volgut obrir un espai a la reflexió de casos i conflictes sorgits en temporades anteriors

Els mateixos alumnes han participat en la seva resolució utilitzant els recursos adquirits de la seva experiència d'anys anteriors

Durant tota la temporada es van realitzar seguiments setmanals a ambdues instal·lacions, concretament a partir del 6 de juny a la piscina de La Bassa i del 19 de juny a la de Ca n'Oriach fins a l'última setmana del servei.

Pel que fa a la coordinació ordinària amb la persona responsable d'Esports de l'ajuntament, es va acordar aproximadament cada dues setmanes un seguiment conjunt amb els mediadors.

El fet de tenir tant bona coordinació, ens ha permès solucionar els conflictes d'una forma ràpida i eficient.

● **Punts a millorar:**

- Fomentar la comunicació i el bon enteniment entre l'equip de mediadors, per tal d'evitar la mala resolució de conflictes
- Evitar excepcions amb l'equip de mediadors que els diferenciï de la resta de treballadors de les piscines municipals, per evitar generar mals entesos entre els companys de feina
- Fomentar la solidaritat com a eina de treball
- Establir criteris de funcionament laboral amb els mediadors que siguin inamovibles des de l'inici, per tal d'evitar excepcions i confusions dins de l'equip

Durant aquesta temporada, tot i haver algunes nous treballadors dins de l'equip, destaca la bona coordinació entre ells.

Els mediadors gitanos i la mediadora marroquí han esdevingut referents pels usuaris dins les instal·lacions.

CONVENI AMB EL CONSORCI DEL BARRI DE LA MINA. PROGRAMA AVILLAR AKOBA (SANT ADRIÀ DEL BESÒS)

Aquest projecte pretén millorar les possibilitats d'accés a l'ocupació normalitzada en el sector de la logística i l'emmagatzematge de persones del Barri de La Mina, destinat prioritàriament a la població gitana major de 25 anys.

Amb aquesta finalitat s'ha dissenyat una formació de curta durada, eminentment pràctica i adaptada a les demandes del sector professional logístic.

En concret l'acció formativa proposada per aquest any, tenint en compte la creixent demanda del mercat laboral, és l'acreditació com a operador de carretons elevadors.

L'objectiu principal és capacitar professionalment i personalment els alumnes per poder accedir a una ocupació en el sector logístic. S'ha buscat oferir un itinerari formatiu-laboral que millorés el grau d'ocupabilitat dels participants, oferint una alternativa laboral amb un nivell més alt de qualificació.

Els objectius específics es concreten en:

- Obrir la possibilitat d'inserir-se al mercat laboral normalitzat eliminant barreres culturals
- Potenciar les habilitats professionals i personals
- Incrementar els recursos personals en els processos de selecció i en la presa de decisions
- Generar referents positius



- Impulsar accions de formació i suport en la recerca activa de feina

Han participat en el procés de selecció per accedir a l'itinerari un total de 39 candidats, dels quals s'han seleccionat 10 per a la formació. La selecció dels mateixos s'ha realitzant tenint en compte el criteri dels professionals que estaven treballant amb els usuaris. Majoritàriament s'ha valorat l'experiència prèvia, l'interès i motivació dels mateixos per treballar en el sector logístic.

Respecte al perfil atès destaca que per primera vegada hi ha la presència d'una dona en l'itinerari formatiu de carretoners. La major part tenen estudis primaris finalitzats i només 1 ha acreditat el Graduat en ESO.

El 41% dels participants tenen menys de 25 anys, el 8% són majors de 45, i el 51% es situa a la franja compresa entre els 25 i 45 anys.

Respecte a la situació laboral, el 66% porten menys d'un any en situació d'atur i la resta de participants menys de dos.

Tenint en compte que els usuaris eren derivats d'altres recursos sociolaborals del barri, i amb els que ja s'està treballant en el desenvolupament d'itineraris individuals d'inserció, s'emmarcaria l'acció com a part d'aquest itinerari laboral.

S'ha contemplat la tutorització i seguiment individual tant de l'acció formativa especialitzada, com en el procés de recerca de feina i la posterior inserció laboral.

Les accions desenvolupades has estat:

- Un mòdul teòric d'operadors de carretons elevadors: perfil professional i prevenció de riscos laborals (24 hores)

- Un mòdul de caràcter pràctic (16 hores)

Respecte a la formació tècnico-professional, el seguiment i aprofitament de les sessions formatives s'ha valorat de manera molt positiva per part del professional que ha impartit la formació.

