

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL  
SEGONA ÈPOCA / NÚMERO 38 / DESEMBRE DE 1996



Consell Insular  
de Mallorca

# alimara

Núm 38

Segona Època, desembre de 1996

Edita: Consell Insular de mallorca

Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat

General Riera, 67

07010 Palma

Tel.: (971) 76 07 62

Fax: (971) 76 19 52

Portada: Vellesa i Família

Pere Alemany

Maquetació i Impressió: Maringraf, S.L.

Dipòsit Legal: PM - 128 - 1997

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.



*Tanca aquest número 38 d'Alimara el bloc Documents Tècnics, apartat que s'introduí a partir del número 34 i primer de la segona època de la revista.*

*El document que avui us presentam és el «Pla de Formació (1996-99) de la Comissió de Benestar Social del Consell Insular de Mallorca, redactat per la Unitat de Formació d'aquest Servei d'Acció Social i Sanitat.*

*Com molt bé indica el seu nom, es tracta de la planificació indicativa de les tasques formatives que pensa engegar la Comissió de Benestar Social del CIM en l'anunciat període quadriennal.*

*El document, que com es pot veure és una eina de planificació, parteix d'un posicionament ideològic sobre la formació com a valor clau dins la xarxa de Serveis Socials i l'administració pública, planteja uns determinats objectius a aconseguir, defineix els destinataris de les actuacions formatives i les necessitats detectades i, per últim, clarifica l'oferta amb l'exposició de prioritats.*

*Per últim, cal dir que aquest Pla no es pot desvincular del Pla Estratègic 1996-99 de la mateixa Comissió de Benestar Social, al qual s'intenta adequar.*

---

# PLA DE FORMACIÓ (1996-99) DE LA COMISSIÓ DE BENESTAR SOCIAL DEL CONSELL INSULAR DE MALLORCA

Unitat de Formació

## I. INTRODUCCIÓ

El Pla de Formació de la Comissió de Benestar Social s'inscriu en el marc del Pla Estratègic 1996-99 de la mateixa Comissió. Els plantejaments i línies de treball desenvolupades s'han d'entendre en aquest context de planificació.

Des de la perspectiva dels serveis socials, la darrera dècada s'ha significat per la implantació, gairebé exhaustiva, dels serveis d'atenció primària als municipis de la nostra comunitat. Aquest procés ha anat paral·lel al desenvolupament del Servei d'Acció Social del Consell Insular de Mallorca, que ha assumit la funció de donar suport als professionals d'aquests serveis de nova creació.

La normal evolució, generada per la consolidació dels serveis ha evidenciat aquests darrers anys la necessitat de canvis en el tipus de suport. L'experiència assolida pels professionals d'atenció primària, una vegada superada l'etapa inicial, ha modificat la caracterització de les seves necessitats, evolucionant cap a una major complexitat i adquirint un caire més especialitzat. Al mateix temps, el volum de demandes s'ha vist incrementat d'any en any impedint, en la mesura que no s'ha donat una correspondència en l'augment del nombre de treballadors, el desenvolupament de programes específics a la majoria dels municipis.

Aquestes raons han aconsellat la reconversió dels recursos del SAS, cercant una major especialització que permetés respondre a les necessitats de manera més adient. Així sorgeixen nous equips sectorials que, afegits als ja existents, completen una xarxa territorialitzada que en l'actualitat abasta les àrees de Promoció de la Salut, Infància i Família, Vellesa i Família, Atenció a les Drogodependències i Inserció Social, des d'on es treballen els programes específics oferint també l'assessorament de caire especialitzat als professionals d'atenció primària.

És clar que tot aquest seguit de canvis ha d'anar acompanyat d'altre tipus de suport, com és el que aporta la formació.

En aquesta línia s'han plantejat els programes de formació desenvolupats fins ara, adreçats als treballadors familiars que s'inicien l'any 1990, l'aprenentatge del maneig dels programes informàtics específics de serveis socials (llibre de registre, història social) o l'oferta més diversificada adreçada als treballadors socials, que ha comptat a més amb la complementació del Pla de Formació del Ministeri d'Afers Socials.

Ara bé, la conjuntura actual presenta nous reptes que, pel que fa a l'àrea de formació, evidencien la necessitat d'una formació contínua dels treballadors per tal de facilitar l'adaptació a l'evolució de l'entorn professional.

## II. LA FORMACIÓ COM A VALOR CLAU

### *Formació Contínua*

Seguint el criteri assenyalat a l'Acord de Formació Contínua en les Administracions Públiques (AFCAP) (1) «s'entendrà per **formació contínua** el conjunt d'activitats formatives dirigides a la millora de les competències i qualificacions dels treballadors, que permetin comptabilitzar la major eficàcia i qualitat dels serveis que ofereixen amb la formació individual, la motivació del treballador públic i la seva promoció professional».

La formació contínua s'inscriu en la tendència actual de l'aprenentatge permanent, que tot professional ha de desenvolupar durant la seva vida laboral.

A les administracions públiques, la responsabilitat d'oferir uns serveis moderns, que puguin respondre amb agilitat davant les necessitats presents i futures dels ciutadans (exigència derivada del seu caràcter públic), esdevé inabastable si la política de recursos humans no contempla l'aportació de la formació contínua dels treballadors.

