



Manual de boas prácticas para a inclusión sociolaboral con persoas vulnerabilizadas

RESUMO EXECUTIVO

Tecemos rede en  www.pobreza.gal

TÍTULO:

MANUAL DE BOAS PRÁCTICAS PARA A INCLUSIÓN
SOCIOLABORAL CON PERSOAS VULNERABILIZADAS

REDACCIÓN:

Verónica Verdía Varela e Berta Lema Añón.

FINANCIAMENTO:



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

AGRADECEMENTOS:

Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade: Secretaría Xeral de Apoio ao Emprego, Traballo Autónomo e Economía Social, Dirección Xeral de Formación e Colocación, Subdirección Xeral de Colocación, Servizo de Programas Mixtos, Servizo de Intermediación, Oficinas de Emprego colaboradoras
Consellería de Política Social e Xuventude: Dirección Xeral de Inclusión Social
Rede Emprego Digno: Acción Contra a Fame, APES, Asociación Boa Vida, Ecos do Sur, Federación Autismo Galicia, Federación Down Galicia, Fundación de Solidaridad Amaranta, Fundación Érguete-Integración, Fundación Juansoñador, Fundación Ronsel, Fundación Secretariado Gitano, IGAXES, Provivienda, Radio Ecca Fundación
Outras entidades colaboradoras: Cáritas Diocesana Tui-Vigo, CDR Portas Abertas, COGAMI, Emaús Fundación Social, FEADES Galicia, Fundación Esplai
Concello da Coruña
Concello de Vigo
Universidade da Coruña

IMAXES:

Manuel Silva. AGARESO

DESEÑO E MAQUETACIÓN:

www.trebore.com

DATA:

Novembro 2023

© **DA EDICIÓN:** EAPN Galicia



PRESENTACIÓN

Cando dende a Xunta de Galicia e a súa Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade nos ofreceron desenvolver o programa piloto “Programa integrado para o fomento da empregabilidade de persoas vulnerables”, formuláronnos dous retos:

- > Demostrar que é posible a inclusión sociolaboral de parte das case 636.000 galegas e galegos que no 2022 estaban en risco de pobreza ou exclusión social que poden traballar e que están desexando facelo con contratos e condicións dignas.
- > Identificar as claves que se deben ter en conta nas diferentes convocatorias da Consellería para asegurar a inclusión sociolaboral.

É posible. Os datos que certifican o éxito do programa e do enorme esforzo das e dos máis de setenta profesionais implicadas no mesmo son evidentes, confirmando os efectos do que supón traballar durante case un ano procesos individualizados de acompañamento.

O programa brindounos a oportunidade de investigar e validar co rigor que nos caracteriza os factores decisivos para asegurar o éxito. Identificamos os que nos parecen prioritarios:

Procesos individualizados, integrais e a medio e longo prazo, nos que os factores persoais, familiares e sociais



teñen tanta importancia e non deben separarse baixo ningún concepto das medidas máis específicas de formación de acceso ao emprego.

Demostramos que cando os departamentos de Emprego e os de Inclusión Social, na Xunta ou nos concellos, non traballan xuntos o fracaso e o desperdicio de fondos públicos está asegurado.

Itinerarios nos que o traballo coas empresas e entidades empregadoras debe facerse dende o primeiro momento e ata que está asegurado o éxito da contratación.

As dificultades de levar adiante estes procesos integrais de atención a persoas vulnerabilizadas supoñen un coste e esforzo extra que só estamos asumindo as entidades do Terceiro Sector Social.

Como vén de demostrar este programa, cando se prima e se financia este sobre-esforzo continuado e a estabilidade laboral das profesionais contratadas, non con medidas puntuais, dispersas ou a curto prazo, as posibilidades de éxito aumentan notablemente. Moito máis cando se facilita e favorece o traballo en rede e a colaboración.

As entidades do Terceiro Sector de Acción Social sabemos de sobra e temos evidencias da falsidade do discurso que di que a única solución para saír da pobreza ou que a mellor política social é o emprego.

O emprego, sempre que sexa digno, é un medio necesario máis para saír da pobreza pero só se vai acompañado doutras políticas públicas dende o eido da inclusión social, a educación ou, especialmente neste intre, a emerxencia do acceso a vivendas dignas, axeitadas e accesibles.

Sabemos que un terzo das persoas que están en pobreza ou exclusión non poden traballar e non se lles pode seguir culpabilizando.

Sabemos que outro terzo das persoas en pobreza teñen un traballo, pero que non se pode sinalar como digno, en especial no caso das mulleres. E temos a obriga de axudarlles na procura dunha mellora das súas condicións e salarios.

E sabemos que outro terzo das persoas en pobreza queren e se esforzan todos os días para procurar un emprego dig-

no. É a nosa obriga acompañalas neste esforzo, evitando a súa culpabilización, facilitando a súa formación e orientación personalizada e estable e sobre todo coa mínima burocracia posible.

Somos optimistas. Comparten esta visión dende a Comisión Europea e o Ministerio de Trabajo que financiaron o programa no que se enmarca esta manual. E compártena e así o demostran dende a Xunta de Galicia e as Consellerías de Promoción do Emprego e Igualdade e de Política Social, pola aposta polo antedito programa e polas facilidades tanto políticas como técnicas para levalo a cabo.

Queremos rematar esta introdución agradecendo a todas as entidades implicadas no programa. Grazas ao esforzo e bo facer do seu persoal técnico, cumpriron sobradamente cos obxectivos de atención e inserción comprometidos, sen menoscabo da calidade da atención ás participantes do programa.

Ana Pardo
Presidenta de EAPN Galicia





Prövivienda



igaxes=



Tecemos rede en



www.pobreza.gal

Manual de boas prácticas para a inclusión sociolaboral con persoas vulnerabilizadas

.....

RESUMO EXECUTIVO

I. INTRODUCCIÓN 10

.....

II. ENTIDADES PARTICIPANTES NA INVESTIGACIÓN 12

.....

III. DESEÑO METODOLÓXICO 13

.....

IV. CONCEPTUALIZACIÓN DA VULNERABILIDADE E A EXCLUSIÓN SOCIOLABORAL 14

.....

V. PERSOAS VULNERABILIZADAS 16

.....

VI. PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL CON PERSOAS VULNERABILIZADAS DENDE O TERCEIRO SECTOR: CLAVES E BOAS PRÁCTICAS 17

.....

1. Fundamentos: Principios de individualización e integralidade 17

.....

2. Píares que sosteñen a intervención 19

2.1 Equipo interdisciplinario estable

2.2 Orientación e titorización continuas

2.3 Prospección laboral constante

2.4 Formación personalizada e adaptada ao territorio

2.5 Cooperación, coordinación en traballo en rede

2.6 Ferramenta de xestión e sistematización do proceso

3. As fases do proceso 25

3.1 Acollida

3.2 Co-diagnóstico integral

3.3 Deseño do plan de intervención

3.4 Execución e seguimento

3.5 Avaliación global

VII. LIMITACIÓNS ATOPADAS NO DESENVOLVEMENTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL. PROPOSTAS PARA ABORDALAS 31

1. Quen está a quedar fóra dos
programas? Limitacións á
participación das persoas
vulnerabilizadas 31

2. Limitacións na configuración
de programas integrais e
individualizados 33

3. Limitacións que están na rúa:
prexuizos, estereotipos e
discursos de odio e
aporofobia 34

4. Limitacións referidas a outras
políticas públicas. A necesaria
transversalidade da inclusión
sociolaboral 36

4.1 Situación do mercado laboral:
as persoas traballadoras
empobrecidas

4.2 Outras melloras relacionadas coa
área de emprego

4.3 Políticas sociais: a mellor política
social non é o emprego

4.4 Outras políticas públicas

5. Coordinación e traballo en rede
entre as entidades do terceiro
sector, as administracións
públicas e as empresas 42

6. O papel fundamental das
entidades do Terceiro Sector de
acción social 44

VIII. DECÁLOGO 45

BIBLIOGRAFÍA 46



**Manual de boas prácticas
para a inclusión sociolaboral
con persoas vulnerabilizadas**
.....
RESUMO EXECUTIVO



I. INTRODUCCIÓN

O presente “Manual de boas prácticas para a inclusión sociolaboral con persoas vulnerabilizadas” é o froito de dous anos de traballo conxunto realizado no marco do Convenio de colaboración entre a Consellería de Promoción do Emprego e Igualdade e EAPN Galicia, encadrado no Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia impulsado pola Unión Europea e o Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Este Manual ten como obxectivo xeral visibilizar e recoñecer o coñecemento e o traballo do Terceiro Sector de Acción Social (TSAS) galego para a inclusión sociolaboral das persoas en situación de vulnerabilidade, así como amosar as súas demandas e retos ao respecto, coa finalidade última de contribuír a mellorar a abordaxe integral desta cuestión.

Os obxectivos específicos son os seguintes:

- > Conceptualizar a vulnerabilidade e a exclusión, para comprendelas e poder entender como se debe actuar sobre elas de forma máis eficaz.
- > Visibilizar as realidades e problemáticas xerais dos principais colectivos en situación ou risco de exclusión sociolaboral, para poder reflexionar sobre como abordalas mellor.

- > Determinar as condicións necesarias para que os programas de inclusión sociolaboral resulten exitosos, xerando así unha ferramenta con orientacións para o seu desenvolvemento.
- > Recoller, poñer en valor e difundir as actuacións e boas prácticas desenvolvidas por entidades do TSAS galego en materia de inclusión sociolaboral con persoas en situación ou risco de exclusión.
- > Recoller as experiencias das propias persoas participantes no Programa integrado e promover a súa colaboración no deseño de programas e políticas de inclusión sociolaboral.
- > Evidenciar a necesidade de abordar a inclusión sociolaboral de xeito integral nun dobre sentido: intervindo en todos os ámbitos da exclusión, e contando coa implicación e coordinación do TSAS, a administración -a distintos niveis e áreas competenciais- e o tecido empresarial.
- > Presentar propostas de incidencia política que posibiliten a mellora de programas e políticas públicas para o fomento da inclusión sociolaboral.

Para achegarnos a dito obxecto de estudo, empregamos un enfoque metodolóxico

cualitativo, utilizando a entrevista semiestructurada e o grupo de discusión como principais técnicas de investigación. Ademais de consultar a persoal do TSAS e a outras profesionais con experiencia en inclusión, tamén vimos imprescindible contar coas achegas das propias persoas que tiñan participado no Programa integrado de emprego.

E isto porque nos parece fundamental que as persoas en situación de vulnerabilidade, así como as organizacións especializadas que traballan con elas, sexan as que identifiquen as causas da exclusión e as que formulen propostas para abordalas. As súas experiencias e coñecementos son unha excelente guía para o deseño de políticas de inclusión sociolaboral máis achegadas á realidade e, polo tanto, máis efectivas.