La totalitat dels alumnes han assolit sense dificultats els coneixements teòrics i pràctics necessaris per l'obtenció de l'acreditació sol·licitada.

El programa ha permès també, al tractar-se d'un grup reduït d'alumnes, realitzar un seguiment individualitzat i un acompanyament de cadascun dels casos durant tot el procés a través d'accions individuals i grupals.

Del total de participants podem comptabilitzar 7 insercions laborals en els sector logístic, de serveis (neteja i vigilància) i l'industrial.

CONVENI AMB L'EMPRESA MUNICIPAL D'URBANISME DE LLEIDA SL (EMU). PROJECTE D'INTERVENCIÓ INTEGRAL AL CENTRE HISTÒRIC (LLEIDA)

Durant el desenvolupament del projecte 2008-2009 s'han fet accions al barri de La Mariola però també s'ha incorporat com a territori d'intervenció el Centre Històric, amb al voluntat d'oferir suport i establir noves vies de treball per fomentar la igualtat de gènere, així com la millora de les condicions educatives, socials i laborals de la població de la comunitat gitana resident.

Cal puntualitzar que la feina portada a terme durant aquest període no sempre ha estat senzilla, sovint ha estat plena d'obstacles, tot i el suport i confiança dels professionals de les administracions locals encarregats del seguiment en la intervenció.

A la ciutat de Lleida resideixen aproximadament 4.500 persones d'ètnia gitana, tot i que és un valor aproximatiu ja que encara hi ha persones que no consten en el cens d'empadronament.

D'aquest nombre de persones, la gran majoria resideixen al Barri de La Mariola i al centre històric de Lleida, dedicant-se bàsicament a la venda ambulat com a principal activitat laboral.

La major part de la població gitana resident a Lleida són catalans i aragonesos, i una petita part del col·lectiu provenen d'altres zones de la península, com per exemple, de Navarra o Andalusia.

La relació entre la població gitana i la no gitana de Lleida és en general bona.

La Fundació Secretariado Gitano ha intervingut en el Pla de Millora del Barri de La Mariola i el centre històric, duent a terme un programa d'equitat de gènere, amb la pretensió de realitzar activitats pioneres centrades en la dona gitana per tal de desenvolupar les capacitats de la població gitana femenina mitjançant cursos de formació adaptats a les seves necessitats i la promoció de la dona, i encaminar-les a la inserció laboral.

Al panorama laboral de la comunitat gitana a Catalunya segueixen predominant les ocupacions tradicionals com ara la venda ambulat, oficis artístics, recollida de residus i ocupacions de temporada.

Aquestes ocupacions sovint es trobem amb una clara recessió. A més són insuficients per garantir el manteniment familiar i l'accés a altres béns i recursos. Tot això també obliga a la comunitat gitana a una forta dependència de les prestacions socials.

Actualment s'està desenvolupant per part de la FSG el Programa Plurirregional de Lluita contra

la Discriminació, amb les línies de estratègiques de continuïtat establertes per al 2008–2013.

En el marc del Projecte d'Intervenció Global gestionat per l'EMU de Lleida SL s'inclouen una sèrie d'actuacions de caràcter social, entre les quals hi ha la promoció de grups i associacions de dones i la sensibilització i educació sobre l'enfocament de gènere i la no discriminació.

S'han dut a terme una sèrie d'intervencions en equitat de gènere que ha implicat treballar en els àmbits de formació de joves i adults, en infància i adolescència i en recerca de feina i orientació laboral, entre d'altres.

La població destinatària han estat persones pertanyents a la comunitat gitana dels barris de La Mariola i del centre històric de Lleida.

L'equip de treball ha estat format per dues tècniques contractades per portar a terme aquest projecte ubicades al territori, a més a més de les tasques de coordinació i direcció dutes a terme per la FSG.

Les funcions de les dues tècniques han inclòs mediació i seguiment familiar, orientació-prospecció laboral, orientació i tutoria educativa i treball transversal amb les intervencions cíviques i comunitàries.

La nostra intervenció s'ha basat en alguns preceptes que considerem indispensables per tal d'arribar als objectius plantejats:

- Generar confiança

En aquest sentit la contractació de dues persones pertanyents a la mateixa comunitat gitana va significar no partir de zero, si bé el sol fet de pertànyer a la mateixa comunitat no significa a priori cap garantia de confiança ni de reconeixement.

- Rigor però amb proximitat

- Tenir en compte la diversitat de la pròpia comunitat gitana

En aquest sentit el personal tècnic contractat no sempre ha pogut arribar als diferents grups locals.