Davant aquesta qüestió, la posició dels treballadors, al marge d'interessos particulars, està condicionada per la situació del mercat laboral: Interessen professionals amb perfils adaptables, multifuncionals o polivalents, que puguin desenvolupar amb èxit diferents funcions i tasques. Així, els treballadors que volen assegurar o conservar el seu lloc de feina o aconseguir promocionar-se, continuen el procés de formació durant tota la seva vida laboral.

### *La formació com a suport en la consecució de les línies estratègiques de l'organització.*

Cada cop més es considera la formació com a valor afegit a l'organització que possibilita aprenentatges, alhora que impulsa i dona suport als canvis.

L'avenç, evolució i creixement d'una organització estan condicionats pel factor humà, que condiona l'apropament als nous escenaris de futur. En aquest context, la formació és un factor estratègic irremplaçable a la gestió organitzacional entesa com a eina que permet millorar els coneixements i habilitats dels treballadors.

En aquest moment, en què la Comissió de Benestar Social està elaborant el Pla Estratègic 1996-99, que serà l'instrument que ha de regular les accions dels serveis de la Comissió i guiar la intervenció per donar resposta a les necessitats socials en el territori, la formació cobra un paper fonamental com a suport dels canvis organitzatius i en la consecució dels objectius dissenyats.

En conclusió, la formació s'ha convertit en el punt de convergència dels interessos d'ambdós, treballador i organització (Cabreria, F. i altres 1993). Així, els plans de formació han de contemplar simultàniament les necessitats de l'organització i les necessitats dels col·lectius i persones que la integren (sobretot pel que fa a l'evolució dels llocs de feina, la promoció...), articulant la formació inicial de base i l'especialització professional, cercant l'equilibri entre la formació personal i la formació per a les tasques o rols que s'han d'assumir, combinant de la manera més adient la formació teòrica i pràctica (Ferry, G. 1991) i, en definitiva, tenint present que la finalitat de la formació a llarg termini no és altra que la finalitat de la institució.

---

### III. OBJECTIUS DEL PLA DE FORMACIÓ

Aquest Pla de Formació pretén donar resposta a les necessitats formatives amb objectius de caràcter intern, envers la pròpia Comissió de Benestar Social, i de caràcter extern, envers els serveis socials municipals i entitats col·laboradores en distints programes.

1. Introduir a través de les accions formatives instruments de major qualificació professional que contribueixin a aconseguir els objectius del Pla Estratègic 96-99 de la Comissió de Benestar Social.
2. Generar accions formatives que puguin facilitar els canvis organitzacionals i assistencials que s'hagin planificat bé en el Pla Estratègic bé en Plans Específics, i que afectin a centres i equips.
3. En el marc del suport tècnic als ajuntaments, dissenyar un Pla de Formació Contínua dirigit a les Unitats de Treball Social Municipals, que contempli accions per a tots els professionals. (Treballadors Socials, Treballadors Familiars, Educadors), d'acord amb les noves necessitats que vagin sorgint.
4. Procurar, per al conjunt del SAS una major homogeneïtzació i formalització de les accions formatives tant en la seva qualitat tècnica, com en el seu aprofitament per part de tots els serveis que formen part de la Comissió de Benestar Social, la seva planificació i avaluació.

#### **Objectius a curt termini:**

- Atendre de forma prioritària les necessitats formatives dels equips de nova creació: Equip d'Inserció social; Equip de Vellesa i Família; Programa Immigrants.
- Formació dels auxiliars administratius en els programes informàtics d'ús més freqüent, especialment els específics de serveis socials: salari social, OPI, etc.
- Formació dels professionals d'atenció primària en l'àmbit d'inserció sociolaboral, prioritat que ve donada per la implantació del Salari Social a la nostra comunitat l'any 1995.
- Reiniciar la formació dirigida a treballadores familiars dels serveis socials municipals.
- Manternir permanentment informada l'organització sobre l'oferta formativa que es produeixi a l'àmbit dels serveis socials.

#### **Objectius a mig termini:**

- Comptar amb una anàlisi acurada de les necessitats formatives dels distints serveis i equips propis del SAS.
- Comptar amb una anàlisi acurada de les necessitats formatives dels serveis socials dels municipis.
- Impulsar la formació de formadors per tal que puguin impartir formació dins i fora de l'organització, tot ampliant l'oferta formativa i l'especialització dels professionals.

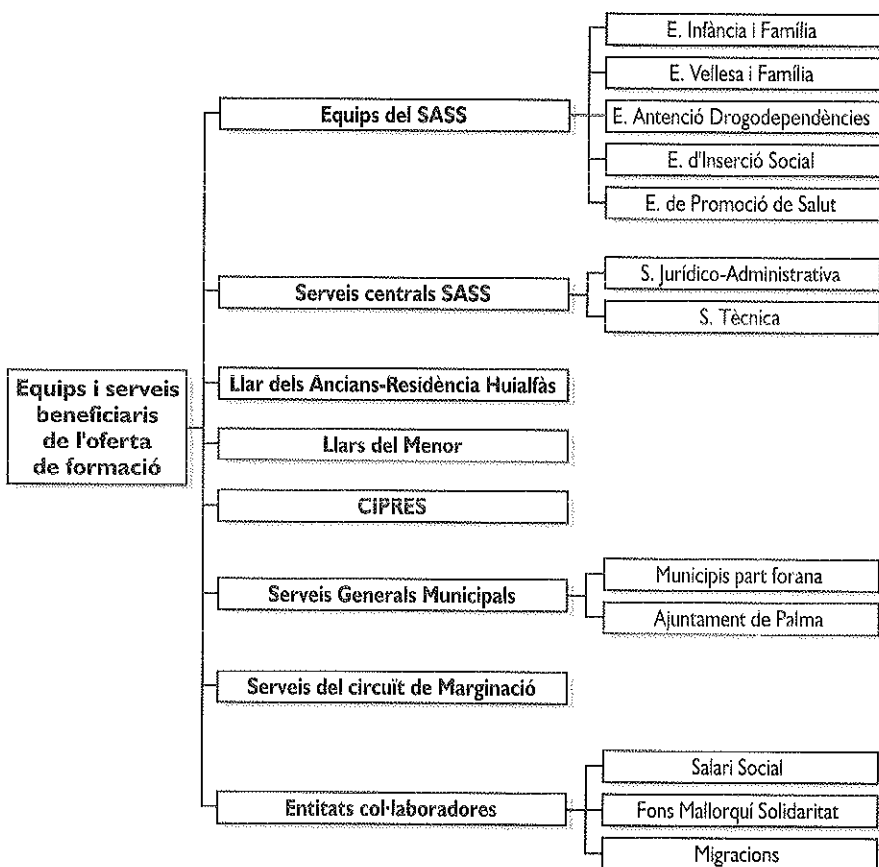
- Elaborar materials per a la formació, ja sigui a partir dels cursos propis com d'iniciatives noves sobre temes diversos.
- Desenvolupar noves possibilitats organitzatives i metodològiques de la formació. (Seminaris, recerca-acció, ús de noves tecnologies,...)

### Objectius a llarg termini:

- Disposar d'un sistema d'avaluació de la formació que permeti mesurar l'impacte en el lloc de treball de les persones beneficiàries de formació.
- Unificar un sistema tecnològic de programació i avaluació de la formació per a tots els equips i centres.
- Planificar la formació interna/externa d'acord amb anàlisis acurades de necessitats formatives, i comptant amb els recursos propis i externs suficients.

## IV. ELS DESTINATARIS DE LES ACCIONS FORMATIVES

Per tal d'aconseguir una major clarificació quant a les necessitats formatives que ha d'atendre la Unitat de Formació, definirem el seu àmbit d'actuació enumerant els equips o serveis que en són beneficiaris potencials.



Aquesta relació contempla els serveis o equips que, bé per dependència directa del SAS o per acords de col·laboració aprovats per conveni, poden ser destinataris d'accions formatives programades per la unitat, això sí, amb diferents graus d'implicació, responsabilitat i cobertura.

### **1) Serveis i equips del SAS**

La unitat assumeix la responsabilitat global de formació dels treballadors integrats als serveis o equips compresos dins aquest bloc, contemplant tant la formació de caire col·lectiu com la individual.

### **2) Centres assistencials del CIM**

La relació de la unitat de formació amb els centres assistencials del CIM: CIPRES, Llars del Menor, Llar dels Ancians i Residència Huialfàs, no té caràcter d'homogeneïtat. L'anterior dependència orgànica de Presidència del CIM, a més de la història pròpia de cada centre, han fet que el seu funcionament fos autònom.

Pel que fa a formació, s'ha donat també un inici de relació que s'ha concretat en dues línies principalment:

- Informació sobre formació. La difusió de l'oferta que fa el SAS i en general el CIM, que pot ser d'interès per als treballadors dels centres, està totalment incorporada a la tasca de la unitat.
- L'oferta de places a les activitats que gestiona la unitat de formació sempre que estigui relacionada amb l'activitat de professionals dels centres.

### **3) Serveis d'Atenció Primària Municipal**

És important diferenciar els municipis de Part Forana de l'Ajuntament de Palma. Encara que els dos col·lectius són potencials destinataris de l'oferta formativa del SAS, els treballadors dels centres de serveis socials de Palma disposen d'una major cobertura, donat que el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma compta amb un equip tècnic amb responsabilitats de formació.

Als municipis de Part Forana la situació és ben diferent ja que, en el millor dels casos, l'ajuntament facilita l'accés a la formació amb caràcter individual, mitjançant el pagament de les despeses que generi (matrícula, desplaçament...) o facilitant els dies de permís retribuït.

En ambdós casos l'obligació del SAS ha estat fins ara clarament expressada mitjançant un conveni de col·laboració.(2)

### **4) Serveis del circuit d'atenció als marginats**

El circuit d'atenció als marginats, creat l'any 1993, compta amb el finançament compartit de les administracions signants del conveni específic de la seva gestió. Aquest marc permet establir una col·laboració en l'àmbit de formació, sobretot tenint present que l'objectiu amb què es crea el circuit és el de mantenir actuacions coordinades que millorin l'atenció als marginats.



---

## 5) Entitats col.laboradores del STC/Salari Social

És desitjable que la formació en inserció social, dirigida a l'equip d'inserció social i els professionals dels serveis d'atenció primària municipal, compti amb la participació dels professionals de les entitats que col.laboren en la implantació del salari social per tal d'unificar criteris, incrementar la coordinació i en conjunt millorar la qualitat de la prestació.

## 6) Altres

Incloem en aquest bloc altres situacions diferenciades de les anteriors, però on el SAS té qualque tipus de participació, com és el cas del Fons Mallorquí de Solidaritat i Cooperació al Desenvolupament, constituït juntament amb el CIM per 14 ajuntaments de Mallorca i Justícia i Pau.

Atès el creixement de sector privat no lucratiu que col.labora amb els serveis socials sembla pertinent contemplar aquestes entitats per tal de procurar possibilitats formatives que procurin un creixement i enfortiment de la xarxa associativa i la participació del voluntariat organitzat.

# V. LES NECESSITATS FORMATIVES

## 5.1. Fonts actuals per al coneixement de les necessitats de formació

Constitueixen les fonts els instruments que fins hores d'ara s'han establert per recollir la informació sobre les necessitats formatives.

### a) Qüestionaris d'avaluació dels cursos.

Les activitats organitzades per la unitat són avaluades mitjançant un qüestionari que inclou un apartat de suggeriments sobre temes a desenvolupar a través d'activitats formatives.

### b) Demandes específiques d'un professional o col·lectiu.

### c) Recull d'opinions dels responsables dels equips o serveis del SAS.

Més enllà d'aquest recull, és necessari recordar que mai no s'ha dut a terme un estudi de necessitats exhaustiu, que compregui tots els professionals possibles destinataris de les accions formatives.

- Una font no explotada és la de demandes d'assessorament dels municipis. Segurament, tant en el tipus de demanda com en les intervencions que es produeixen per part dels equips del SAS, podríem detectar necessitats formatives, tant dels professionals dels municipis com dels tècnics encarregats de l'assessorament.

## 5.2. Factors condicionants de l'entorn

Al llarg d'aquest text s'han esmentat raons que aconsellen el recurs de la formació. En aquest apartat, voldríem aplegar les qüestions que estan incidint en aquest sentit, tant pel que fa a les necessitats com a les demandes, a les organitzacions de serveis socials destinatàries potencials de l'oferta formativa del SAS.

### a) Canvis a l'entorn professional.

- La maduració professional dels treballadors dels serveis socials d'atenció primària municipal. Són professionals amb experiència, que han vist evolucionar el servei i l'entorn, que coneixen les seves necessitats i els problemes que no poden abordar. En conseqüència, el suport que precisen actualment és molt més especialitzat, com es pot constatar pel tipus de demandes que formulen, que han vist incrementada la seva complexitat de manera espectacular.

- La informatització dels serveis socials d'atenció primària municipal, particularment els corresponents als municipis de Part Forana, i la implantació de programes específics de serveis socials: llibre de registre, història social, salari social, OPI... En aquest sentit, les demandes de suport informàtic han adquirit un caràcter molt especialitzat, referint-se principalment a aclariments sobre l'ús dels programes específics esmentats i creació de bases de dades.

### b) Assumpció de noves competències o serveis al SAS.

- Assumides per delegació de la Comunitat Autònoma, com és el cas del tractament dels drogodependents, la gestió dels expedients de famílies nombroses (incrementat amb la nova reglamentació que inclou les famílies de tres fills) o la residència Huialfàs per a persones majors.

- Assumides per acords amb altres administracions o entitats, com per exemple els serveis del Circuit d'Atenció als Marginats.

- Assumides per la incorporació de prestacions de nova creació, com és el cas del Salari Social.

### c) Canvis organitzacionals.

L'any 1994 es modifica l'estructura organitzativa del SAS, amb l'objectiu d'adaptar els recursos disponibles a les necessitats presents. El canvi ha suposat variacions en les responsabilitats dels professionals del SAS. Així, encara que es mantenen els centres comarcals d'acció social, es converteixen en espais de convergència dels nous equips sectorials territorialitzats, Vellesa i Família, Infància i Família i Atenció als Drogodependents, s'afegeixen al ja existent de Promoció de la Salut. Finalment, a les darreries de l'any 1995, la creació del salari social/STC genera un darrer canvi en el fins aleshores denominat Equip de Suport Municipal, que assumeix aquesta responsabilitat com a equip d'Inserció Social.

d) Inestabilitat laboral.

La condició d'interins del 90% de la plantilla del SAS juntament amb la previsió de cobertura de les places entre l'any 1995 i 1996, repercuteix en la formació. L'increment de demandes d'assistència a cursos, vinculat a l'interès natural d'engrossir el curriculum per tal d'assegurar el lloc de feina o de promocionar-se, adquireix gran rellevància en aquesta conjuntura.

És cert que aquesta perspectiva d'augment de la demanda s'ha de complementar amb la dotació econòmica suficient, l'anàlisi de prioritats i especialment els interessos de l'organització.

e) Insuficiència pressupostària.

Encara que hi ha arguments de pes per potenciar la inversió en formació, ja que les necessitats són múltiples i que està establert el consens sobre la importància i rendibilitat de la formació com a eina de la gestió, el reflex en les partides pressupostàries és molt feble.

És clar que la planificació de les activitats formatives ha de comptar necessàriament amb recursos financers. Si revisam els indicadors al respecte ens trobem que a Espanya es dedica un 0,2% del total del cost laboral a formació, recomanant-se destinar l'1,5%, que és la mitjana europea.(3)

En el cas del SAS es fa difícil determinar amb precisió la despesa destinada a formació atès que les fonts són diverses. D'altra banda, el col·lectiu beneficiari d'aquestes activitats formatives és ample i heterogeni (Serveis municipals, centres i, fins i tot, entitats col·laboradores en el cas del Salari Social).

El conjunt d'aquestes situacions assenyalen punts febles o susceptibles de ser objecte d'atenció pel departament de formació. Es tracta de situacions que poden precisar diferents suports, però on clarament no es pot obviar el paper de la formació.

## **VI. PRIORITATS FORMATIVES**

### **6.1. Criteris de prioritització**

És evident que la prioritització de les accions formatives vendrà donada per un seguit de factors de distint ordre, però que caldrà contemplar a l'hora d'optar per una o altre tipus d'acció. Els elements que condicionen de forma directa la formació són:

- La disponibilitat pressupostària amb la que es compti. El pressupost pot descartar fins i tot temes considerats com a prioritaris.
- La formació que pugui incidir en l'increment de l'eficàcia organitzacional del SAS. Quan més directament lligades estiguin ambdues qüestions, majors esforços per a la realització d'activitats.
- Totes aquelles accions que ajudin a consolidar l'oferta del SAS quant a programes, recursos, centres. Igual que en el cas anterior, s'ha de produir un suport a les accions que afavoreixin aquest objectiu

- 
- Equips de nova creació o personal en noves funcions. Sembla obvi que l'inici de nous programes i projectes amb persones que s'han de requalificar per a nous llocs de treball i funcions siguin objecte d'atenció prioritària.
  - Accions que beneficiïn pel seu contingut general o transversal a un nombre ample d'equips o seccions. (Treball en equip; Tècniques de programació, difusió, implementació i avaluació de programes; Treball amb grups ...)
  - Com a criteri general, i en contraposició a l'enfocament tradicional de consum de cursos sense més implicació que l'acumulació de currículum, s'han de potenciar les accions que comportin recerca per part dels equips, reflexions sobre la feina quotidiana.

Tema a part constitueix l'oferta destinada als serveis socials municipals i a altres entitats col·laboradores. Pel que fa als serveis municipals, farem referència en un apartat específic. Quant a les organitzacions externes s'haurà de valorar el nombre potencial de destinataris i si són iniciatives que col·laboren en la posada en marxa de programes nous.

## 6.2. Les prioritats

Els aspectes esmentats a l'anterior apartat, juntament amb les altres fonts d'informació disposades, permeten assenyalar unes **prioritats quant a la programació d'activitats formatives**.

### 1) Equips de recent creació.

En aquest cas es troben els equips de **Vellesa i Família** i d'**Inserció Social**. En ambdós casos es tracta d'equips formats per professionals que ja treballaven al SAS, però amb diferents responsabilitats i objectes de treball.

L'equip de **Vellesa i Família** es va crear l'any 1994, amb professionals provinents de l'equip del Centre Comarcal d'Acció Social, treballadors socials i psicòlegs, a més dels dos professionals que estaven fent feina a programes destinats a les persones majors: «Vivenda Tutelada», «Recuperació d'Oficis i Costums Populars» i «Gent Gran en Marxa».

Al llarg de l'any 94 els membres de l'equip varen rebre formació específica sobre el sector, paral·lelament a la seva incorporació. Aquest primer nivell de formació no ha tingut continuïtat com a equip, encara que s'han afavorit i subvencionat les demandes d'assistència a activitats formatives sol·licitades pels seus membres, depenent de l'interès de cada un dels seus components.

Els aspectes destacats de la formació a atendre serien, d'acord amb les seves propostes: intervenció psicosocial i psicoterapèutica en vellesa; metodologia dels programes d'intervenció psicosocial; formació per a professionals que treballen en el camp de l'activitat física dels majors.

L'equip d'**Inserció Social** es troba en una situació semblant, els seus components tenien, abans de l'any 1994, la responsabilitat de coordinació dels equips dels centres comarcals d'Acció Social. La reforma d'aquell any els converteix en equip de Suport Municipal assumint les funcions de donar suport i assessorament de caire general als treballadors socials de l'atenció primària. La introducció del salari so-

cial el darrer trimestre del 1995 obliga a l'organització a comptar amb un equip especialitzat més que dugués endavant aquest programa.

Així, es tracta d'un equip que ha canviat de continguts. Les actuals responsabilitats exigeixen una major especialització, sobretot pel que fa a Inserció laboral de gran importància per l'èxit del salari social.

En segon lloc estarien l'equip **d'Atenció a les Drogodependències** i l'equip **d'Infància i Família** que estan pendents de noves dotacions de plantilla per dur endavant tasques de prevenció. Per aquesta raó, la seva formació, excepte en el cas dels compromisos adquirits amb anterioritat, pot passar a un segon nivell de prioritats.

S'ha de considerar també que l'**Equip de Promoció de la Salut** està dissenyant nous programes, especialment en temes de prevenció secundària per a població en risc, que requeriran formació.

## 2) Equips o unitats de suport o assessorament als professionals d'atenció primària.

La valoració de les demandes rebudes situen entre les prioritats formatives el reforç dels professionals del SAS que desenvolupen funcions d'assessorament als serveis socials d'atenció primària. En aquest cas es troben els equips sectorials, que es varen constituir per adequar els recursos a les necessitats assistencials i de suport dels professionals, i les unitats de la secció tècnica.

Així, els equips de nova creació, que hem esmentat a l'anterior apartat, estan doblement contemplats en la prioritització, però també s'inclouen la resta d'equips que, d'acord amb el nombre i tipus de demandes rebudes i ateses durant l'any 1995, seran objecte d'atenció des del punt de vista de formació.

## 3) Càrrecs directius.

Ens referim principalment als professionals que han assumit responsabilitats de direcció, derivades dels canvis a l'estructura funcional del SAS, o als serveis socials d'atenció primària municipal. La funció de direcció i gestió de seccions, equips o serveis ha d'esser reforçada amb el suport de la formació.

En aquest sentit, les accions formatives dirigides a direcció estratègica; treball en equip i dinàmiques interdisciplinàries, desenvolupament personal; anàlisi de contextos organitzatius i de l'entorn; utilització de la informació per a la planificació i gestió; direcció i assessorament en equips, gestió administrativa, etc. hauran de ser presents per a una millor qualitat dels serveis.

## 4) Formació en programes de nova aplicació.

El Salari Social/STC posat en marxa l'any 95 precisa un reforç important sobretot pel que fa a programes **d'inserció laboral** que fins hores d'ara no s'havien desenvolupat a Mallorca.

Aquesta formació ha d'anar adreçada a tots els professionals implicats en el programa, que serien l'equip d'Inserció Social, els treballadors socials dels Serveis

---

Socials d'Atenció Primària i els professionals de les entitats col.laboradores del programa.

El programa d'atenció a les persones immigrants ja ha produït distintes accions formatives tant destinades a mediadors socials com als propis immigrants. Es tracta ara de consolidar aquestes accions tot procurant la producció de materials didàctics i la generació de metodologies formatives específiques.

Igualment, en el tema immigrants, s'han d'iniciar activitats formatives dirigides als serveis socials municipals.

La Unitat de Formació donarà suport a aquestes accions, alhora que recollirà i difondrà les experiències formatives a tots els municipis de l'illa.

## 5) Noves tecnologies.

La general utilització dels equips informàtics al SAS i als serveis socials d'atenció primària municipal, juntament amb el disseny i aplicació de programes específics de serveis socials: llibre de registre, història social, salari social, OPI..., fan necessari el reforç permanent dels professionals.

Els programes estàndard de PC compten amb el suport, tant en l'ensenyament del seu maneig com d'assessorament puntual, del departament d'informàtica del CIM. No ocorre el mateix amb els programes del Macintosh, encara que a l'àmbit dels serveis socials una proporció important dels municipis i del SAS estan en aquest tipus d'entorn.

La comprensió del sentit dels programes específics, de la seva utilitat, és clarament una funció que ha d'assumir el SAS, però això suposa un primer contacte o en tot cas una sessió anual que permeti la incorporació dels nous professionals. Els dubtes referits exclusivament al coneixement del programa haurien de ser resolts pel departament d'informàtica.

## 6) Formació individual dels professionals del SAS.

La formació individual com a eina que permet la millora de la tasca i la promoció professional es contempla entre les prioritzacions de la unitat.

Ara bé, en aquest tema es fa imprescindible ajustar i comptabilitzar les necessitats i interessos individuals i les organitzacionals relacionades amb les línies estratègiques del SAS. Més concretament, les demandes individuals han de complementar la planificació, la feina dels equips i dels centres.

Un aspecte fonamental en l'assistència a cursos és que els treballadors estiguin informats permanentment de l'oferta formativa externa. Amb aquest objectiu, la Unitat de Formació en farà difusió permanent.

A mitjà termini es procurarà millorar els criteris i condicions d'accés a la formació a partir d'una avaluació d'un període de temps que permeti afinar el tema. Es procurarà la implicació de tots els equips i centres en aquesta tasca.

Un darrer tema que consideram important és analitzar com la formació d'un membre del Servei per assistència a un curs pot tenir efecte multiplicador en els altres professionals. Es tractarà de trobar fórmules que permetin la difusió de temes, materials, etc., de diverses i flexibles maneres.

## 7. L'oferta formativa destinada als Serveis Socials Municipals.

L'oferta formativa destinada als serveis socials municipals s'ha vehiculat fins ara des del Pla de Prestacions Bàsiques (Sistema Informatiu, Treballadores Familiars, Cursos del MAS).

Sembla pertinent mantenir per als propers anys les accions de formació i engegar des del SAS un Pla de Formació per als municipis, en el marc de la col·laboració tècnica amb els ajuntaments.

El disseny d'aquest Pla haurà de:

- Partir d'una anàlisi de necessitats formatives que plantegi accions d'acord amb problemàtiques socials diferenciades segons els municipis.
- Recollir els reptes dels nous programes a implementar (salari social, per exemple).
- Preparar activitats de formació organitzades amb diversitat d'opcions (seminaris, grups de treball, etc.).
- Contemplar la participació de professionals del SAS com a professors, orientadors de grups, coordinadors de seminaris, etc.
- Dirigir-se a tots els professionals (treballadors socials, treballadors familiars, educadors, administratius.)

## 8.) La Formació de Formadors

Si es vol una oferta formativa àmplia que abasti tant el propi servei com els serveis municipals, centres, entitats col·laboradores, etc., és fàcil imaginar la importància de comptar amb recursos humans suficients per tal d'impartir aquesta formació.

La disponibilitat de persones que, a més dels coneixements tècnics sobre les matèries pròpies del seu treball, puguin adquirir major competència en la formació d'altres, tindrà efectes multiplicadors i pot ajudar a cobrir les necessitats formatives del conjunt.

Però es donaran altres conseqüències:

- Abaratiment considerable de la formació quan es disposa de recursos tan escassos, el que comporta també generar major oferta formativa.
- Afavoreix la posterior tasca d'assistència i assessorament, i la pròpia relació CIM-Ajuntaments.
- La formació pot tenir efecte motivant per als tècnics que la donen.
- En la mesura que es coneixen les peculiaritats de les administracions municipals, els cursos s'adaptaran millor a la realitat.

Hem de constatar també que quan realitzam tasques d'assessorament a d'altres professionals estam fent, moltes vegades, activitats formatives. Malgrat aquesta activitat no tingui els elements típics de la formació acadèmica, es pot considerar

des de l'òptica de l'ensenyament individualitzat en el mateix lloc de treball. Aquest darrer aspecte es força significatiu en el àmbit de la formació contínua.

Un altre tema clau en els nous enfocaments de la formació professional és el de pràctiques a les empreses per part d'estudiants. La figura del tutor de pràctiques, com a professional que guia i avalua la formació dels practicants, és clau per a un bon aprofitament d'aquest tipus de modalitat formativa. La capacitació per dur a terme la funció tutorial s'ha d'inscriure en el context de la formació de formadors.

A la relació de temes ja descrita incorporam, a més, una sèrie de **prioritats** de la unitat per a la **millora dels sistemes i dispositius de la formació**:

1) Anàlisi acurada de necessitats formatives (ANF) de distints col·lectius i professionals.

L'anàlisi de necessitats ha de tenir dos grans grups diana: Els propis professionals del SAS (seccions, equips i centres); els professionals de Serveis Socials dels municipis.

#### L'anàlisi a Serveis Socials Municipals

Ens trobam amb una complexa xarxa de col·lectius a atendre, de nivells formatius, funcions i contextos diversos. Així, per exemple, municipis de distinta estructura i dinàmica de població i problemàtica social que, a més, tenen organització dels departaments també diversos.

La preparació bàsica dels distints professionals no sols és distinta per àrees de coneixements i especialitats, sinó també per nivells (Equips en els que hi ha diplomats universitaris i persones sense formació bàsica treballant junts).

#### L'anàlisi en els centres, equips dels SAS.

La sectorització de Centres i programes del SAS fan complexa, per la diversitat, la possible oferta formativa si es vol atendre les necessitats de cada col·lectiu professional.

Entenem que s'ha de realitzar un estudi per a cada un dels centres a més del corresponent al Servei.

Tant per a l'ANF interna com per a la dels municipis s'haurà de dissenyar un sistema d'identificació de les necessitats que permeti:

- Analitzar i determinar les competències a adquirir per part de l'organització a cada moment, d'acord amb el Pla Estratègic del SAS i el seu desenvolupament progressiu.

- Treballar amb mètodes que permetin a cada professional analitzar la seva formació i determinar necessitats (efectivitat en el lloc de treball, creixement personal, ...)

- Precisar acuradament la contribució que s'espera de la formació, identificant els problemes que poden trobar solució a través de la formació.

- Descriure i comparar els perfils professionals desitjables i reals en l'anàlisi de les tasques específiques i en la consecució dels objectius de l'organització.



---

- Precisar les orientacions, les decisions en la prioritització i factors a contemplar en la planificació de la formació.

En definitiva, s'ha de pretendre, mitjançant la valoració de necessitats i la seva prioritització, que les actuacions formatives siguin rellevants per a l'organització i adients als recursos humans, materials i temporals disponibles.

## 2) Recerca i millora metodològica de la formació.

Per tal de millorar la qualitat de les accions formatives, a més de la seva pertinença, és important incidir sobre la planificació, els instruments que s'empren, les estratègies metodològiques, etc. Aquesta reflexió i millora ha d'anar des de les directrius generals de la política de formació als programes que es posin en marxa, arribant a les mateixes sessions instructives. En aquest sentit, la unitat de formació haurà de procurar introduir de forma permanent noves aportacions en temes com:

a. El disseny de les activitats formatives. Elaboració de programes formatius que comptin de forma explícita amb tots els seus components bàsics: objectius, continguts, estratègies i activitats; materials, criteris d'avaluació.

b. Elaboració de materials i estratègies metodològiques per a la formació que puguin ser validades.

La formació contínua, per la seva mateixa concepció, ha d'estar lligada a la pràctica, amb preparació de supòsits pràctics, situacions reals, etc., apropades a la realitat quotidiana dels destinataris. Aquest plantejament ens obliga a produir i recercar instruments i mètodes de treball ajustats a les necessitats i a la cultura de l'organització.

D'altra banda, la producció que els professionals fan per a distintes activitats dels seus programes, han de ser rendibilitzades en termes d'instruments per a altres col·lectius.

- Creació d'unitats didàctiques i mòduls formatius que puguin ser reproduïts i millorats en disseny i estratègies.

-Recull i producció de materials didàctics. En aquesta tasca es precisa la col·laboració dels professionals del SAS i d'altres institucions externes.

-Tenir cura dels aspectes motivacionals. És per tothom reconegut que la formació contribueix al prestigi professional, essent aquest un element motivant. Ara bé, s'ha de procurar trobar major significació a la formació, i per això, a més d'altres actuacions esmentades en aquest document, serà convenient la participació: Proporcionar als destinataris un coneixement clar dels objectius del programa, sol·licitar als receptors la seva participació en la determinació dels objectius i continguts específics del programa, facilitar i potenciar l'aplicació de la formació rebuda.

-La recerca i progressiva implementació d'estratègies metodològiques, especialment a partir de les noves tecnologies, que permetin la formació. Ens referim a l'estudi de la pertinença de treballar amb sistemes informàtics, video-conferències, per l'educació no presencial, etc.

#### c. Les formes organitzatives de la formació.

Com sabem, les formes organitzatives poden ser múltiples i catalogables segons distintes variables: Presencial o no; interna o externa, grupal-individual, etc. Serà necessari incorporar modalitats diferents als cursos presencials, com ara: intercanvis, seminaris, grups de recerca, les supervisions d'experts, etc. Aquestes noves formes, més flexibles, podran respondre més acuradament a les dinàmiques de cada un dels equips i centres.

#### 3) Disseny de programes formatius d'especialització.

Aquests programes, de curta i mitja durada, referits a temes sectorials específics, permetran superar la dinàmica de cursets aïllats, que generen en els professionals itineraris formatius dispersos.

Els cicles formatius d'especialització permetran que els beneficiaris facin itineraris curriculars coherents, tot evitant-se la dispersió.

#### 4) Coordinació i articulació amb serveis i recursos formatius.

La Unitat de Formació, per realitzar les seves funcions, requereix d'una permanent articulació amb altres serveis o recursos formatius tant del propi CIM com externs d'àmbit local, autonòmic, estatal i europeu.

a. Precisament, i a través d'una articulació permanent amb el Departament de Recursos Humans del CIM, s'han de pretendre facilitar les iniciatives del SAS i els següents objectius i tasques:

-Captació de fons econòmics destinats a formació.

-Recollir la múltiple oferta formativa (cursets, seminaris,...) que es genera a distintes administracions i institucions.

-Participar en l'oferta formativa d'altres institucions: Institut Balear d'Administració Pública (IBAP); Institut Nacional d'Administració Pública (INAP); Pla de formació del Ministeri de Treball i Afers Socials

-Conveniar amb institucions possibles accions formatives: Coordinació amb la FEMP (Comissió de Serveis Socials, Departament d'Estudis i Programes); Ministeri de Treball i Afers Socials, etc.

-Mantenir permanentment informats els distintes centres, seccions i equips de l'oferta formativa que es vagi generant en temes de serveis socials.

-Coordinar les actuacions de centres i serveis de la Comissió de Benestar Social.

Homologació de cursos i certificacions davant l'IBAP.

Per a totes aquestes tasques, així com per al conjunt del Pla de Formació, pot ser fonamental la participació dels sindicats. Aquesta participació haurà d'establir-se d'acord amb els criteris que manté Recursos Humans del CIM i els drets legals que corresponguin.

---

b. D'altra banda, serà necessari incrementar la coordinació amb la Universitat de les Illes Balears (UIB), institució amb la que es mantenen diversos convenis de col.laboració. S'hauran de redefinir els acords de manera que permetin, en el àmbit dels serveis socials, l'aportació de professionals, l'intercanvi d'experiències, la participació en cursos o cicles formatius. Aquesta col.laboració haurà d'abastar també àmbits com la recerca, les publicacions, les pràctiques d'alumnes, etc.

c. Increment i formalització de circuits de col.laboració en temes de formació amb Ajuntament de Palma i Conselleries del Govern Balear, MEC.

5) Avaluació: Dels cursos, alumnat, professorat, dels programes i plans de formació. La implementació de l'avaluació queda lligada al procés de planificació i participa amb el d'avaluació de necessitats i el d'avaluació del context d'actuació.

Es tracta d'anar dissenyant un sistema d'avaluació de la formació que, promogut des de la Unitat, tingui per objecte:

- L'anàlisi permanent de les necessitats formatives;
- El disseny de les accions formatives quant a la seva idoneïtat, planificació i organització.
- La implementació de les accions i els seus resultats finals.
- L'avaluació dels alumnes i del professorat.
- L'avaluació dels impactes de la formació a partir de l'anàlisi en el mateix lloc de treball i un cop acabada l'acció formativa (canvis introduïts, productes, millora en la qualitat assistencial,...)

Les diferents tipologies precisen d'instruments, protagonistes, fonts d'informació, metodologies i anàlisis diferenciats, que haurem d'anar concretant en el temps.

---

## NOTES

(1) Acord signat el 21 de març de 1995 (BOE 6 d'abril) per l'Administració General de l'Estat, les Comunitats Autònomes, les administracions locals - a través de la FEMP - i les centrals sindicals UGT, CC.OO., CSI/CSIF i CIG. L'acord és vigent fins a les darreries de 1996, podent ésser prorrogat.

(2) Conveni marc de col.laboració en matèria de Serveis Socials entre la Conselleria de Sanitat i Seguretat Social del Govern Balear, el Consell Insular de Mallorca i els Ajuntaments de Mallorca. Aquest conveni especificava com a matèria de col.laboració entre les parts firmants «Fomentar la formació permanent dels professionals que treballen a l'àmbit de l'acció social i serveis socials».

(3) Dades recollides a INE (1992): «Encuesta del coste laboral.» Madrid; Consejo Superior de Cámaras de Comercio y Navegación, pàgs. 33-40. La proporció s'obté en relació al total del cost laboral de l'empresa i no sobre el total del pressupost. En el cas de l'Administració parlem de Capítol. 1.