Este documento pretende ser tanto un instrumento informativo, con orientacións para desenvolver procesos de inclusión produtivos, como un chamamento á acción social e política, con demandas e propostas para atallar as limitacións que se atopan en ditos procesos.

É esencial salientar que este Manual, aínda que completo, non pode capturar toda a

riqueza da información recompilada durante a investigación. As voces de quen participaron en entrevistas e grupos de discusión son inestimables e non se perden, senón que se converten nunha fonte para futuros esforzos de incidencia política propositiva.

En última instancia, este Manual é un recurso valioso e unha ferramenta práctica para todos os actores comprometidos coa inclusión sociolaboral. A súa utilidade radica na súa capacidade de traducir o coñecemento e a experiencia en accións concretas que melloren as vidas daquelas persoas vulnerabilizadas. Ao longo das páxinas que seguen, exploraremos xuntas o camiño cara a unha inclusión sociolaboral máis xusta, equitativa e accesible para todas aquelas persoas que poden traballar.

Queremos rematar esta introdución expresando o noso agradecemento ás profesionais das entidades implicadas, da administración local e autonómica e da Universidade da Coruña que contribuíron á elaboración deste Manual e, moi especialmente, ás persoas participantes no Programa integrado pola súa enriquecedora colaboración.

II. ENTIDADES PARTICIPANTES NA INVESTIGACIÓN

ACCIÓN CONTRA A FAME

www.accioncontraelhambre.org

ASOCIACIÓN PARA A PREVENCIÓN DA EXCLUSIÓN SOCIAL (APES)

www.apesasociacion.org

ASOCIACIÓN BOA VIDA

www.boavida.org

CÁRITAS DIOCESANA DE TUI-VIGO

www.caritas.es/tuivigo

CENTRO DE DESENVOLVEMENTO RURAL PORTAS ABERTAS

www.cdrportasabertas.org

CONFEDERACIÓN GALEGA DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE (COGAMI)

www.cogami.gal

ECOS DO SUR

www.ecosdosur.org

FEDERACIÓN AUTISMO GALICIA

www.autismogalicia.org

FEDERACIÓN DOWN GALICIA

www.downgalicia.org

FUNDACIÓN DE SOLIDARIDAD AMARANTA

www.fundacionamaranta.org

FUNDACIÓN ÉRGUETE-INTEGRACIÓN

www.fundacionerguete.org

FUNDACIÓN JUANSOÑADOR

www.fundacionjuans.org

FUNDACIÓN RONSEL

www.fundacionronsel.org

FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

www.gitanos.org

IGAXES

www.igaxes.org

PROVIVIENDA

www.provivienda.org

RADIO ECCA FUNDACIÓN

www3.radioecca.org

SAÚDE MENTAL FEAFES GALICIA

www.feafesgalicia.org

III. DESEÑO METODOLÓXICO

.....

A estratexia metodolóxica constou de dous grandes tipos de técnicas de investigación: a revisión bibliográfica, normativa e documental; e a recollida primaria de información a través dun traballo de campo cualitativo¹.

Metodoloxía cualitativa:

> Entrevistas semiestruturadas en profundidade -individuais e grupais- con persoal técnico e directivo de 18 entidades do TSAS.

- 12 entidades especializadas nas seguintes áreas: discapacidade en xeral, discapacidade intelectual, trastorno do espectro autista, saúde mental, etnia xitana, violencia de xénero e trata, migración, infancia e mocidade, exclusión residencial, condutas aditivas e privación de liberdade.

- 32 informantes.

> Grupos de discusión:

- 4 grupos de discusión con persoas participantes no Programa integrado (25 participantes e 10 técnicas).
 - Grupo de discusión con persoas migrantes.

- Grupo de discusión con persoas con discapacidade.

- Grupo de discusión con mulleres.

- Grupo de discusión mixto.

- 1 grupo de discusión con profesionais da administración local e autonómica, o TSAS e o ámbito universitario (5 informantes).

> XIV Encontro Galego de Participación de EAPN Galicia (56 persoas en situación de vulnerabilidade).

> Seminario técnico de inclusión sociolaboral (31 profesionais de entidades membro de EAPN Galicia).

As citacións das persoas entrevistadas no TSAS aparecerán atribuídas ao posto que desempeñan na entidade, mentres que as citacións extraídas dos grupos de discusión



.....
¹O traballo de campo desenvolveuse entre novembro de 2022 e xullo de 2023.

de participantes no Programa asociaranse ao correspondente grupo (migrantes, discapacidade, mulleres ou mixto). Pola súa parte, as achegas das persoas informantes no grupo de expertos/as asignaranse ao ámbito no que traballen: Administración pública, TSAS ou Universidade.

Retorno da análise

O día 15 de novembro de 2023, na Cidade da Cultura de Santiago de Compostela, celebrouse o Simposio "A inclusión sociolaboral das persoas vulnerabilizadas: mellora das políticas públicas para erradicar a pobreza e a exclusión", que serviu para facer unha presentación pública do Manual.

Esta devolución implicou un aspecto ético da investigación, xa que se dirixiu a compartir a análise realizada e tamén a proporcionar espazos de comunicación e, polo tanto, a posibilidade de establecer sinerxías para a colaboración e a innovación social.

IV. CONCEPTUALIZACIÓN DA VULNERABILIDADE E A EXCLUSIÓN SOCIOLABORAL

.....

Tendo en conta que o espírito deste traballo é o de contribuír a fomentar a inclu-

sión sociolaboral das persoas en risco ou situación de exclusión, faise necesario, en primeiro lugar, definir o concepto ao que nos referimos. Conceptualizar a exclusión permitíranos comprendela, o cal é imprescindible para saber como actuar sobre ela de forma máis eficaz. Para isto, revisaremos tamén as definicións facilitadas polo persoal técnico do TSAS e polas integrantes do grupo de discusión con profesionais expertas.

A vulnerabilidade é a situación na que se poden atopar persoas ou grupos sociais debido á confluencia de diversos factores que as posicionan en desvantaxe social, o que se traduce nun incremento das desigualdades que as pode levar á exclusión².

A exclusión é un fenómeno **estrutural** que ten a súa raíz nas desigualdades sociais, na maneira en que se organiza a sociedade e se articula a mobilidade social. Lonxe de deberse a responsabilidades individuais ou grupais, está asentada no sistema socioeconómico capitalista, que é progresivamente máis neoliberal e que promove dinámicas que dan lugar a un reparto desigual das posicións de poder e dificultan a inclusión³.

A exclusión é un fenómeno **multidimensional** que resulta da interseccionalidade en-

.....
²Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2023). Anteproyecto de Ley de condiciones básicas para la igualdad en el acceso y disfrute de los servicios sociales.

<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/servicio-a-la-ciudadania/proyectos-normativos/documentos/AP-SERVICIOS-SOCIALES.pdf>

³Plataforma del voluntariado de España (2022). ¿De qué hablamos cuando hablamos de colectivos excluidos? Un enfoque desde los Derechos Humanos. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/02/de_que_hablamos_colectivos_ddhh-2.pdf

tre as dificultades que se poden presentar en tres principais dimensións⁴:

- > Económica: relacionada co emprego, carencia de ingresos e privación de bens e servizos básicos.
- > Dereitos sociais e políticos: relacionada co exercicio da participación cidadá e o acceso efectivo a vivenda, sanidade e educación.
- > Social-relacional: relacionada co illamento e a conflitividade familiar e/ou social.

A exclusión é un fenómeno **dinámico**, isto é: se ben hai persoas con máis predisposición a estar en situación de exclusión, afecta de forma cambiante a persoas e grupos en función do contexto social e económico. Na sociedade actual, tamén pode verse en risco de exclusión parte das persoas que teñen un emprego, dado que este xa non sempre constitúe un factor de protección. Deste xeito, podemos falar de persoas traballadoras en situación de pobreza.

A exclusión é un fenómeno **estreitamente vinculado cun imaxinario social negativo** acerca de determinadas realidades, grupos sociais e persoas, o cal se materializa en discursos de odio, aporofobia e actitudes discriminatorias.

A exclusión é un fenómeno **politizable**, é dicir, que debe ser abordado dende a acción colectiva, a práctica institucional e as políticas públicas⁵.

No traballo de campo, as persoas informantes proporcionaron definicións da exclusión que van na liña deste marco conceptual. Así, aclaran que a exclusión non é sinónimo de pobreza, fan referencia ao seu carácter estrutural e multidimensional, e céntranse nas limitacións de acceso e mantemento aos dereitos básicos.

“La situación en la que cualquier persona tiene dificultades para acceder o mantener alguno de sus derechos básicos -por ejemplo, empleo, vivienda, sanidad, educación- debido a circunstancias personales, sociales, económicas, de nacionalidad... (Responsable de empleo).”

“Temos moi claro que vén creada por unha parte máis macro -macroeconómica, macrosocial, macrocultural-, pero que incide no día a día das persoas, no seu benestar e calidade de vida (...) Ademais da exclusión máis económica, tamén estaría esa exclusión máis cultural: como afecta o racismo, o clasismo, o machismo, a homofobia, a transfobia... Esas situacións

.....

⁴Fundación FOESSA (2020). Metodología para el análisis de la exclusión social Informe FOESSA.

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Poverty/VisitSpainSubmissions/32_Caritas_FOESSA_Annex1_SP.pdf

⁵Brugue, Q., Goma, R., Subirats, J. (2002). De la pobreza a la exclusión social. Nuevos retos para las políticas públicas. Revista Internacional de Sociología. <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/728/1262>

fan que as persoas experimenten discriminación, que non poidan ter unha estabilidade emocional plena e, no peor dos casos, pois sufrir violencia (Técnica de inclusión sociolaboral).

Por último, cando as persoas informantes falan de exclusión laboral, conciben o **emprego como un dereito** e non como unha obriga, considerando tamén a realidade daquelas persoas que, por circunstancias diversas, non poden traballar ou non están en disposición de facelo.

V. PERSOAS VULNERABILIZADAS

.....

Neste traballo, avogamos pola expresión “**persoas vulnerabilizadas**” ou en situación de vulnerabilidade para referirnos a aquelas persoas que ven vulnerados os seus dereitos debido a mecanismos estruturais -económicos, sociais, políticos, xurídicos- que xeran desigualdade.

A expansión e xeneralización do uso do adxectivo “vulnerable” acaba por simplificar e banalizar o seu significado: presta máis atención a asignar o cualificativo de “vulnerables” a persoas ou colectivos que á propia vulneración e a súa orixe. Doutra parte, mentres que “ser vulnerable” evoca máis unha condición persoal, identitaria e permanente, “estar vulnerabilizadas” connota unha situación circunstancial que

pode e debe ser revertida.