- Treball de carrer

L'escàs poder de convocatòria en les activitats plantejades aquest any poden tenir a veure amb un treball tècnic poc intensiu en aquest sentit.

- Treball en xarxa

La contractació de tècnics pertanyents a la mateixa comunitat és un fet que pot donar molta confiança a la resta de persones gitanes: el fet que siguin persones del mateix lloc, coneixedores del context urbà i social i dels valors culturals específics, facilita el treball de proximitat i que la població del barri identifiqui als tècnics/ques com a referents.

Però això no sempre és garantia d'èxit perquè aquest raonament de principi s'ha de reafirmar amb un perfil tècnic i una adaptació adequats a l'encàrrec. Els desajustos en aquest àmbit han restat eficàcia a la intervenció i els resultats no han estat plenament satisfactoris.

Estem convençuts que la metodologia plantejada des de l'inici per a aquesta intervenció ha estat l'adequada. També la voluntat de cooperació i col·laboració mostrada pels tècnics locals de l'administració és un valor indispensable i la coordinació establerta ha estat l'adient.

No obstant la manca d'adaptació al treball proposat i la metodologia emprada per part del personal tècnic contractat al territori han esdevingut un factor condicionant que posa sobre relleu que una vegada més la selecció de personal és absolutament determinant en el treball social amb les persones.



ACCIONS FINALISTES DE LA FUNDACIÓ SECRETARIADO GITANO A CATALUNYA

ITINERARI FORMATIU D'HOSSESSES DE CONGRESSOS (BARCELONA)

Per quart any consecutiu es planteja la realització de l'acció formativa d'hostesses de congressos com a resposta a la creixent demanda del servei per part d'entitats socials i administracions públiques.

Es tracta d'un curs adreçat a joves gitanos/es de Barcelona, que pretén facilitar la seva inserció laboral.

Durant aquest any s'han portat a terme dues formacions, una al mes de maig i una altra al desembre. En aquesta última formació es va realitzar un reciclatge professional a les persones que ja havien participat en altres edicions.

Un cop finalitzades les formacions s'han inserit en el programa del servei ECOTUR, agència d'hostesses dirigida per la Fundació Secretariado Gitano.



Els objectius específics plantejats han estat:

- Proporcionar als alumnes una formació específica en el sector d'hostesses de congressos
- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal. Adquirir coneixements relacionats amb l'atenció al públic
- Definir un itinerari d'inserció formatiu i laboral dins d'un procés grupal i individual

Els grups van constar de 19 alumnes, homes i dones, d'edats compreses entre els 16 i 28 anys, i tots van completar el període de formació.

L'estratègia metodològica bàsica ha estat la implicació activa dels participants en el seu propi procés de formació i promoció laboral.

Van haver diferents mòduls formatius que es van estructurar de la següent manera:

- Mòdul I: Atenció al client: Els moments de la veritat, la llei d'or dels serveis, l'excel·lència en el servei al client i el paper de la imatge en l'atenció al client
- Mòdul II: Habilitats socials: La comunicació assertiva, verbal, no verbal, pautes d'actuació

- Mòdul III: Protocol: Oficial/empresarial, en conferències, en recepcions, en esmorzars de treball
- Mòdul IV: Tècniques de recerca activa de feina

De manera general cal destacar la motivació i l'interès demostrat per el grup durant les sessions formatives, així com l'alt nivell de col·laboració en les tasques i activitat proposades. També la presència de 5 nois a les formacions, que va suposar una innovació respecte les edicions formatives que s'havien impartit anteriorment. Aquest fet ha permès treballar transversalment temes d'igualtat en diferents professions catalogades socialment com a "femenines".

ITINERARI FORMATIU DE CAMBRERA DE PISOS (SABADELL)

Aquest itinerari formatiu s'ha dirigit a dones d'ètnia gitana i s'ha compostat d'un total de 10 sessions de formació teòrico-pràctica a l'aula i d'un període de pràctiques de 2 setmanes en un hotel.

Els objectius fonamentals plantejats han estat:

- Adquirir capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el perfil professional
- conèixer i utilitzar els instruments de la pròpia activitat professional

El perfil de les participants seleccionades va ser el següent:

- Edat entre 20 i 45 anys
- Domini del castellà parlat, llegit i escrit
- Voluntat de treballar en aquesta especialitat

- Disponibilitat per assistir en l'horari del durs

Una de les alumnes es va donar de baixa en la formació a l'haver trobat feina en un horari incompatible amb el del curs.

Els professionals que han intervingut en l'acció formativa han estat els següents:

- Una formadora externa contractada per Adecco Training amb experiència com a cambrera de pisos, governanta i docent
- Una mediadora intercultural de la FSG que ha exercit les funcions de tutoria en el curs
- Una prospector laboral que ha realitzat el seguiment presencial a l'aula i ha dut a terme el contacte amb els hotels de Sabadell i rodalies amb l'objectiu d'aconseguir la col·laboració en pràctiques

A través del *mètode interrogatiu* s'han explorat els coneixements previs de les alumnes pel que fa al mercat de treball i a les tasques de neteja que totes elles han desenvolupat en els seus propis domicilis.

A partir d'aquí s'han anat introduint els continguts referents al sector d'hostaleria, funcionament dels hotels i el paper de les cambres de pisos.

Destaca l'alta participació de les alumnes que, en tot moment, han manifestat els seus dubtes, inquietuds i han aportat experiències prèvies que han enriquit la construcció de coneixement.

S'ha comptat amb la col·laboració del Gran Hotel Verdi de Sabadell, pertanyent al grup Hoteles Catalònia, un hotel cèntric de la ciutat, ubicat a l'Avinguda Francesc Macià, i ben comunicat en transport públic.



Van realitzar les pràctiques 4 alumnes atès que una d'elles va abandonar el segon dia per desmotivació i una altra va patir un problema familiar.

En finalitzar les pràctiques es procedí a complimentar una "fitxa d'avaluació" de cadascuna de les alumnes per part de l'hotel on es van realitzar les pràctiques.

Els ítems de la fitxa han estat extrets del mòdul d'hostaleria del *Catàleg de Qualificacions Professionals*. Aquests van ser revisats amb la governanta per tal de seleccionar aquelles tasques realitzades per les alumnes en les pràctiques. Tres d'elles han estat molt ben valorades.

Destaca la col·laboració de l'hotel, que ha dedicat temps i esforç, i la professionalitat de la governanta que en tot moment ha transmès el valor del treball, l'esforç i la bona predisposició. Per a les alumnes, aquestes pràctiques han esdevingut una oportunitat per entrar en contacte amb un sector que desconeixien, complint-se així el principal objectiu del curs: *millorar l'ocupabilitat tot ampliant el seu ventall de possibilitats laborals*.

Malauradament, com a resultat de la prospecció feta als hotels, ens trobem amb una *baixa*



activitat, atès que són hotels amb clients vinculats als negocis del teixit industrial de la zona i per tant amb una pràctica manca de generació de llocs de feina en aquests moments.

ITINERARI FORMATIU D'ELECTRICITAT D'EDIFICIS I FONTANERIA BÀSICA (SABADELL)

El curs d'electricitat d'edificis i fontaneria bàsica s'ha dirigit majoritàriament encara que no exclusiva a joves gitanos d'edats compreses entre 16 a 25 anys, organitzat per la Fundació Secretariat Gitano en col·laboració amb ATF Assessors Tècnics Formatius SL, empresa dedicada a la gestió i capaciació formativa.

L'acció formativa s'ha compostat d'un total de 39 sessions formatives i d'un període de pràctiques d'una durada de quatre setmanes, quedant desglossada de la següent manera:

- Formació d'electricitat i fontaneria bàsica (87 hores), impartit per l'empresa ATF Assessors Tècnics formatius en l'espai cedit pel Servei de Promoció Econòmica del Vapor Llonch de Sabadell.

Aquest curs s'ha dut a terme en les dates següents: del 26 de gener al 1 d'abril, en horari de 15.00h. a 18.00h. els dilluns, dimarts i dijous.

- Mòdul de competències formatives i laborals (30 hores), impartit pels tècnics del programa Acceder. Aquest curs s'ha dut a terme els dimecres de 15.30 a 18.30h.
- Un període de pràctiques en empresa a empreses del sector

Els objectius fonamentals plantejats han estat:

- Proporcionar als alumnes una formació específica en el sector d'electricitat bàsica i fontaneria
- Potenciar les capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el seu perfil professional
- Adquirir les competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació

Durant el desenvolupament d'aquesta acció s'han estat realitzant tutories de seguiment amb els alumnes on s'han treballat els l'orientació laboral en grup per tal de fomentar la participació.

Al llarg del període de pràctiques s'ha realitzat un seguiment tant presencial com telefònic amb l'empresa i els alumnes, per poder anar ajustant les competències dels joves a les característiques del lloc de pràctiques.