Con esta locución queremos afastarnos das concepcións que culpabilizan ás persoas para poñer o foco nas **causas que están detrás das situacións de vulnerabilidade** e apelar á **responsabilidade social e estatal** de abordalas⁶.

As entidades que formaron parte da mostra interveñen con algúns dos principais colectivos vulnerabilizados: discapacidade en xeral, discapacidade intelectual, trastorno do espectro autista, saúde mental, exclusión residencial, etnia xitana, migracións, violencia de xénero e trata, mocidade tutelada, condutas aditivas e privación de liberdade.

Un achegamento ás realidades destas persoas permite visibilizar as problemáticas que lles afectan e, sobre todo, evidencia situacións complexas de multiexclusión e interseccionalidade. Isto pon de manifesto a necesidade de abordar a súa inclusión sociolaboral de xeito personalizado, integral e interdisciplinario.

Así, os procesos de inclusión requiren ineludiblemente de **intervencións en todos aqueles ámbitos en que as persoas enfronten vulnerabilidades**, podendo incluír calquera dos seguintes: económico, vivenda, saúde, educación e formación, emprego, rede familiar e relacional, participación social, xustiza e dereito á cidadanía.

.....
⁶Ribotta, S. (2020). Vulnerabilidad y pobreza: sobre el concepto de vulnerabilidad socio-estructural. Tiempo de paz.
https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/34660/vulnerabilidad_TP_2020.pdf?sequence=1

Ao mesmo tempo que se dá resposta de maneira individual ás circunstancias e vulnerabilidades de cada persoa a curto e medio prazo, non poden esquecerse as condicións e realidades dos colectivos nin perder de vista o obxectivo estratéxico: **actuar sobre as cuestións estruturais que xeran a desigualdade e a exclusión.**

VI. PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL CON PERSOAS VULNERABILIZADAS DENDE O TERCEIRO SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL: CLAVES E BOAS PRÁCTICAS

.....

O TSAS é un actor fundamental nos procesos de inclusión sociolaboral con persoas vulnerabilizadas. Como resultado dunha longa e ampla experiencia de traballo man a man con persoas en situación de vulnerabilidade, coñece ben as súas múltiples casuísticas, realidades e necesidades. Actualmente, trátase dun sector cunha profunda comprensión das dinámicas da exclusión, moi profesionalizado e cunha alta especialización.

“O Terceiro Sector é un actor fundamental cun traballo moi consolidado en inclusión: coñece as necesidades, conta con profesionais especializados, personaliza a intervención, traballa de forma integral... É quen coñece a realidade, as problemáticas, o

que funciona e o que non funciona. (Experta Universidade).

Da consulta realizada co seu persoal técnico e directivo, puidemos extraer unha **proposta metodolóxica para a configuración de procesos de inclusión sociolaboral con persoas en situación de vulnerabilidade.** Organizaremos a información recollida no traballo de campo para expoñer os principios, piares e fases do proceso, precisando cales son as características, elementos e boas prácticas coas que debe contar para poder desenvolverse con éxito. Risco de Pobreza. Ter uns ingresos inferiores ao chamado limiar da pobreza (60 % da mediana da renda nacional equivalente en unidades de consumo).

1. Fundamentos: Principios de individualización e integralidade

Ter en conta a natureza multidimensional da exclusión, asumindo a necesidade de incidir



noutras áreas distintas da empregabilidade, implica entender que o acceso ao emprego non debe considerarse en todos os casos como o obxectivo primordial e imprescindible do proceso de inclusión. Cando se detecten limitacións que dificultan ou imposibilitan calquera tipo de acción dirixida á inserción laboral é necesario reforzar a intervención noutras cuestións previas ao emprego que, indubidablemente, acabarán por repercutir na mellora da empregabilidade.

O ámbito laboral é un máis dos múltiples ámbitos que poden estar afectados pola exclusión, pero tamén é fundamental traballar coas persoas, previamente ou en paralelo, outros aspectos da **dimensión social da inclusión**. Só así se poderá abordar con seguridade e garantía o acceso ao emprego.

O proceso de inclusión aséntase nos principios de **individualización** e **integralidade**. A metodoloxía do **enfoque centrado na persoa** ofrece unha atención individualizada, fomentando a autonomía e o apoderamento, e proporciona apoios coordinados en todos os ámbitos que a persoa precise.

Para a individualización é fundamental que a intervención sexa flexible e que adopte unha **perspectiva interseccional**, considerando aqueles factores socioestruturais que agravan a situación de vulnerabilidade.

Para a integralidade, é necesaria a **cooperación e coordinación con outros axentes do territorio**: principalmente outras entidades do TSAS, o tecido empresarial e os diferentes niveis administrativos. As áreas de intervención e os axentes involucrados estarán en permanente interacción e retroalimentación e farán que cada proceso sexa único.

“ Si vamos al modelo centrado en la persona -analizando cada caso, viendo qué necesidades tiene y qué apoyos puede haber ahí- acertaremos más en los proyectos, en las intervenciones y en las atenciones. Contar con una gama de apoyos y que sea la propia persona quien los vaya “accionando” según vaya necesitando en cada momento. Es la clave de todo: trabajar desde la persona (Responsable de empleo).”

A **estabilidade** do proceso é condición sine qua non para o seu éxito: debe contar con **recursos e estruturas de persoal estables** e, na gran maioría dos casos, poderá obter **resultados no medio e o longo prazo**.

O proceso de inclusión social é un **proceso vivo e orgánico**, polo que non terá un desenvolvemento lineal nin estará circunscrito a unha duración determinada. Non rematará necesariamente cando se produza unha contratación laboral, xa que esta non

sempre garante a **plena inclusión**, a cal é o verdadeiro propósito da intervención.

“A que tipo de emprego acceden? Que condicións? Permítelle cambiar todas as outras circunstancias e os outros ámbitos da exclusión social que se ven afectados? Podemos considerar un éxito os resultados de inserción en traballos precarios? Estas insercións non fan saír do círculo de exclusión. Para nós a clave está precisamente aí: podemos considerar un éxito a inserción cando fai mellorar a vida das persoas no resto dos factores de exclusión (Experta Terceiro Sector).”

As intervencións ben executadas tamén poden fracasar. É natural cando se traballa con persoas en situacións de multiexclusión e, dende logo, o máis probable cando non se intervén empregando a metodoloxía aquí proposta. Dos fracasos tamén se aprende: sen dúbida, servirán para reflexionar e construír estratexias de inclusión máis axeitadas no futuro.

2.Os piares que sosteñen a intervención

Se ben se presentarán a continuación de forma lineal, os piares que sosteñen a intervención son concibidos como ele-



mentos dun proceso global que están en constante interrelación e retroalimentación.

2.1 Equipo interdisciplinario estable

O desenvolvemento dunha intervención integral esixe un **equipo interdisciplinario estable** con profesionais especializadas en diferentes ámbitos da exclusión que traballen de forma colaborativa e coordinada no obxectivo común da inclusión sociolaboral. Isto outorga maior capacidade de ofrecer respostas adaptadas que teñan un maior impacto positivo na vida das persoas.

“Un equipo de traballo estable no tempo, con perfís variados, con experiencia, traxectoria, que cada un poida aportar o seu punto de vista e o seu facer en cada momento ou actuación, é o que dá a seguridade para levar a cabo este tipo de procesos (Coordinadora de programas).”

En función das necesidades das persoas coas que se interveña, poderase precisar dunha ampla variedade de profesionais, como por exemplo:

- > Traballo social.
- > Educación social.
- > Orientación persoal, social e laboral.
- > Terapia ocupacional.
- > Psicoloxía.
- > Psicopedagogía.
- > Prospección laboral.
- > Avogacía.
- > Mediación intercultural.
- > Preparación laboral.
- > Intervención familiar.

2.2. Orientación e titorización continuas

A **orientación e a titorización** continuas son concibidas dende unha **visión holística** que vai moito máis alá da facilitación do acceso ao emprego: diríxense a promover a inclusión a todos os niveis, apoiando o desenvolvemento de competencias persoais, sociais e profesionais. En todo caso, non se trata de sobreprotexer nin de adotar un estilo directivo, senón de acompañar e apoderar á **persoa**, que é a **responsable**

do seu propio proceso. Para isto é básico xerar un **clima de confianza**, baseado na escoita activa e a empatía.

“Sobre todo eu creo que o noso traballo, das entidades, é iso: acoller, escoitar, apoiar, facilitar unhas liñas de actuación e acompañar neses pasos (Técnica de emprego).”

“Valoramos mucho la dedicación, acompañamiento, apoyo y entusiasmo de las técnicas. Su buen trato y empatía (Participante Grupo Mulleres).”

A orientación é un traballo moi amplo que pode implicar tarefas dirixidas a:

- > Fomento do autocoñecemento, motivación, autoconfianza, responsabilidade e compromiso.
- > Facilitación de estratexias para tomar decisións.
- > Asesoramento sobre recursos do territorio.
- > Adestramento de habilidades sociolaborais.
- > Exploración de obxectivos.
- > Axuste de expectativas sociolaborais..
- > Intervención coa contorna da persoa.

A titorización permanente afianza a **aten-
ción personalizada** e asegura a **coherencia
e continuidade** das actuacións desenvol-
vidas durante a intervención dende dife-
rentes dispositivos. Asumir a titorización
implica, principalmente, as seguintes res-
ponsabilidades:

- > Ser o profesional de referencia para o resto de persoal técnico.
- > Canalizar a información relevante.
- > Determinar, xunto coa persoa, os obxectivos a traballar.
- > Identificar as actuacións máis axeita-
das, realizando derivacións a recursos
complementarios especializados can-
do sexa necesario.
- > Acompañar e monitorizar a participa-
ción da persoa nas diferentes accións
en que se implique.
- > Advertir cando é necesaria unha revi-
sión de caso.
- > Garantir diagnósticos intermedios
da evolución da persoa nas distintas
áreas en que se está traballando.
- > Avaliar o grao de consecución
dos obxectivos, reaxustando, am-

pliando ou eliminando os que se
estime.

O labor de orientación e titorización su-
pón un traballo fundamental de **acom-
pañamento emocional** e esixe unha gran
capacidade de coordinación do equipo e
de traballo en rede con todos os axentes
implicados no proceso de inclusión⁷.

2.3. Prospección laboral constante

A **prospección laboral** como tarefa trans-
versal do proceso é de suma importancia,
xa que é imprescindible conseguir que as
empresas sexan aliadas durante toda a in-
tervención. A figura da prospección analiza
continuamente as necesidades do merca-
do laboral e adopta un rol facilitador para
establecer vías de **colaboración co tecido
empresarial** que fomenten a empregabili-
dade das persoas coas que se intervén.

“Non se pode facer formación nin inter-
mediación laboral se non sabes que
saídas laborais existen. E para iso é im-
prescindible ter un diagnóstico do mer-
cado laboral, sempre tendo en conta os
perfis das persoas coas que se traballa.
E para iso hai que falar con asociacións
empresariais, con patronais; hai que
saír e escoitar ás empresas. É clave
(Coordinadora de emprego).

.....
⁷Guillera Marco, S. (2018). Itinerarios de inserción para personas en riesgo o situación de exclusión social.
<https://repositorioinstitucional.ceu.es/handle/10637/11236>

Resulta útil ter material de prospección co que comunicar os puntos fortes do traballo da entidade e no que se inclúan razoamentos e exemplos que **desarmen este-reotipos e prexuízos** sobre as persoas.

“Coas empresas tamén traballamos a concienciación e a sensibilización. E incidimos en que se ti contratas a persoas da túa contorna que están nunha situación de vulnerabilidade, ao final, falando en termos empresariais, a ti compénsache para a túa economía tamén (Técnica de inclusión).”

Na **intermediación laboral** é fundamental ser moi coidadosas para que a inserción logre ser exitosa, o cal, ademais, servirá para mellorar a percepción social sobre as persoas vulnerabilizadas e rachar estigmas.

“En el momento en que se envía un candidato a una oferta es porque ya hemos valorado que se ajusta. Cuidamos mucho esta cuestión precisamente porque para nosotros es importante romper con estigmas e ideas erróneas (Técnica de proxectos).”

Cando se produce a contratación, é básico facer un **acompañamento post-inserción** para lograr unha axeitada adecuación ao posto de traballo.

“Una vez que se produce la inserción, es súper importante la parte del seguimiento tanto a la persona trabajadora como a la empresa. En el proceso de ajuste del trabajador a la empresa y viceversa, muchas veces detectar a tiempo pequeñas dificultades que se puedan producir y dar apoyos para solucionarlas puede garantizar después en gran medida una inserción exitosa. Es decir: beneficio para la empresa, para la persona trabajadora y para la percepción del colectivo (Técnica de proxectos).”

Este labor de seguimento tamén inclúe o acompañamento da persoa traballadora e/ou da empresa en ocasionais procesos de desvinculación, cando a inserción non logra os obxectivos acordados por unha ou outra parte.

2.4. Formación personalizada e adaptada ao territorio

A **formación personalizada e adaptada ao territorio** é unha das principais ferramentas para a mellora da empregabilidade, sempre e cando as persoas a precisen. Está estreitamente vinculada coas accións de orientación e prospección. Nalgúns perfís cobra moita importancia a **formación prelaboral**, que se dirixe a mellorar as competencias para desenvolverse en contextos de traballo, facilitar

coñecementos nas competencias requiridas polo mercado laboral, e avanzar no acceso e mantemento do emprego.

“Moito labor que facemos nesa parte previa está moi relacionado co tema de habilidades sociais, habilidades comunicativas... Non entrando tanto no emprego, senón tamén traballar cuestións previas á inserción. Cando falamos de inclusión social e laboral, esa parte social é moi importante (Presidenta).

A **formación laboral** proporciona os coñecementos teóricos e prácticos necesarios para o desempeño dun determinado oficio. Para o deseño deste tipo de formación é importante coñecer os perfís das persoas participantes, as tendencias do mercado laboral e as demandas do tecido empresarial do territorio. Trátase de dispoñer dunha oferta formativa flexible e adaptada ás necesidades reais das persoas e das empresas asentadas na contorna.

“Os itinerarios adáptanse a cada caso particular, con formacións que se adecúan a cada necesidade. Eu non vou deseñar ningunha formación ata que teña a selección de persoas máis ou menos avanzada, para coñecer os perfís e deseñar a formación en base a iso. E as saídas profesio-

nais teñen que ser reais, obviamente, para o que ten que haber unha *prospección previa* (Coordinadora de proxectos).

As actuacións que combinan **formación teórica e práctica**, con experiencia en forma de prácticas **na empresa**, son unha potente fórmula para a mellora da empregabilidade e a inserción laboral. Ao mesmo tempo, esta modalidade de formación é unha oportunidade de crear relacións cos centros de traballo e servirá para que as empresas coñezan ás persoas, rachando así prexuizos e estereotipos.

“Es muy positiva la formación dentro de la propia empresa. ¿Por qué? Es evidente. Si le preguntamos a una empresa que puestos se están ofreciendo y, con la propia empresa, diseñamos esa formación... Haces una formación, haces unas prácticas en empresa, y el nivel de ocupación es muy alto. Esto es un punto muy importante. Claro, esto es posible porque se trata de empresas con las que llevamos trabajando muchos años (Directora).

2.5. Coordinación e traballo en rede

A **coordinación e traballo en rede** da multiplicidade de axentes implicados no pro-

ceso é unha premisa básica para unha intervención integral e cohesionada. É fundamental a **complementariedade dentro da entidade**, o **traballo en rede coas demais entidades e recursos** involucrados, a **cooperación co tecido empresarial** e a **coordinación coa administración**, especialmente a nivel local e, sobre todo, entre as **áreas de servizos sociais e de emprego**, podendo sumarse as relacionadas con saúde, vivenda, educación ou xustiza, en función das necesidades que presente o caso.

“Estamos nunha Plataforma que aúna diferentes entidades que traballamos con colectivos en risco en temas de inclusión sociolaboral. Foi iniciativa das entidades e é dinamizada polas entidades, pero tamén participan os técnicos de inclusión do concello. Compartimos sinerxías, formacións, maneiras de facer, poñemos en común e aproveitamos os recursos. É fundamental que esteamos coordinados, traballando en rede. Que saibamos o que estamos facendo todos e como podemos aproveitalo entre todos, non duplicar esforzos. (Coordinadora de programas).

Con estas estratexias coordinadas é posible establecer protocolos de actuación conxunta e definir os ámbitos de intervención, así como as funcións de cada parte interviniente.

Desta maneira, xéranse sinerxías que lle outorgan ao proceso **estabilidade, consistencia, calidade e maior alcance**. Asemade, **evitan a duplicidade** de servizos e maximizan a eficacia na xestión de recursos.

2.6. Ferramenta de xestión e sistematización do proceso

Contar cunha **ferramenta de xestión e sistematización** do proceso é moi útil e contribúe a dotalo de **continuidade e calidade**, xa que permite:

- > Rexistrar e actualizar a información precisa para a intervención.
- > Unificar os sistemas de tratamento da información e de seguimento das accións.
- > Facilitar a coordinación do equipo interdisciplinario.
- > Xestionar as derivacións entre servizos.
- > Minimizar a burocracia.
- > Recompilar datos agregados para a poboación participante, obtendo información valiosa sobre a idoneidade das accións.
- > Avaliar e reformular os servizos.

“Os procesos están estruturados, podemos facer unha explotación dos resultados para idear novas estratexias, propostas de mellora... O sistema de calidade permítenos estar nun proceso de mellora constante (Coordinadora de proxectos).”

3.As fases do proceso

Trátase de fases e procedementos estreitamente interrelacionadas entre si dentro dun proceso global⁸.



A fase inicial é a de **difusión** do servizo ou programa que se vai poñer en marcha. Dada a dificultade de acceso á información por parte dalgunhas persoas en situación de vulnerabilidade, convén contar cun plan de comunicación dirixido tanto ás persoas interesadas como a outros axentes do territorio que poidan colaborar coa divulgación.

3.1.Acollida

Na **acollida**, a entidade e a persoa negocian as normas e os límites que van guiar a intervención, axustando expectativas e adoptando compromisos por ambas partes, cuestións imprescindibles para lograr resultados positivos. Para isto é clave o establecemento dun **vínculo**. No proceso de acollida explícaselle á persoa como se lle pode acompañar para mellorar a súa empregabilidade, así como para fortalecer aspectos doutros ámbitos da súa vida. Son básicas a **escoita activa** e a **empatía**; o mesmo que **reforzar a autoestima** e **mitigar o sentimento de culpa**.

“Tenemos que ver quién es la persona, cómo está, cómo se siente, qué necesita, qué quiere, cuáles son sus demandas. Es muy típico: -‘Yo quiero trabajar de lo que sea’. -‘Pues lo que sea no existe’. Entonces se trata de empezar a conocernos, identificar qué es lo que quieres, ver en qué te podemos apoyar, qué te podemos ofrecer desde aquí o cómo podemos ayudarte a llegar a otro sitio, a qué acuerdos vamos a llegar tú y yo... Porque esto es un trabajo a medias: yo no te voy a conseguir un trabajo, voy a trabajar contigo para que tú lo consigas (Directora).”

⁸Emaús Fundación Social (2015). Manual INCLÚE. Unha ferramenta para a aplicación dun novo enfoque na atención a persoas en situación de exclusión social. https://www.emaus.com/pdf/manual_gallego_web.pdf

3.2. Co-diagnóstico integral

A elaboración dun **co-diagnóstico integral** que considere os aspectos que inflúen na situación da persoa máis alá da empregabilidade, é un procedemento clave no proceso de inclusión sociolaboral. Será a base sobre a que deseñar un axeitado plan de intervención.

Para a súa construción, úsanse instrumentos cos que medir variables que, aínda que excedan o concepto estrito de empregabilidade, están relacionadas con ela, considerando catro grandes **dimensións: persoal, social, formativa e laboral**.

No caso de que a dimensión relativa ao emprego vaia ter un peso importante na intervención, tómase en conta o perfil laboral da persoa e consensúase con ela un obxectivo profesional. Para isto considérase a súa formación, experiencia e competencias técnicas. Tamén se valoran as ferramentas e recursos das que dispón para a procura de emprego. Asemade, contémpanse todas aquelas cuestións que poden constituír unha limitación ou unha oportunidade de cara a lograr a inserción laboral.

Para chegar a unha **visión compartida** é imprescindible o **diálogo**, así como incluír **ferramentas de autodiagnóstico** que lle axuden á persoa a coñecer como está experimentando a súa situación vital, o que, ao mesmo

tempo, promoverá a autorreflexión e o seu compromiso co proceso de inclusión.

“Dedicamos el tiempo que haga falta a elaborar un buen diagnóstico, para realmente analizar y conocer cuáles son las capacidades, las necesidades, las posibilidades, las dificultades, las demandas... De cara a preparar los apoyos necesarios (Técnica de proxectos).

Os obxectivos fundamentais do co-diagnóstico son os seguintes:

- > Identificar as principais áreas nas que a persoa enfrenta vulnerabilidades e ver como estas afectan á súa calidade de vida.
- > Determinar as prioridades da persoa con respecto ao proceso de inclusión e á súa vida en xeral.
- > Coñecer as potencialidades da persoa e os recursos cos que conta na súa contorna familiar e comunitaria, esclarecendo cales poden ser reforzados para acadar resultados positivos.