Amb posterioritat a la formació s'ha fet un seguiment individual mínim de 6 mesos amb cadascun dels alumnes per continuar el seu procés d'inserció laboral.

En les reunions de coordinació de l'equip s'ha realitzat el seguiment de cadascun dels alumnes del curs. Aquesta informació ens ha permès realitzar i planificar línies d'actuació amb aquests alumnes amb mancances, ja siguin d'aptitud o d'actitud.

Durant el mes de desembre es va iniciar el procés de selecció dels alumnes del curs. En total es van preseleccionar 18 persones usuàries del Programa Acceder, dels que van ser seleccionats 15 persones, majoritàriament procedents dels barris de Torre Romeu, Can Puiggener i Campoamor.

En aquesta ocasió també es va comptar amb derivacions de joves derivats del Servei de Promoció Econòmica de Sabadell i del Servei de mesures alternatives de Justícia Juvenil.

La major part d'ells no tenien experiència laboral en el mercat laboral normalitzat, o aquesta havia estat escassa o intermitent.

L'actitud i la participació dels alumnes ha estat en tot moment molt positiva. Es van mostrar molt motivats i implicats en tot el procés formatiu. Comentar com que van haver 4 baixes durant la formació per abandonament del recurs.

Al finalitzar la finalització de la formació teòrica es van dur a terme les valoracions individuals. Destaca l'evolució positiva dels alumnes que, tenint en compte el baix nivell formatiu de partida, incorporen hàbits i aptituds, aprenent a valorar la formació com un procés positiu per la seva trajectòria personal.

● **Pràctiques a les empreses:**

Amb una empresa del sector es va negociar el poder formar 2 nois durant quatre setmanes acompanyant a un tècnic electricista, ajudant-lo en les seves tasques diàries.

Abans d'iniciar les pràctiques es va signar un conveni de pràctiques amb l'empresa, establint les funcions que farien cadascun dels nois al centre. Les funcions que es van determinar són les següents:

- Reparació i Manteniment d'edificis

- Instal·lació elèctrica

Les pràctiques van ser finalitzades per 1 dels participants, l'altre va abandonar per motius personals.

El que va finalitzar assistí regularment al centre i van valorar l'experiència molt positivament. Un cop finalitzades les pràctiques es va incidir en potenciar la recerca de feina en el sector i la possibilitat de continuar formant-se.

Les valoracions inicials del formador reflectien la detecció de mancances de formació bàsica pel que va ser necessari incidir i prolongar el procés formatiu, així com també manca d'habilitats socials relacionades amb la puntualitat i l'assistència continuada, aspectes als que se'ls va haver de prestar especial atenció i corregir les mancances detectades.

ITINERARI FORMATIU DE XAPA I PINTURA VEHICLES (SABADELL)

L'acció formativa s'ha compostat d'un total de 27 sessions formatives, 7 de les quals destinades a reforç educatiu, i quatre setmanes de pràctiques en un taller, quedant desglossada de la següent manera:

- Curs de xapa i pintura de vehicles (80 hores)
- Mòdul reforç escolar (28 hores)
- Pràctiques en empresa durant 4 setmanes a empreses del sector de l'automoció

El objectius específics plantejats han estat:

- Proporcionar als alumnes una formació específica en el sector de la xapa i pintura de vehicles
- Potenciar capacitats, aptituds i actituds relacionades amb el perfil professional

- Adquirir competències bàsiques per desenvolupar eficaçment la seva ocupació
- Conèixer i utilitzar els instruments de l'activitat professional
- Desenvolupar tècniques de comunicació verbal i no verbal.
- Definir un itinerari d'inserció formatiu i laboral dins d'un procés grupal i individual

Aquest curs s'ha dirigit a joves a partir de 16 i fins als 25 anys

Abans d'iniciar la formació i el mateix procés de selecció de participants, es van realitzar sessions informatives als barris on s'actua localment (Can Puiggener, Ca n'Oriach i Torre Romeu) entorn el mercat laboral i les noves tendències i exigències que es demanda actualment, que ha permès informar als joves sobre el ventall de possibilitats formatives i laborals que desconeixien sobre les alternatives a la formació reglada, com ara la formació ocupacional, Escoles Tallers, PQPI i la prova d'accés al grau mig.

El treball amb les famílies ha estat clau, es parteix del coneixement en profunditat del col·lectiu i la trajectòria de presència als barris acumulada.