3.3. Deseño do plan de intervención

O **deseño do plan de intervención** consiste en consensuar coa persoa uns **obxec-**

tivos de mellora da súa calidade de vida, xunto coas accións e **acompañamentos** que poden favorecer a consecución dos mesmos. O ideal é **establecer sinerxías** entre a atención profesionalizada, outros recursos existentes na contorna, as fortalezas da propia persoa e a rede de apoios naturais coa que conta. Isto contribuirá a que a persoa acceda, na medida do posible, aos recursos e espazos normalizados e a que o proceso de inclusión sociolaboral teña máis probabilidades de sustentarse no tempo.

“Es importante fijar con la propia persona unos objetivos, cualitativos y cuantitativos -y realistas- y explorar qué pasos hay que ir dando para conseguirlos. Que veamos una forma sencilla de medirlos juntos y que nos pongamos una marca temporal, para ir viendo si está yendo o no en la línea que esperábamos. Y que siempre la persona sea la protagonista del proceso, poder tener espacio con ella para hablarlo y valorar realmente si eso se está cumpliendo o no, por ambas partes (Técnica de inclusión).”

De novo, será indispensable a **reflexión**, o **diálogo** e a **negociación** de acordos. É esencial colocar á **persoa no centro do seu plan individualizado**, o cal debe responder ao que ela quere, precisa e pode facer. O plan será **flexible** en canto a accións e

tempos, adaptándose ás necesidades e ritmos da persoa. Así, non será unha proposta fechada, senón que será **dinámico** e irase reformulando en función do seu desenvolvemento durante a fase de execución. Doutra banda, o plan tamén servirá como **ferramenta para avaliar** a consecución de obxectivos.

3.4. Execución e seguimento

Durante a **execución e seguimento** lévanse á práctica as actuacións dirixidas a lograr os obxectivos establecidos. En tanto que proceso vivo, a execución non constará de pasos ordenados e estruturados nin terá un momento de finalización concreto, senón que cada persoa irá determinando que accións son as oportunas en cada momento para o seu caso concreto.

As claves nesta fase son o **traballo de coordinación** entre todos os axentes implicados e a **flexibilidade da intervención**. Dunha parte, os **ámbitos de actuación**, os **recursos** despregados e as **accións** desenvolvidas non son compartimentos estancos, senón que están **en continua interrelación**. Doutra, iranse revisando os obxectivos e as actuacións previstas, facendo reaxustes se é preciso, co fin de que a intervención se vaia adaptando aos cambios nas circunstancias e nas necesidades da persoa.

En síntese, podemos dicir que as tarefas primordiais na fase de execución e seguimento son:

- > Activar e conducir o traballo en rede das persoas e entidades involucradas na intervención, establecendo instrumentos de comunicación e coordinación con elas e entre elas, asegurando a calidade dos procesos e velando polo cumprimento dos obxectivos definidos.
- > Incluír formas de avaliación e mecanismos de retroalimentación ao longo de toda a intervención, en particular cando se presenten puntos de inflexión ou cambios substanciais na vida da persoa.
- > Adaptar os apoios e acompañamentos ás necesidades cambiantes da persoa.

Nesta fase destácanse os **beneficios do traballo en grupo** en dous sentidos: dun lado, repercute positivamente na saúde emocional e na inclusión social das persoas, que atopan socialización e apoio; doutro, ten moito potencial para fomentar o coñecemento mutuo e o respecto entre persoas diversas.

“En ese momento como que la parte emocional se vio fortalecida porque

yo estaba como deprimida: no voy a poder hacer nada, no voy a poder valendar nada de mis estudios. Y esto te abre una oportunidad, te da esperanza, tienes que empezar desde cero, pero se puede lograr. Entonces, conocer personas, darte cuenta de que puedes tener apoyo, darte cuenta de que hay personas que están en tu misma situación te da incentivo para seguir adelante (Participante Grupo migrantes).

3.5. Avaliación global

A **avaliación global** é fundamental para coñecer a **calidade da intervención**, se esta se axustou ás necesidades da persoa e en que grao contribuíu a acadar os obxectivos. Son imprescindibles os mecanismos de **avaliación intermedia** que, ao ir medindo os avances na calidade de vida da persoa e xerando aprendizaxes sobre a intervención, retroalimentan e afinan o proceso.

“O sistema de avaliación axúdanos a saber o estado no que está o proxecto, a saber que acertos e que erros vas cometendo e, no caso de estar cometendo erros, pois a reformular o plan de traballo. Serve para recoller o que as persoas queren e necesitan e

*axúdache a mellorar como entidade,
o que repercute directamente en me-
llorar o traballo con elas (Presidenta).*

Sublíñase a importancia de empregar **metodoloxías cualitativas** que avalíen o **efecto positivo** que a intervención supuxo **en distintos ámbitos da vida das persoas**, e non meramente a inserción laboral. Dito efecto mellora a posición da persoa fronte ao acceso ao mercado de traballo. Aínda que non se produza unha contratación, hai unha mellora efectiva na empregabilidade da persoa. Tamén debe terse en conta o impacto negativo que o desemprego dun traballo precarizado pode ter na vida dunha persoa en situación de vulnerabilidade.

Faise fincapé na importancia de incluír **formas participativas de avaliación** para contar coa perspectiva das persoas coas que se traballa, o cal se entende como un **dereito** para elas. Ademais, estas propician a construción colectiva de coñecemento e

permiten recoller mellor a realidade dos procesos de grupo.

Tamén se considera relevante facer un seguimento da situación das persoas un tempo despois de que a intervención remate, xa que o impacto do que se traballou continúa tendo efectos na persoa a medio e longo prazo.

Por último, a avaliación e as súas correspondentes aprendizaxes permiten xerar un rigoroso **coñecemento** que servirá para mellorar futuras intervencións e que tamén resultará de utilidade para facer un traballo de incidencia propositiva ben fundamentado.

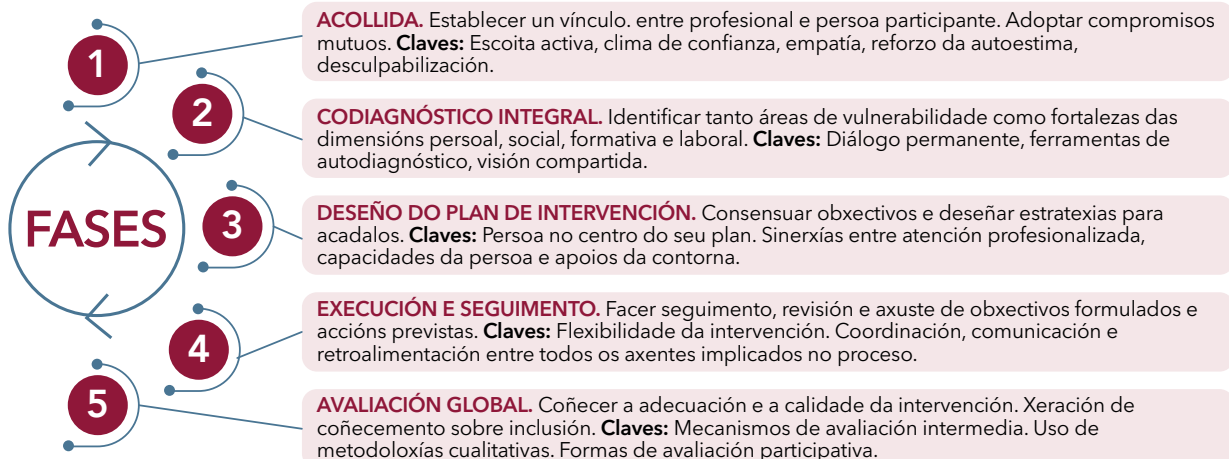
“Sempre estamos facendo estudos, investigacións, para ver que funciona, como funciona, como cambia a realidade, como temos que adaptarnos a ela, que precisamos para facelo (Coordinadora de programas).

METODOLOXÍA DO PROCESO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL

PIARES	Equipo interdisciplinario estable	Orientación e titorización continuas	Prospección laboral constante	Formación personalizada e adaptada ao territorio	Coordinación, cooperación e traballo en rede	Ferramenta de xestión e sistematización do proceso
	- Proporcionar respostas flexibles e adaptadas, con maior integralidade e alcance. - Profesionais implicadas: traballo social, educación social, orientación persoal, social e laboral, terapia ocupacional, psicoloxía, psicopedagogía, prospección laboral, avogacía, mediación intercultural, preparación laboral...	- Promover a inclusión da persoa a todos os niveis, apoiando o desenvolvemento de competencias persoais, sociais e profesionais. - Asegurar a continuidade e coherencia da intervención. - Acompañamento emocional, fomento do autoconecemento e autonomía, asesoramento sobre recursos do territorio, hábitos sociolaborais, axuste de expectativas, definición de obxectivos, traballo coa contorna da persoa.	- Establecer vías de colaboración co tecido empresarial. - Implicación da empresa durante todo o proceso. - Análise do mercado laboral, intermediación laboral, acompañamento post-inserción.	- Formación prelaboral: adquisición de competencias persoais, sociais e técnicas para potenciar os hábitos e coñecementos intersectoriais demandados polo mercado de traballo. - Formación laboral: proporciona os coñecementos necesarios para o desempeño dun determinado oficio. Gran potencial da formación teórica e práctica na empresa.	- Complementariedade na entidade, traballo en rede con outras entidades e recursos, cooperación co tecido empresarial, coordinación entre e coas administracións. - Intervención integral, cohesionada, consistente, de calidade e con impacto.	- Rexistrar as actuacións desenvolvidas, facilitar a coordinación do equipo interdisciplinario, planificar a intervención. - Visibilizar os resultados do proceso, medir a idoneidade e fortalecer a calidade.

FUNDAMENTOS:

- Enfoque centrado na persoa: principios de individualización e integralidade.
- Proceso vivo e orgánico, en constante retroalimentación.
- Estabilidade no medio e longo prazo.



VII. LIMITACIÓNS ATOPADAS NO DESENVOLVEMENTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL. PROPOSTAS PARA ABORDALAS

.....

Para abordar o reto da inclusión sociolaboral é preciso comprender as limitacións na configuración dos programas de inclusión sociolaboral, nas convocatorias que os rexen e na súa interacción con outras políticas públicas. Tamén se fai necesario analizar os prexuízos, estereotipos e discursos de odio que afectan ás persoas vulnerabilizadas.

As entidades do TSAS achegan propostas para avanzar na inclusión sociolaboral das persoas vulnerabilizadas, facendo un chamamento ás administracións para a mellora das políticas públicas, e tamén ás empresas e ao conxunto da sociedade, de quen se demanda o compromiso pola inclusión.

Este capítulo amosa ademais o relevante papel que xoga o TSAS na inclusión sociolaboral das persoas vulnerabilizadas, tanto pola súa proximidade a ditas persoas como pola súa experiencia. E tamén reflicte como a coordinación e traballo en rede entre as entidades, as administracións públicas e as empresas é clave para o éxito dos programas de inclusión sociolaboral.

1. Quen está a quedar fóra dos programas? Limitacións á participación das persoas vulnerabilizadas

Moitas persoas vulnerabilizadas non poden participar nos programas debido a diferentes barreiras. Sucedendo incluso nos programas deseñados de xeito específico para colectivos vulnerabilizados.

1. Persoas ás non se considera vulnerabilizadas debido a definicións normativas limitadas, ou ben á súa interpretación restritiva. A este respecto, cómpre ampliar a **definición de exclusión social máis aló da pobreza**, recoñecendo outras circunstancias que afectan á participación plena e con dereitos na sociedade.

“Ponse sempre o foco no tema económico [para acreditar a situación de vulnerabilidade], como se o diñeiro fora a solucionar todo o de exclusión. Mira a persoa, pero a persoa está incluída? Porque na súa casa pode haber diñeiro pero ela sigue excluída. Entón un pouco nesa liña, sei que é difícil, pero o que hai é que mirar a exclusión en cada persoa ou, como moito, nos menores que teña ao seu cargo ou nas persoas que teña dependentes ao seu cargo, porque si que aí tamén cambia o asunto. (Xerente).

“Hay un punto en la Ley de Inclusión Social⁹ de Galicia que habla [para determinar la vulnerabilidad] de ‘cualquier otro factor no previsto expresamente en este artículo’. Este punto es muy complicado porque se queda en manos y en criterio de servicios sociales, y a veces ese criterio pues no es el nuestro. Yo entiendo que cuando haces una ley es muy complicado llegar a todo. Nosotros muchas veces diferimos de servicios sociales en criterios. A veces, tú ves una situación que realmente dices: esta persona está en situación de exclusión, y servicios sociales no lo contempla. O porque no tienen expediente con ellos. (Directora).

Exemplos de grupos que enfrontan dificultades para a súa participación: persoas traballadoras empobrecidas, persoas racializadas, mocidade en situación vulnerable sen apoio familiar, persoas afectadas pola fenda dixital, entre outras moitas.

2. Persoas que, estando nunha **situación** que si se contempla como **de vulnerabilidade, teñen dificultades para acreditarla** debido a:

a. obstáculos burocráticos ou elevada carga de traballo dos servizos sociais que imposibilita na práctica a atención personalizada e individuali-

zada: tipificar os casos que van acreditar como en situación de vulnerabilidade axuda a realizar o traballo de xeito máis áxil, pero na práctica deixa fóra a persoas vulnerabilizadas. As administracións públicas deben ofrecer apoio e garantir que os requisitos non sexan excesivamente rigorosos nin excluíntes. Unha fórmula práctica, que xa está a funcionar en programas de Política Social consiste en habilitar á traballadora social da entidade do TSAS para que emita o certificado de vulnerabilidade. Dito certificado non debe detallar os factores de exclusión, nin será precisa outra documentación acreditativa, en aras da protección do dereito á intimidade da persoa e para evitar unha posible estigmatización.

b. a falta de percepción e incluso a falta de conciencia das persoas de atopárense en dita situación, pola presión social e o temor ao estigma.

3. Dificultades derivadas da situación económica das persoas vulnerabilizadas, que lles impide afrontar gastos de transporte ou obrígaas a deixar os itinerarios para realizar algún traballo, por moi precario que sexa, que xere uns mínimos ingresos para a súa supervivencia.

⁹Art. 3 da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.
https://politicassocial.xunta.gal/sites/w_polso/files/arquivos/normativa/ley_10-2013_risga_gal.pdf

“Os gastos de desprazamento teñen que estar cubertos. Pero tamén os de conciliación. Que eu poida recibir cen euros ao mes para pagarlle á miña veciña, para min son medidas que incluso favorecen que a miña veciña que leva aos seus nenos, que me leva os meus, que lle dea o almorzo na súa casa e eu lle poda dar unha compensación económica, non? Que iso puidera ser fluído dalgunha maneira xunto cos gastos de desprazamento. E logo as bolsas de formación que xa as dixemos antes. (Presidenta).

ción acorde ao CV que fai perder posibilidades de acceso aos programas ás persoas que o precisan.

2. Limitacións na configuración de programas integrais e individualizados

Existen outras eivas no deseño dos programas, que impiden ás entidades do TSAS realízalos de acordo cos principios e piares descritos no capítulo de claves e boas prácticas.

No tocante ás **actividades a realizar**, as convocatorias teñen un enfoque xenérico que non ten en conta as circunstancias específicas de cada persoa. Impoñen fases de itinerario de forma obrigatoria, mesmo se non son necesarias para todas as persoas participantes. Para evitalo, as convocatorias deben configurarse a partir dun enfoque centrado na persoa, permitindo a flexibilización de itinerarios -tanto das actividades a realizar como dos prazos de execución- segundo as necesidades diagnosticadas polo equipo técnico.

Cómpre tamén simplificar os **procedementos administrativos** de solicitude e de xustificación dos programas, **recoñecer as formacións ofrecidas** polas entidades do TSAS, permitir a **compatibilidade con outros programas de formación** para o em-

4. **Dificultades de conciliación** cos traballos de coidados, fundamentalmente entre as mulleres, consecuencia da falta de rede de apoio e a imposibilidade de afrontar gastos de externalización de coidados, e que se agravan pola falta de servizos públicos de conciliación, impedindo a participación nos programas de inclusión sociolaboral.
5. **Dificultades derivadas da incompatibilidade con outros programas** de formación para o emprego, como poden ser as accións formativas para persoas desempregadas (AFD).
6. **Falta de adecuación na selección de participantes** realizada polas oficinas de emprego: non se realiza unha selec-

prego e **mellorar e axilizar os prazos de resolución** das convocatorias, facilitando ás entidades a correcta temporalización na execución, e prestando **apoio económico e financeiro** suficiente.

“Nós cremos que se podería facer unha revisión dos criterios que regulan as incompatibilidades, xa o temos falado. Para min... non concibo como hai certas incompatibilidades nos programas integrados. Un exemplo: non poden continuar cos itinerarios se queren optar a formación financiada con fondos públicos, ofertada polo Servizo de Emprego ou por calquera outra entidade, ou sexa... Aí si que non se traballa de cara a un único obxectivo para favorecer á persoa, non se traballa de forma conxunta. (Técnica inserción laboral).

As convocatorias deberán ademais valorar e considerar como obxectivos acadados certos **aspectos cualitativos na mellora da empregabilidade** das persoas participantes, e non remunerar unicamente as insercións conseguidas.

A existencia de múltiples programas e convocatorias que tratan a inclusión sociolaboral como a orientación, inclusión, axudas para o emprego, etc., dificulta a coordinación e a eficacia. A **unificación destes programas nunha única convocatoria**, que

se centre na inclusión de persoas en situación de vulnerabilidade, simplificaría a xestión e aproveitaría os recursos de maneira máis efectiva.

3. Limitacións que están na rúa: prexuizos, estereotipos e discursos de odio e aporofobia

Os prexuizos, estereotipos e discursos de odio arraigados na sociedade agravan as situacións de discriminación e a exclusión sociolaboral: **dificultan a inclusión** de diversos grupos sociais vulnerabilizados, e fan que as persoas discriminadas enfronten serias **consecuencias psicolóxicas**, como a baixa autoestima e o autoestigma.

“El discurso del odio es fácil comprarlo. Porque no te implica nada personalmente, porque la culpa es de otros. O sea, se compra porque no te supone ningún cambio personal, porque tú no te tienes que plantear interiormente que tienes que cambiar, ni pensar que igual tú no lo estás haciendo bien. Entonces te dan argumentos y herramientas fáciles de comprar. (Coordinadora de emprego).

Os factores de discriminación asociados aos diferentes colectivos vulnerabilizados

poden interseccionar ademais con outros, como os relativos á **aporofobia**¹⁰, o **sexismo** ou o **edadismo**, agravando a situación das persoas. Por exemplo, unha persoa migrante pode enfrontar ademais discriminación de xénero e aporofobia, dependendo da súa situación. A discriminación múltiple crea complexidades adicionais que limitan a inclusión igualitaria.

Combater os discursos de odio e aporofobia na sociedade, require un enfoque integral que abranca diferentes frontes, incluíndo:

- 1. Educación e sensibilización:** promover a educación sobre a diversidade e a inclusión en todos os niveis da sociedade para desafiar os estereotipos e promover a empatía.
- 2. Políticas de non discriminación:** garantir que as leis e regulacións existentes sexan efectivas na loita contra o discurso de odio e a aporofobia.
- 3. Responsabilidade social dos medios de comunicación:** esixir responsabilidade social dos medios de comunicación e das plataformas en liña para que non difundan discursos de odio e aporofobia.
- 4. Acción comunitaria:** fomentar a participación activa da comunidade na loita

contra o discurso de odio e aporofobia, e promover a solidariedade entre diferentes grupos da sociedade.

- 5. Liderado político e empresarial:** garantir que os líderes políticos e empresariais promovan valores de inclusión e respecto.

“Ás veces as propias persoas cren que son as responsables das diferentes dificultades que teñen, entón hai que traballar iso: facendo incidencia coas administracións, sensibilización coa cidadanía en xeral, e traballando sobre todo coas persoas usuarias para promover o seu apoderamento. (Orientadora laboral).

Estas estratexias deben ser **implementadas de maneira coordinada e complementaria**. Ademais, é esencial que todas as persoas, incluíndo líderes políticos, empresariais e da sociedade en xeral, asuman **unha postura activa na loita contra o discurso de odio e a discriminación**, e traballen xuntas para construír unha sociedade máis xusta e equitativa.

“Para combater estes discursos de odio, podemos monitorizar os discursos dos representantes políticos, sinalando os abusos narrativos e esixíndolles rendición de contas;

.....
¹⁰A aporofobia é o rexeitamento cara as persoas pobres, as que, polo menos en aparencia, non poden devolver nada bo a cambio do que reciben. Cortina Orts, A. (2017). Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia. Editorial Paidós.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=738154>

axudar ás persoas vítimas deles a coñecer os seus dereitos, denunciando cando sexa pertinente, empregando litixio estratéxico para facer avanzar os dereitos; superando os discursos asistencialistas de superioridade moral, introducindo procesos de cambio narrativo nas nosas entidades... e axudar á xente a comprender os fenómenos complexos que están detrás da pobreza e a exclusión. (Coordinadora de proxectos).