El treball amb els professionals d'altres entitats com de l'Equip d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA), de l'Espai Jove, dels educadors socials de Serveis Socials, etc. ha estat també un peça important per reforçar el seguiment i l'acompanyament dels joves. Tot des de la finalitat d'unificar els discursos i sumant esforços en la intervenció social, amb l'objectiu de millorar la realitat del col·lectiu i en concret dels joves.

Posteriorment a la formació s'ha realitzat un seguiment individual mínim de 6 mesos amb

cadascun dels alumnes per continuar el seu procés d'inserció laboral.

Van començar el curs un total de 15 alumnes dels quals 4 van abandonar durant la segona setmana per motius diversos, manca de motivació, responsabilitats amb la família i altres causes personals.

Els altres 11 joves que van continuar amb l'itinerari formatiu l'han cursat amb un rendiment òptim, el nivell d'absentisme ha estat baix i s'han justificat les faltes d'assistència que hi ha hagut.

Per tal de realitzar les pràctiques, s'ha contactat amb diferents els tallers de xapa i pintura de la localitat, amb una resposta molt positiva i molt bona predisposició a col·laborar amb projecte.

S'ha contactat amb tallers de marques d'automoció molt reconegudes com ara Superwagen i Renault.

Fruit d'aquests contactes 6 empreses del sector de l'automoció han conveniat amb la FSG pràctiques prelaborals amb els joves durant quatre setmanes en el seu taller.

Les funcions pactades durant les pràctiques han estat les següents:

- Reparació i Manteniment de la xapa del vehicle.
- Preparació i pintura de les superfícies del vehicle

Pel que fa a les classes de reforç educatiu, s'ha detectat mancances importants de formació bàsica, manca d'habilitats a l'hora d'estar a l'aula i falta d'atenció durant les classes més teòriques.

Pel que fa a la formació pràctica la valoració és molt més positiva, hem de dir que els joves han adquirit durant aquest dos mesos les habilitats manuals i destreses bàsiques necessàries per desenvolupar les tasques de l'ofici de xapista.

SERVEI ECOTUR D'HOSSESSES DE CONGRESSOS I TURISME (PROVÍNCIA DE BARCELONA)

ECOTUR és un servei d'hostesses promogut per la Fundació Secretariat Gitano a nivell estatal que, a partir de formacions en aquest sector disposa d'un grup de persones qualificades per exercir la professió, coordinades per un equip de professionals que ofereix serveis a entitats i empreses.

Es tracta de serveis puntuals que permeten un apropament al mercat de treball i una bona oportunitat per a posar en pràctica competències i habilitats relacionades amb l'atenció directa a les persones.

Durant l'any 2.009 s'ha prestat servei en congressos, assemblees, convencions, seminaris, presentacions, exposicions, inauguracions, etc.. Alguns d'aquests serveis han estat:

- Congrés de Treball i ciutadania organitzat per les Entitats Catalanes d'Acció Social: 14 i 15 de Juliol
- Presentació de la Revista Barcelona Societat FAD organitzada per l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania de l'Ajuntament de Barcelona: 2 de Febrer
- Lliurament de claus d'Habitatges Socials: 23 de Febrer
- Acte 'Els cuidadors cuidats' a la Torre Agbar: 11 de Juny
- Jornades de Foment de les Arts i el Disseny: 6 de Juliol
- Presentació de publicacions organitzat per l'Ajuntament de Barcelona a la Reial Acadèmia de les Lletres: 9 de Juliol
- Jornades a l'Espai Jove de Gràcia: 6 d'Octubre
- Presentació de publicacions organitzat per l'Ajuntament de Barcelona al Museu Picasso: 9 de Novembre



- Dinar d'entrega de premis per l'Empresa Inclusiva, organitzat per la Federació Acapps a Santa Coloma de Gramanet: 19 d'Octubre
- Jornades Drets dels Infants Roma, organitzat per la Direcció General Atenció Infància i Adolescència de la Generalitat de Catalunya: 4 de Novembre

Les funcions del personal tècnic de la F.S.G. han estat:

- L'oferta del servei
- La selecció de les hostesses d'acord amb el perfil sol·licitat
- Substitució d'hostesses davant qualsevol imprevist
- Supervisió i control del treball realitzat per part d'una coordinadora
- Contractació de les hostesses
- Gestió general del servei

Aquest any s'ha incrementat el número de serveis, el que ha de permetre consolidar un grup de persones disponibles a treballar en la prestació del servei. Aquest fet permetrà cobrir la demanda amb més garanties de professionalitat.