4. Limitacións referidas a outras políticas públicas. A necesaría transversalidade da inclusión sociolaboral

Aínda que partísemos da existencia dun programa de inclusión sociolaboral ideal que superase todas as limitacións actuais, hai outras cuestións que afectan e que non dependen directamente da configuración dos anteditos programas.

Existen outras barreiras que son responsabilidade, ben das administracións competentes en materia de emprego, ben de outras administracións. Vexamos as máis importantes, comezando coas relacionadas co emprego, e a continuación as referidas ás políticas sociais e resto de políticas públicas.

.....

¹¹Segundo a Organización Internacional do Traballo (OIT), o traballo decente é un concepto que engloba as aspiracións das persoas a obter un emprego que sexa produtivo e que garanta unha remuneración axeitada, respectando os seus dereitos laborais e protexendo a súa seguridade e saúde no traballo, ofrecendo igualdade de oportunidades e tratando de maneira xusta a todas as persoas traballadoras, sen discriminación.

4.1 Situación do mercado laboral: as persoas traballadoras empobrecidas

Existe unha importante porcentaxe de traballos en condicións moi precarias que non permiten unha vida digna. A pesar da importancia do emprego para previr a exclusión social, as condicións laborais deficientes, baixos salarios e falta de estabilidade impiden ás persoas alcanzar unha vida digna para elas e as súas familias.

Non é suficiente, pois, reducir a taxa de desemprego: requírese **mellorar a calidade do emprego**, combatendo a precarización do mercado laboral e promovendo traballos de calidade.¹¹

As medidas necesarias inclúen, entre outras, un salario mínimo xusto, redución da fenda salarial de xénero, estabilidade no emprego, seguridade e saúde laboral, horarios saudables, conciliación laboral, diversidade e inclusión, formación e capacitación, un sólido sistema de seguridade social e protección dos dereitos laborais de persoas vulnerables.

4.2 Outras melloras relacionadas coa área de emprego

Outras políticas de emprego que precisan mellorar fan referencia ao funcionamento

do Servizo Público de Emprego de Galicia (SPEG) e ás accións formativas para persoas desempregadas (AFD) e os certificados de profesionalidade.

É necesario **profesionalizar o SPEG**, asegurar unha boa coordinación e uniformidade de criterios. Evidénciase a falta de cualificación e coordinación nas oficinas de emprego e a necesidade dun enfoque centrado na persoa, xestionando as oportunidades tanto de emprego como de formación, de acordo cos perfís e habilidades das persoas inscritas como demandantes de emprego, para asegurar a eficacia do gasto público e evitar perda de oportunidades.

“Hai que solucionar a desprofesionalización da orientación laboral do SPEG. Que saben do desemprego e da exclusión? Que formación teñen? Que tipo de orientación fan? Noutras autonomías se está potenciando a profesionalización, fanse másters especializados onde se lle dan as competencias necesarias. É que orientador laboral non pode ser calquera titulado. E non pode ser que se primen coñecementos informáticos. A orientación non é iso. A rede de orientadores laborais non serve nin para os desempregados tipo e menos vai servir para estes colectivos. E aquí a Consellería tense que poñer

moito as pilas. Cando hai unha lei de formación profesional integrada, cando a orientación é unha política activa de emprego. Por favor, coiden os profesionais, déanlles a formación axeitada. (Experta universidade).

En canto ás **formacións AFD e certificados de profesionalidade**, solicítase facilitar o acceso a estas oportunidades formativas e adaptalas ás necesidades das persoas participantes.



4.3 Políticas sociais: a mellor política social non é o emprego

O emprego digno debe ser un medio, non un fin, para saír da pobreza ou a exclusión social. Requírense pois, políticas públicas integrais que aborden todas as dimensións da exclusión social e que traballen en conxunto. Falamos de políticas sociais, pero tamén daquelas como vivenda, saúde, educación, xustiza ou transporte, entre outras.

Con respecto ás políticas sociais, sinálase que os sistemas de **rendas mínimas** deben proporcionarse de maneira inmediata a todas as persoas que o precisen, evitando estigmatizalas e culpabilas inxustamente.

Deben garantir a inclusión social e económica, permitindo que as persoas se centren no seu desenvolvemento persoal e participación na sociedade.

Os sistemas de rendas mínimas actuais, como a Renda de Inserción Social de Galicia (RISGA) e o Ingreso Mínimo Vital (IMV), non están a cumprir eficazmente a súa función, e moitas persoas elixibles non acceden a eles -a problemática do 'non take up'¹²- debido á falta de información, estigmatización, obstáculos burocráticos e barreiras dixitais. Para solucionar este problema, requírese un maior apoio en termos de **acceso a información** e **simplificación dos procesos**.

No caso das persoas que xa reciben rendas mínimas, o temor a perdelas ou ao retraso da súa reactivación despois dun emprego temporal, pode levar a unha diminución na súa disposición a aceptar traballos inseguros.

“Consideramos que a situación das persoas que cobran RISGA empeorou, xa que ante as dificultades de reactivala moita xente prefire non realizar unha procura activa de emprego

por medo a perder a prestación ou a que se retarde o proceso de reactivación. (Coordinadora área emprego).

“Atopámonos coa falta de compatibilidade de axudas económicas coa inserción laboral. Que ao final o que fomentan é: pois non vou a perder isto, intento traballar en B para ter isto, porque se eu traballo unhas horas ou quero traballar 12 días para que me coñezan, para ter unha experiencia, córtanme a axuda e córtanme todo o mes. Non hai unha compatibilidade coa realidade da persoa. (Técnica de emprego).

A solución pasa por establecer prestacións sociais económicas con **reactivación automática**, e que sexan compatibles cos salarios insuficientes, co obxectivo de permitir unha transición gradual e segura cara ao emprego.

A obriga de realizar certas actividades como condición para a percepción de axudas económicas pode resultar prexudicial para as persoas en proceso de inclusión e non fomenta un cambio positivo. En lugar de impor obrigacións, suxírese que as axudas sexan flexibles e se axusten ás necesidades individuais.

A Consellería de Política Social deberá apostar ademais por ampliar a cobertura da

¹²EAPN España (2021). El ingreso mínimo vital un año después. La perspectiva autonómica.
https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1636615603_eapninforme-imv_20211110_3.pdf

RISGA e por recuperar a Tarxeta Básica, que tan bos resultados tivo no seu momento.

“Da Consellería de Política Social, que apostara pola continuación da Tarxeta Básica, e de ampliar a cobertura da RISGA. (Coordinadora de proxectos).

Para abordar as dificultades de conciliación que limitan a participación social e laboral das persoas coidadoras, fundamentalmente mulleres, é necesario implantar medidas que permitan unha mellor **conciliación entre a vida persoal, familiar e laboral** e unha regulación que dignifique o traballo de coidados.

É vital **reforzar os servizos sociais municipais**, que actualmente están sobrecargados e carecen de recursos adecuados para brindar un apoio eficaz ás persoas vulnerabilizadas. Fai falla un maior reforzo dos equipos de traballo nos municipios, xunto cunha **redución da burocracia** para garantir unha atención máis efectiva.

“El colapso que hay para hacer una solicitud de RISGA, los tiempos de espera, la documentación que se solicita, etc. Luego tú tienes una oportunidad laboral, un contrato precario, unas horas o algo puntual, una campaña... Al final dices: ‘¿Cómo me voy a arriesgar a perder la RISGA, con el tiempo que me ha costado conseguir

llegar a este punto, por un trabajo de un mes?’. Es que es lógica pura y dura. (Técnica de inclusión sociolaboral).

“Se ti detectas unha persoa que ten carencias e queres que sexa atendida de urxencia por servizos sociais, hai unha lista de espera enorme. Ao mellor falamos dunha cita para dentro de dous meses. Iso para unha persoa que está sen ingresos é unha situación... (Técnica de emprego).

4.4 Outras políticas públicas

Para lograr a inclusión sociolaboral, as políticas de emprego e sociais deben coordinarse con outras políticas públicas en áreas como vivenda, saúde, educación, transporte, ou xustiza. A transversalidade da inclusión sociolaboral en todas as áreas de políticas públicas é esencial para abordar de maneira efectiva a exclusión social en todas as súas dimensións.

“Otras consellerías deberán involucrarse en temas de inserción sociolaboral. A grandes trazos, creo que todo o que ten que ver con economía e industria, que é fundamental, e que son a outra pata no tema de emprego; o sector da economía social vai totalmente vinculado cos nosos pro-

gramas. Esa interlocución ten que ser maior e moito máis directa. E, obviamente, política social é fundamental, e tamén sanidade. (Directora xerente).

Algúns exemplos de políticas públicas:

- > **Vivenda:** Dado que a vivenda é un factor fundamental para a inclusión laboral, e dada a problemática de dificultades de acceso á mesma, propónse promover o aluguer protexido e o acceso a vivendas sociais.

“Un reto clave en Galicia es la vivienda. En todos los programas. No hay autonomía, no hay emancipación, no hay procesos de inclusión real si no hay una vivienda (Coordinadora de emprego).”

- > **Saúde:** Suxírese unha maior coordinación e interacción entre as políticas de saúde e emprego, nomeadamente no caso da atención á saúde mental, esencial para persoas vulnerabilizadas.

“En moitísimos colectivos en situación de exclusión teñen problemas de saúde mental, porque normalmente se estás pasando unha situación de exclusión social, ten unha repercusión na túa saúde mental. Pero non hai interlocución aquí, e creo que é

unha oportunidade fundamental. Hai todo un plan de atención a saúde mental e por exemplo se está traballando moitísimo todo o tema de prevención do suicidio. En colectivos de exclusión social é fundamental traballar a prevención do suicidio. Os factores de saúde na exclusión social penso que non poden estar máis ligados. (Directora xerente).

- > **Educación:** Saliéntase a actualización da oferta formativa de Formación Profesional (FP) e a adaptación da mesma ás demandas laborais. Tamén se resalta a importancia de abordar o fracaso escolar desde unha perspectiva máis integral.

“A Consellería de Educación ten que actualizar a oferta formativa de FP. E seguir apostando pola FP dual. En zonas rurais ou en zonas que teñen unha actividade económica moi concreta, ofertar unha FP disto. Sei que é súper difícil flexibilizar os requisitos de acceso e sería revisar todo e non... Pero entón hai que buscar unha alternativa para que as persoas que se queren formar poidan ter acceso a formación. (Orientadora laboral).”

- > **Transporte e Infraestruturas:** A falta de transporte público accesible a miúdo dificulta o acceso a oportunidades de

emprego. Recoméndase a mellora das liñas de autobuses cara a zonas industriais.

Hai moitas persoas que non poden desprazarse porque non teñen carné de conducir(...) É o que nos pasa, por exemplo en Santiago, persoas que poderían encaixar con moitas empresas, pero como están nun polígono industrial, e non hai boa comunicación de autobuses, pois non poden ir traballar alí. (Coordinadora área de emprego).

> **Fomento da Contratación:** Proponse a revisión da lexislación laboral para fomentar a contratación de colectivos vulnerables.

“Revisión da lexislación laboral para o fomento da contratación real de colectivos vulnerables: non se pode aplicar a mesma lexislación a todos os colectivos. Se estamos falando de dificultades, de situacións especiais, de necesidades distintas, tratemos as necesidades distintas como se teñen que tratar. (Coordinadora de emprego).

No deseño e execución de todas as políticas públicas, hai que ter moi en conta como afecta a **exclusión territorial** e que medidas específicas han de levarse a cabo.

“Galicia é moi rural. E no rural non hai o mesmo acceso a eses servizos de inclusión sociolaboral, non hai os mesmos recursos. Se queren vir á cidade a recursos máis especializados pois iso é un custe económico que ao mellor non poden asumir. Á hora de acceder a un emprego tampouco hai tanto tecido empresarial na zona. Entón residir no rural si que nos parece que dificulta a inclusión sociolaboral. (Técnica de emprego).

Realizar un **seguimento constante das políticas** de inclusión e levar a cabo avaliacións periódicas para medir o progreso e abordar calquera desafío que xurda é clave. Como tamén o é a **participación activa das persoas empobrecidas** no deseño, implementación e avaliación de políticas públicas, para garantir que sexan inclusivas e efectivas.

“Impartín charlas sobre TEA en coles, e foi unha experiencia enriquecedora para todos. É importante desenvolver campañas de sensibilización nos centros educativos desde as idades máis temperás e o interesante é que as propias persoas con discapacidade sexamos as protagonistas deste traballo de sensibilización. (Participante grupo discapacidade).

Unha importante dificultade que atopan as persoas vulnerabilizadas na súa relación coas administracións é o **exceso de burocracia**. Para asegurar o impacto positivo das políticas públicas faise imprescindible a simplificación burocrática nas relacións das persoas coas administracións, que permitan facer uso dos seus dereitos, tendo en conta ademais as dificultades de accesibilidade que produce a fenda dixital.

“Personas que quieren solicitar el ingreso mínimo vital y deben tener un teléfono. ¿Cómo que es imprescindible? Nos pasa también con las citas médicas. ‘Te damos la cita por teléfono’ ¿A dónde? Si lo tienes aquí delante, ¿por qué no le das la cita? O te llaman del juzgado: ‘Mira, que...’ Ya, vale, tienen este sitio como referencia, pero cómo pretendes que yo me haga cargo de recoger una citación si empiezan a correr plazos judiciales. ‘Claro, pero es que deben tener un domicilio’. Bueno, efectivamente, constitucionalmente debería tener un domicilio todo el mundo; estoy de acuerdo contigo. El problema es cuando no lo tiene” (Directora).

“A dixitalización non se está adecuando aos colectivos en risco de exclusión social. Moitas veces non teñen coñecemento nin formación nin me-

dios para chegar a determinados trámites burocráticos. E en ningún momento desde a administración se lles explica o proceso, non se dan facilidades: ‘Ou pides cita por internet ou aquí non te atendemos (e contéstоче mal, aínda enriba)’. Quen lle dá saída a esas persoas? (Técnica de emprego).

5. Coordinación e traballo en rede entre as entidades do terceiro sector de acción social, as administracións públicas e as empresas

A coordinación e o traballo en rede entre as entidades do TSAS, as administracións públicas e as empresas é esencial para lograr a inclusión sociolaboral e mellorar o mercado laboral.

“Na administración local fai falla máis traballo en rede, máis contar coas entidades especializadas, que formemos parte tamén e que nos teñan en conta e nos vexan como un apoio, e que poidamos traballar en rede e contribuír todas a que a vida das persoas poida ser mellor (Coordinadora de programas).

As **empresas** han de ser conscientes do seu papel como axentes de transforma-

ción social e implicarse na eliminación de prexuízos cara a certos colectivos e na promoción da súa inclusión sociolaboral.

“Programas nos que ti xa estás facendo unha formación para ese sector. As empresas xa che están demandando que necesitas, ti te comprometes a formar a esas persoas, que son formacións moi longas, moitos meses e un horario extenso, e ten que haber un compromiso moi alto da persoa. Ten moitos meses tamén de prácticas en empresa. Entón ti lle estás dando esas persoas formadas e eles teñen un compromiso de contratación. Entón para nós é a clave. Implicar ás empresas ata tal punto que haxa compromiso de contratación, non só prácticas. (Coordinadora de programas).

As **administracións** deberán incentivar e facilitar esta implicación.

“O ideal sería que nos programas a propia administración fora a que fixera difusión, a que trasladara ás empresas a necesidade de colaborar, de teren unha responsabilidade social corporativa. Que nós fixeramos a xestión pero que partira da propia administración e que houbera unha colaboración administración-empresas. E

que a empresa se implique e se sinta parte do proceso. (Coordinadora de programas).

A falta de **coordinación e comunicación efectiva entre as administracións** públicas conduce a criterios de intervención diferentes, o que diminúe a eficacia das políticas de inclusión sociolaboral. Faise necesaria unha comunicación efectiva e unha coordinación real entre as diferentes áreas competenciais e niveis da administración.

“Estaría xenial que unha persoa da Consellería de Emprego, unha persoa da Consellería de Vivenda e unha persoa da Consellería de Política Social se sentaran na mesa connosco, as tres á vez, para deseñar algo en conxunto, para que non haxa fendas no sistema por ningún lado. Iso sería o ideal, porque aí estás facendo un traballo en todos os aspectos. (Directora).



6.O papel fundamental das entidades do terceiro sector de acción social

As entidades do TSAS desempeñan un papel fundamental no apoio á inclusión sociolaboral de persoas en situación de pobreza ou exclusión social. Ofrecen asesoramento, formación, e capacitación integral para mellorar as habilidades e competencias necesarias para acceder e manter un emprego digno, traballando en coordinación e colaboración con outros axentes.

“O terceiro sector debería ser unha fonte de consulta e terse en conta no deseño das políticas públicas (Experta universidade).”

As administracións públicas deben contar co **TSAS como fonte de consulta** para o **deseño conxunto das políticas públicas** e proporcionar recursos económicos e financeiros, que permitan a estabilidade e capacitación permanente dos seus equipos e dar continuidade ao importante traballo desenvolvido.

Non temos visibilidade, seguimos sen ter visibilidade o Terceiro Sector. A xente o que pensa que facemos é estar na rúa pedindo diñeiro. E si, facemos iso, pero facemos máis cousas. Non pode ser que nos acordemos das ONG cando hai unha traxe-

*dia ou cando un político quere facer unha foto bonita. É importante que a xente saiba da repercusión do traballo do Terceiro Sector. Porque de nada serve que o saiba Arturo Parra-
do [Director Xeral de Inclusión], pero que a túa veciña non o saiba. Porque ao final escoitas discursos... ‘porque os inmigrantes levan o traballo’. E ti dis: pero, de verdade, un paseño por unha ONG e vedes o que hai, por favor. Falta comunicar o que facemos, e que o facemos ben cos medios que temos, que son poucos. Por que non saímos en todos os medios amosando que se está facendo isto? (Directora).*



VIII. DECÁLOGO

.....

O EMPREGO É UN DEREITO, NON UNHA OBRIGA

- 1 As **persoas que poden** traballar teñen dereito a un **emprego digno**, estable e de calidade.
 - 2 As **persoas que non poden** traballar, sexa de forma temporal ou permanente, teñen dereito a unha **vida digna**.
 - 3 Os programas de inclusión sociolaboral han de estar **centrados nas persoas**, cun enfoque integral e interdisciplinario, e procesos a medio ou longo prazo.
 - 4 A **desigualdade de xénero** no emprego e a feminización da pobreza requiren enfoques políticos integrais e sostidos.
 - 5 Cómpre un firme compromiso social e político para combater os **estereotipos, prexuizos, discursos de odio e aporofobia** que afectan ás vidas das persoas.
 - 6 A **mellor política social non é o emprego**; cómpre **abordar o resto das dimensións** da pobreza e a exclusión: vivenda, saúde, educación, etc.
 - 7 Cómpre **rematar coa burocratización extrema** que impide o acceso a dereitos básicos para unha vida digna.
 - 8 É fundamental a **participación das persoas vulnerabilizadas** no deseño, implementación e avaliación das políticas públicas en xeral e de inclusión sociolaboral en particular.
 - 9 É necesario o **traballo en rede** entre as entidades do terceiro sector, as administracións públicas e as empresas.
 - 10 O **terceiro sector de acción social** desempeña un **papel fundamental** no apoio á inclusión sociolaboral das persoas vulnerabilizadas.
- #UnhaVidaDignaUnTraballoDigno**

BIBLIOGRAFÍA

.....

Brugue, Q., Goma, R., Subirats, J. (2002). De la pobreza a la exclusión social. Nuevos retos para las políticas públicas. Revista Internacional de Sociología. <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/728/1262>

Cortina Orts, A. (2017). Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia. Editorial Paidós. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=738154>

EAPN España (2021). El ingreso mínimo vital un año después. La perspectiva autonómica. https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1636615603_eapninforme-imv_20211110_3.pdf

Emaús Fundación Social (2015). Manual INCLÚE. Unha ferramenta para a aplicación dun novo enfoque na atención a persoas en situación de exclusión social. https://www.emaus.com/pdf/manual_gallego_web.pdf

Fundación FOESSA (2020). Metodología para el análisis de la exclusión social Informe FOESSA. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Poverty/VisitSpainSubmissions/32_Caritas_FOESSA_Annex1_SP.pdf

Guillera Marco, S. (2018). Itinerarios de inserción para personas en riesgo o situación de exclusión social. <https://repositorioinstitucional.ceu.es/handle/10637/11236>

Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia. https://politicassocial.xunta.gal/sites/w_polso/files/arquivos/normativa/ley_10-2013_risga_gal.pdf

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2023). Anteproyecto de Ley de condiciones básicas para la igualdad en el acceso y disfrute de los servicios sociales. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/servicio-a-la-ciudadania/proyectos-normativos/documentos/AP-SERVICIOS-SOCIALES.pdf>

Organización Internacional de Trabajo. Trabajo decente. <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>

Plataforma del voluntariado de España (2022). ¿De qué hablamos cuando hablamos de colectivos excluidos? Un enfoque desde los Derechos Humanos. https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2022/02/de_que_hablamos_colectivos_ddhh-2.pdf

Ribotta, S. (2020). Vulnerabilidad y pobreza: sobre el concepto de vulnerabilidad socio-estructural. Tiempo de paz. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/34660/vulnerabilidad_TP_2020.pdf?sequence=1



Financiado por:



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
PROMOCIÓN DO
EMPREGO E IGUALDADE



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia