

TREBALL FINAL DE MÀSTER

APROXIMACIÓ A LES CONDICIONS DE TREBALL DELS PROFESSIONALS DEL TERCER SECTOR QUE INTERVENEN AMB PERSONES D'ORIGEN ESTRANGER A CATALUNYA



Alumne: Daniel Navarro Pastor

Màster Universitari d'Ocupació i Mercat de treball:
intervenció i coaching en l'àmbit laboral
Universitat Oberta de Catalunya

Directora del TFM: Lucía Sanjuán Núñez

13/01/2020, Sant Feliu de Guíxols (Girona)

Daniel Navarro Pastor

dnavarro@uoc.edu / danapa@protonmail.com

[Perfil a LinkedIn](#)

El meu agraïment a la meua directora del TFM, Lucía Sanjuán Núñez, pel seu suport i guia durant tot el seu procés de realització; a la meua parella per la seva comprensió i acompanyament; i a totes les persones, entitats i organismes participants que han dedicat part del seu temps en participar del qüestionari o del grup de discussió, han cregut en la utilitat i importància d'aquest treball i han ajudat en la seva difusió.



Aquesta obra està subjecta a la llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional Creative Commons. Per veure una còpia de la llicència, visiteu <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

Dedicat a qui va marxar, i a qui vindrà aviat

Índex

1 Resum.....	5
2 Introducció.....	8
2.1 Definició de l'àrea problemàtica.....	8
2.2 Justificació.....	11
2.3 Delimitació general.....	14
2.3.1 Àmbit geogràfic.....	14
2.3.2 Àmbit poblacional.....	14
2.3.3 Àmbit temporal.....	15
2.4 Utilitat i factibilitat de la investigació.....	15
3 Plantejament general.....	16
3.1 Preguntes d'investigació.....	16
3.2 Objectius.....	16
3.2.1 Objectius generals.....	17
3.2.2 Objectius específics.....	17
4 Marc teòric.....	18
4.1 Condicions de treball.....	18
4.2 Precarietat laboral.....	20
4.3 Factors de risc psicosocial.....	21
4.4 Tercer Sector.....	23
4.5 Intervenció social amb persones d'origen estranger.....	27
5 Metodologia.....	31
5.1 Tipologia, subjectes i mostreig.....	31
5.2 Tècniques de recollida d'informació.....	34
5.2.1 Enquesta.....	34
5.2.2 Grup de discussió.....	44
6 Resultats de la investigació.....	48
6.1 Resultats de l'enquesta.....	48
6.2 Resultats del grup de discussió.....	66
7 Discussió.....	73
8 Conclusions i recomanacions.....	83
9 Bibliografia.....	87
10 Annex I: Qüestionari.....	95
11 Annex II: Relació de contactes realitzats per la difusió del qüestionari.....	105

1 Resum

Aquest treball d'investigació s'ha dirigit a aconseguir una primera aproximació a les condicions de treball dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya. El principal interès de la seva realització ha estat la manca de dades específiques al seu voltant i les possibles implicacions d'aquestes condicions de treball (afectacions a la salut, grau de benestar percebut, etc.).

Concretament, la investigació s'ha dirigit a intentar conèixer les condicions laborals, possibles situacions de precarietat laboral i els riscos psicosocials més habituals d'aquest col·lectiu de professionals, així com de visibilitzar les seves percepcions i demandes.

Per tal d'assolir aquests objectius, es va optar per una metodologia mixta, realitzant una enquesta *online* i un grup de discussió.

De les principals conclusions obtingudes, podem destacar aspectes relacionats amb la precarietat, com són una elevada taxa de temporalitat contractual i salaris per sota de la mitjana estatal i catalana. També existeixen forts factors de protecció, que ajuden a assolir un grau de benestar mig al lloc de treball, com són el suport de la resta de companys/es i l'existència d'un bon ambient de treball. Així mateix, és important mencionar l'impacte dels factors gènere i edat dintre de les condicions laborals que presenten.

Entre els riscos psicosocials més habituals, destaquen l'alta exigència emocional, l'alt ritme de treball i l'excessiva quantitat d'aquest. Les afectacions a la salut no són molt freqüents, però sí que tenen un notable impacte a la vida de les persones afectades. Entre les mesures proposades, les més reclamades són canvis organitzatius i de planificació per part de les entitats, millores salarials i de conveni, i un augment dels recursos destinats al sector.

Per últim, afegir que aquesta investigació s'ha trobat condicionada per limitacions metodològiques i temporals, lligades principalment al fet de tractar-se d'un Treball Final de Màster. Per tant, cal emfatitzar que es tracta d'una primera aproximació a la problemàtica abordada, que podria tenir continuïtat en posteriors estudis lliures d'aquestes limitacions que poguessin contrastar i

aprofundir en els resultats, conclusions i recomanacions presentades.

Paraules clau: tercer sector, població d'origen estranger, condicions de treball, precarietat, factors de risc psicosocials.

Abstract

This research work is aimed at getting a first approximation to the working conditions of third sector professionals who are specifically involved with people of foreign origin in Catalonia. The main interest in its implementation has been the lack of specific data around it and the possible implications of these working conditions (health problems, degree of perceived well-being, etc.).

Specifically, the research has been aimed at finding out the working conditions, possible situations of precarious employment and the most common psychosocial risks of this group of professionals, as well as making their perceptions and demands visible.

To achieve these goals, a mixed methodology was chosen, conducting an online survey and a discussion group.

Of the main conclusions obtained, we can highlight aspects related to precariousness, such as a high rate of contract temporality and salaries below the national and catalan average. There are also strong protective factors, which help to achieve a moderate degree of well-being in the workplace, such as the support of other colleagues and the existence of a good work environment. It is also important to mention the impact of gender and age factors on the working conditions they present.

The most common psychosocial risks include the high emotional demands, the high pace of work and the excessive amount of it. Health conditions are not very common, but they have a significant impact on the lives of those affected. Among the proposed measures, the most demanded are organizational and planning changes by the entities, salary and agreement improvements, and an

increase in resources allocated to the sector.

Lastly, we must add that this research has been conditioned by methodological and temporal limitations, mainly related to the fact that it is a Master Thesis. It should be emphasized, therefore, that this is a first approximation to the problem addressed, which could be continued in subsequent studies free of these constraints which could contrast and deepen the results, conclusions and recommendations presented.

Keywords: third sector, foreign population, working conditions, precariousness, psychosocial risk factors.

2 Introducció

2.1 Definició de l'àrea problemàtica

El treball com a fenomen social, més enllà de la seva definició dintre del sistema econòmic, es troba estretament lligat a la història humana i els seus canvis de paradigma i estructura social, des del nomadisme fins a l'extensió de la figura del treball assalariat (Castell, 1997). Situant-nos en el context actual, ens centrarem en les condicions de treball i la seva relació amb la precarietat laboral. Segons Cano, *"L'extensió de la precarietat com a norma és un procés històric, emmarcat en el canvi de les relacions laborals, econòmiques i socials esdevingut des de la crisi dels anys setanta als països desenvolupats, que la seva resultant és la de gradació progressiva dels nivells de seguretat dels treballadors"* (Cano, 2007, p. 118), i es tracta d'un fenomen profundament estès i arrelat al mercat laboral espanyol (Prieto, 2009). La precarietat pot situar-se en determinats nínxols professionals com la norma i situació més habitual a la contractació i funcionament productiu i organitzatiu del treball, com és el cas dels serveis socials (Laparra, 2006).

Les tendències mundials cap a un model econòmic de descentralització i globalització han comportat per als i les treballadores uns majors nivells de precarització i fragilitat que no només afecten les condicions en què desenvolupen la seva feina, sinó que les seves repercussions arriben a pràcticament tots els aspectes clau de la vida com poden ser la salut (Amable, 2006), les dinàmiques familiars (Coller i Porta, 1991), la integració social (Manzanera, 2016), etc. Alguns estudis indiquen que *"Les possibilitats de sofrir trastorns psíquics són 3 vegades més entre treballadors que perceben inseguretat en el seu treball que entre els qui no ho fan"* (Ferrie JE., Shipley MJ., Stansfeld SA., Marmot MG. citats a Amable, 2006, p. 119), dotant de dades a afirmacions com que *"El treball precari despulla a les persones de l'estabilitat que necessiten per a prendre decisions a llarg termini i per a planificar les seves vides"* (OIT, 2011, p.16) i que aquest *"ha soscavat significativament els fonaments sobre els quals s'assenteix la societat. La*

sensació d'impotència i el temor a exigir canvis descoratgen la participació en els sindicats i en institucions i organitzacions comunitàries" (OIT, 2011, p.20).

Conceptes promoguts àmpliament des dels organismes internacionals i el món empresarial com els de *flexiseguretat* o la promoció de l'emprenedoria, que s'han vist reflectits en les polítiques laborals de les darreres dècades al nostre país, han portat a un canvi de paradigma laboral en el qual la precarietat s'ha normalitzat i convertit en un "*mal necessari*" per al manteniment de l'economia, al mateix temps que ha dificultat la promoció i igualtat social a causa de la impossibilitat d'aconseguir llocs de treball fora d'aquesta situació per a una part de la societat (Santos i Poveda, 2002). Aquest procés de normalització també ha pogut comportar que una part de les persones treballadores assumeixen i vivencien aquesta manca de seguretat -i, de vegades, de drets- com a part intrínseca del món laboral i per tant la visquin des de la resignació i l'acceptació.

Aquest treball s'orientarà a abordar aquestes qüestions en un dels sectors laborals que històricament ha arrossegat problemàtiques com aquestes des de la seva professionalització, com és el tercer sector. El tercer sector o sector social es defineix com el conjunt d"*organitzacions sense afany de lucre que, per llei o per costum, no distribueixen la plusvàlua que poden generar a aquells que les posseeixen o controlen; es troben institucionalment separades del govern, i tenen un funcionament basat en l'autogestió i la participació voluntària*" (Nacions Unides, 2003, p.26, la traducció és meua). Per tant, ens trobem davant un sector heterogeni, en el qual les organitzacions que el formen comparteixen una estructura formal i institucional definida que pot adoptar diferents formes jurídiques, i compten habitualment amb una barreja de personal professional i voluntari per portar a terme uns objectius que són la seva raó de ser, independentment dels possibles beneficis econòmics generats per la seva activitat -i que, com que no els busquen expressament, seran reinvertits en millorar o augmentar aquesta-. Els objectius de la seva activitat s'engloben dintre de projectes, programes i accions definits en consonància amb la missió i valors autodefinits a cada entitat, normalment dirigits a promoure la justícia i igualtat social per diferents vies. A aquesta definició

podem veure com hi tenen cabuda un ampli ventall d'entitats i projectes, amb realitats molt diferents segons els seus objectius, missió i valors, fet que a nivell laboral pot repercutir de manera diferent a les persones que hi treballen exercint una feina remunerada.

També cal tenir present que en els seus inicis l'acció social es caracteritzava per tractar-se d'una iniciativa privada d'origen religiós o filantròpic, però amb l'arribada de l'Estat del Benestar es van instaurar nous drets ciutadans que modificaren aquesta situació (Vilà, 2011). En l'actualitat, l'externalització de serveis públics és un fenomen habitual, i com també succeeix en altres àmbits com la sanitat o l'educació, els serveis prestats per les entitats del tercer sector també se'n beneficien. Segons les dades de la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.13), els concerts amb l'administració i la contractació pública sumen el 30% del seu finançament. Per tant, és de suposar que en dirigir-nos a professionals del sector social contractats/des a l'àmbit privat, poden trobar-se prestant serveis públics externalitzats i les seves condicions de treball poden també ser diferents de les d'altres professionals que treballen exclusivament des de l'àmbit privat, ja que la regulació de la seva activitat laboral pot diferenciar-se a causa de les condicions públiques de cada servei.

Com ampliarem al següent apartat, els i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger poden trobar-se amb majors nivells de precarietat que la resta de professionals del tercer sector, un sector que ja de per si presenta majors indicadors de precarietat que la mitjana del mercat laboral català, i cal tenir presents les conseqüències a tots els nivells que això pot suposar a aquests/es professionals. Els i les professionals que intervenen amb persones d'origen estranger no compten en l'actualitat amb una aproximació específica sobre les seves condicions de treball i cal, per tant, un abordatge en aquest sentit. L'arribada i presència de persones d'origen estranger en situació de vulnerabilitat que necessiten una intervenció professional més específica justifica la seva existència; els indicadors de precarietat existents al mercat laboral i al global del sector, i la possible presència d'importants factors de risc psicosocial arran de la natura de

la seva activitat, són aspectes que poden tenir un fort impacte negatiu en aquest conjunt de professionals, com es dedueix de les demandes d'unes millors condicions de treball dintre de l'acció social que periòdicament fan públiques els agents implicats.

Tenint presents els paràgrafs anteriors i els punts següents en els quals s'argumentarà amb més profunditat la seva finalitat, aquest Treball Final de Màster pretén abordar les condicions de treball -especialment les possibles situacions de precarietat laboral i les percepcions subjectives- dels i les professionals del tercer sector a Catalunya, triant aquells/es que específicament i com a col·lectiu d'intervenció principal intervenen amb persones d'origen estranger -tant adultes com menors d'edat, i englobant persones immigrants, refugiades, apàtrides i sol·licitants d'asil-.

2.2 Justificació

La situació de precarietat laboral al món social és un problema denunciat des de diferents organismes, entitats i plataformes; com la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya, ECAS, els col·legis professionals, o diferents sindicats i plataformes de treballadors/es (Martín, 2013). Com veurem més en profunditat al marc teòric, malgrat trobar-se en una dinàmica de creixement i recuperació -gairebé igualant els nivells d'ocupació previs a la darrera crisi econòmica-, el tercer sector pateix símptomes lligats a la precarietat laboral, com són elevades taxes de temporalitat i contractació a temps parcial entre d'altres (Confederació d'Associacions Empresariales del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya, 2019, p.22-28).

L'augment de les xifres de sol·licitants d'asil i persones refugiades a Espanya i l'impacte de la immigració com a fenomen sociològic, han pogut tenir unes conseqüències directes en el món laboral dintre de l'acció social a Catalunya en els darrers anys, amb les seves pròpies singularitats i situacions d'especial interès. Situacions com l'arribada de menors estrangers no acompanyats, que

requereixen una intervenció especialitzada sota una exigència d'atenció urgent, ens fan reflexionar sobre la possibilitat que les condicions de treball dels i les professionals que intervenen específicament amb població d'origen estranger poden diferenciar-se de les d'altres professionals que intervenen amb altres col·lectius. Els estudis existents a Catalunya s'enfoquen al global del tercer sector o des d'altres col·lectius d'intervenció, àmbits d'intervenció o enfocaments [Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya, 2019; Ginesta M. (coord.), Civit M., Rivera J. i Rodríguez A., 2017; Observatori del Tercer Sector i Fernández M., 2018; Observatori del Tercer Sector, 2009; Fantova, 2005]; i, per tant, el coneixement de l'impacte específic d'aquestes situacions als professionals del tercer sector que treballen amb la població d'origen estranger és limitat.

Tot i que l'arribada de persones estrangeres al territori és un fet habitual, la resposta davant els corrents migratoris i les emergències humanitàries, tant per part de les administracions públiques, com per part de les empreses i organitzacions sense ànim de lucre encarregades de la seva solució, sovint ha estat qualificada d'insuficient per la manca de recursos i planificació (Col·legi Professional del Treball Social de Catalunya, 2018; Síndic de Greuges de Catalunya, 2018; Asil.cat, 2015). Les dades i les nombroses reclamacions que s'han produït des del sector fan posar en dubte que els recursos actuals destinats, tant humans com de qualsevol altre tipus, siguin suficients per a donar-hi resposta a les necessitats existents en el col·lectiu de persones d'origen estranger. És lògic pensar que aquesta manca de recursos i planificació pot tenir un fort impacte en els nivells de temporalitat i altres condicions laborals dels professionals que hi intervenen, ja que es prioritza el fet de donar resposta a una emergència social en un ajustat termini de temps.

Recentment, l'alt nivell d'externalització i subcontractació de serveis públics al tercer sector -de vegades sense concurs públic a causa de situacions d'urgència (González, 2019)-, ha estat notícia arran del polèmic Projecte de Llei de contractes de serveis a les persones (2018, expedient 200-00003/12). Aquest projecte de llei ha provocat diferents respostes al sector recollides a la premsa generalista a l'article de Colell E. i Pérez B. (2019), des d'una

perspectiva més afí per part de la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya, fins al rebuig de col·legis professionals, sindicats i plataformes per poder incrementar els nivells de precarietat existents i afectar negativament la qualitat de l'atenció prestada pel fet de no prioritzar el sistema públic.

El fenomen migratori es tracta habitualment des de la perspectiva de les persones migrants, però no s'aborden les condicions laborals dels i les professionals que hi intervenen i que treballen per garantir les condicions de vida d'aquestes persones. Aquest desconeixement, els indicadors de precarietat del tercer sector i la possibilitat de presentar unes condicions de treball diferenciades del global d'aquest, justifiquen la necessitat d'un coneixement específic d'aquest col·lectiu professional. Només des d'aquest coneixement es pot avançar per prendre les mesures adients, que per extensió i de manera indirecta també afecten les persones usuàries en situació de vulnerabilitat i risc social.

Pel que fa a la motivació personal i professional en l'elecció d'aquest tema per al meu Treball Final de Màster, aportaré unes breus línies al respecte. Sóc treballador social i a la meva trajectòria professional he pogut veure i viure de primera mà no solament situacions de precarietat, sinó també veure que les condicions laborals al tercer sector poden variar notablement segons el col·lectiu específic d'intervenció, per sobre d'altres possibles aspectes diferenciadors com la varietat de titulacions i multidisciplinarietat, la localització geogràfica, etcètera.

Considero, per tant, que la present investigació pot servir no solament per augmentar el coneixement sobre aquesta realitat, sinó també per contribuir a la presa de consciència i empoderament de les persones participants. Crec que el seu interès està justificat i que el seu impacte no només podria millorar la qualitat de vida d'aquest grup professional, sinó també de les persones que atenen i, per tant, afectar de manera positiva a una part important de la societat.

2.3 *Delimitació general*

2.3.1 Àmbit geogràfic

La investigació es portarà a terme a Catalunya com a territori d'actuació, tenint en compte les limitacions temporals i de mitjans pròpies de realització dintre del marc d'un Treball Final de Màster, i la facilitat més gran per part meva -en tractar-se del meu lloc de residència- per accedir a la població objectiu i al major coneixement de la situació estudiada a causa de la seva proximitat.

2.3.2 Àmbit poblacional

La població objecte de l'estudi és el conjunt de professionals del tercer sector que, específicament i com a col·lectiu d'intervenció principal, intervenen amb persones d'origen estranger a Catalunya. Amb l'intent d'aconseguir prou profunditat a l'estudi i garantir la fiabilitat de les dades aportades, es dirigeix al conjunt de professionals de la comunitat autònoma, sense cenyir-se a cap territori o centre de treball concret.

Segons la Confederació d'Associacions Empresariales del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya (2019), l'any 2017 el conjunt del tercer sector comptava amb 94.500 persones empleades a Catalunya, però als àmbits d'actuació del seu estudi la intervenció amb persones d'origen estranger no apareix com a categoria diferenciada. Sovint, una persona immigrant o d'origen estranger és atesa dintre de serveis o projectes dirigits a la població general o a altres col·lectius -per exemple, serveis dirigits a la infància, d'inserció laboral, atenció a la dona, etc.-. Tot i no dirigir-se explícitament a ella, pot resultar que la població d'origen estranger ocupi la major part de la població atesa, però que això no quedi reflectit a les línies d'activitat del servei. Per tant, ens trobem davant una manca de dades concretes sobre el volum que aquests professionals específics suposen dintre del sector i el seu nombre ens resulta desconegut, la qual cosa ha influït en el plantejament metodològic d'aquest treball.

2.3.3 Àmbit temporal

El marc temporal de realització del present estudi s'emmarca dintre del primer semestre del curs acadèmic 2019-2020, iniciant-se al mes d'octubre de 2019 i finalitzant al gener de l'any 2020.

2.4 *Utilitat i factibilitat de la investigació*

La manca d'estudis semblants precedents -no s'han trobat estudis específics previs al voltant del conjunt de treballadors/es que intervenen específicament amb persones d'origen estranger, només dades relatives al conjunt del tercer sector o a altres àmbits d'intervenció- marca el caràcter innovador d'aquesta investigació, però precisament aquest fet podia dificultar la seva factibilitat. Davant l'escassetat de dades prèvies, l'orientació de la investigació no pretén ser estadísticament exhaustiva ni generalitzable, sinó que ha anat dirigida a poder conèixer més a fons la realitat de la població objectiu. En aportar-hi llum a la seva situació, s'obre pas a la possibilitat de poder posteriorment incidir sobre ella, almenys promovent una presa de consciència col·lectiva de les seves condicions en fer un retorn dels resultats i conclusions de la investigació a les persones participants.

En ser dissenyada com a Treball Final de Màster sense requerir una font de finançament ni més mitjans humans que l'autor d'aquest, la seva factibilitat s'ha trobat garantida, mentre que l'assoliment dels seus objectius pot implicar el plantejament de nous abordatges posteriors amb més recursos segons els resultats obtinguts i repercussions d'aquests.

3 Plantejament general

3.1 Preguntes d'investigació

La problemàtica abordada i els qüestionaments que en sorgeixen al respecte porten a proposar les següents preguntes d'investigació de cara a orientar i materialitzar la investigació:

- Quines condicions laborals tenen els/les professionals del sector social que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya?
- Quins són els riscos psicosocials als quals s'enfronten en el seu dia a dia?
- Quina valoració tenen de les seves condicions laborals?
- Quina percepció tenen sobre l'impacte dels riscos psicosocials que pateixen i, específicament, de la possible afectació de la seva salut a causa de la seva activitat professional?
- Segons el punt de vista d'aquests professionals, quines mesures organitzatives/polítiques podrien minimitzar els riscos psicosocials que pateixen?

3.2 Objectius

Les preguntes d'investigació plantejades es concreten en els següents objectius generals i específics, que serveixen com a eix vertebrador de tot el procés de recerca.

3.2.1 Objectius generals

- Conèixer les condicions laborals i possibles situacions de precarietat laboral dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya.
- Visibilitzar les percepcions i demandes laborals dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament i com a col·lectiu d'intervenció principal amb persones d'origen estranger a Catalunya.
- Saber quins són els riscos psicosocials més habituals a la seva feina.

3.2.2 Objectius específics

- Conèixer les condicions contractuals (conveni regulador, modalitat de contracte, durada...) i laborals (horari, característiques del lloc de treball, volum de feina...) de la població objectiu.
- Esbrinar la percepció subjectiva de la població objectiu sobre les seves condicions de treball.
- Conèixer la valoració dels i les professionals sobre l'impacte i repercussions del seu exercici professional i dels riscos psicosocials que pateixen a la seva salut i vida diària.
- Recollir mesures proposades per la mateixa població objectiu per tal de pal·liar l'efecte dels riscos psicosocials derivats de la seva pràctica professional.

4 Marc teòric

De cara a la realització del present marc teòric, s'ha revisat la bibliografia existent al voltant dels conceptes clau de la investigació que vertebreren aquest apartat, aportant una base dels fonaments teòrics i la situació actual de la problemàtica estudiada.

4.1 *Condicions de treball*

La definició del treball ha anat variant al llarg de la història, i des de la sociologia i altres disciplines ha estat un concepte abordat intensament. Des de la caça i recol·lecció prehistòrica, passant pel sedentarisme agrícola i tots els canvis que es van succeir (l'esclavitud, la societat estamental, l'aparició de l'assalariat i les classes socials...), el treball ha anat mutant fins a com l'entenem avui dia. El seu impacte ha anat molt més enllà de la mera activitat productiva i econòmica, modificant les nostres societats fins que sigui pràcticament impossible imaginar aquestes i a nosaltres mateixos/es sense la idea de treball, el lloc que ens proporciona com a ciutadans/es i la narrativa personal que comporta. No entrarem en aquesta qüestió tan extensa a aquest apartat, però de cara a la investigació del present Treball Final de Màster caldria tenir present almenys què entenem per condicions de treball, un concepte que també ha comptat amb nombroses definicions.

Tenint present que tradicionalment el treball ocupa una importància central i que impacta de manera notable a tots els àmbits de la vida d'una persona, podem inferir la seva rellevància i estreta relació amb les condicions i qualitat de vida de les persones ocupades. Davant aquesta importància clau, ha estat regulat de manera diferent segons el moment històric i els seus imperatius morals i econòmics. La legislació vigent defineix condició de treball com a:

“Qualsevol característica que pot tenir una influència significativa en la generació de riscos per a la seguretat i la salut del treballador. Queden específicament incloses en aquesta definició: a) les característiques generals dels locals, instal·lacions, equips, productes i altres estris existents en el centre de treball; b) la naturalesa dels agents físics, químics i biològics presents en l'ambient de treball i les seves corresponents intensitats, concentracions o nivells de presència; c) els procediments per a la utilització dels agents esmentats anteriorment que influeixin en la generació d'aquests riscos; d) totes les altres característiques del treball, incloses les relatives a la seva organització i ordenació, que influeixin en la magnitud dels riscos a què està exposat el treballador.” (Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals).

Podem resumir, per tant, que les condicions laborals abasten l'aspecte físic de l'espai de treball (estat de les instal·lacions, mesures de seguretat...), mediambiental (il·luminació, soroll...) i organitzatiu (tasques i procediments, ritme de treball, horaris...). A la primera frase de la definició anterior apareixen els conceptes de riscos per a la seguretat i la salut del treballador. La mateixa Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals defineix els conceptes risc laboral com a "*la possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat del treball*", i danys derivats del treball com a "*les malalties, patologies o lesions sofertes amb motiu o ocasió de la feina*". Per tant, no només les afectacions purament físiques o els accidents laborals poden ser motiu d'empitjorament de la salut del treballador, sinó que també s'inclouen altres factors com poden ser els riscos psicosocials. D'aquesta forma s'aplica la definició de salut com a "*un estat de complet benestar físic, mental i social i no solament l'absència d'afeccions o malalties*" (Organització Mundial de la Salut, 2010, p.6, la traducció és meva).

Per a garantir la creació d'ambients de treball saludables per als treballadors/es, l'Organització Mundial de la Salut (2010, p.12) menciona que cal impulsar la millora dels ambients físic i psicosocial de treball, els recursos personals de salut i la participació de l'empresa a la comunitat. La regulació legal del treball, les seves condicions i els riscos per a la salut que comporta,

implica el compliment per part d'empreses i treballadors/es de les mesures preventives necessàries que puguin garantir un ambient de treball saludable per a tothom.

4.2 Precarietat laboral

Dintre de l'anàlisi de les diferents transformacions sociohistòriques del mercat de treball i les seves diferents dimensions, el fenomen de la precarietat laboral i les seves implicacions ha estat abordat a fons àmpliament per autors com Castel (1997), Alonso (2007), Cano (2007), Laparra (2006) o Standing (2013), entre molts altres. Per tant compta amb nombroses i diferents definicions, que coincideixen en trets fonamentals com la presència de condicions de treball deficientes i la manca de protecció social de la persona treballadora. De la mateixa forma que unes condicions de treball deficientes poden afectar la salut d'una persona treballadora a tots els nivells, la precarietat no només implica això sinó que afegeix un factor d'inestabilitat que l'agreuja exponencialment. No ens limitem llavors a parlar de salaris insuficients, riscos laborals o jornades extenuants. En parlem també en termes de temporalitat a l'ocupació, de la impossibilitat de millorar de lloc de treball, de no respectar drets fonamentals dels i les treballadores. Per tant, la seva perpetuació significa l'extensió de nivells variables d'explotació de la persona treballadora, que veu com la seva precarietat laboral implica una inestabilitat vital -la coneguda modernitat líquida de Bauman (2003)- que pot condicionar tota la resta d'aspectes de la vida de la persona.

Autors com Sennett (2000) també alerten de les seves conseqüències negatives, i de la relació amb conceptes promoguts des del món de l'empresa i aplicades des de les polítiques públiques, com la *flexiseguretat*, el foment de l'emprenedoria o la importància de millorar la ocupabilitat pròpia i les competències professionals. A aquests efectes negatius per als treballadors/es, es pot afegir que *“la precarietat es tradueix en conductes de supervivència i de*

competència en el mercat de treball que fan fallida i deteriorenen encara més les relacions laborals” (Cano, 2007, p.136).

Per tal d'operativitzar la definició d'ocupació precària, la dividirem en “a) *una dimensió temporal (durada i continuïtat de l'ocupació)*, b) *una dimensió social (drets socials i protecció de l'ocupació)*, c) *una dimensió econòmica (salaris) i d) la dimensió de les condicions de treball”*; citant a Laparra (2006, p.23). Aquesta multidimensionalitat excedeix les possibilitats d'analitzar la seva situació a fons amb el col·lectiu objectiu a aquest Treball Final de Màster, però tal com es marca als objectius plantejats, ajuda a plantejar un abordament metodològic que augmenti o permeti el coneixement existent al respecte. Per tant al següent punt situaré breument la situació del tercer sector pel que fa a la precarietat laboral dintre de l'actual panorama, en el qual al conjunt de l'Estat el tradicional model laboral d'assalariat a jornada completa i contracte indefinit, ha anat -i ho continua fent- deixant pas segons les estadístiques de l'INE (2019), a majors taxes de temporalitat i altres indicadors de precarietat laboral.

4.3 Factors de risc psicosocial

La població objectiu d'aquest Treball Final de Màster no realitza una tasca eminentment física, i tot i que alguns riscos de tipus físic són presents (caigudes, accidents *in itinere*, agressions, etc.), em centraré en els factors de risc psicosocial possiblement associats a les seves tasques. Per començar, caldria tenir present la definició de factors de risc psicosocial, com a “*aquelles condicions presents en una situació laboral directament relacionades amb l'organització del treball i el seu entorn social, amb el contingut del treball i la realització de la tasca encomanada i que es presenten amb capacitat per afectar el desenvolupament del treball i la salut -física, psíquica o social- del treballador*” (INSST, 2019, la traducció és meva). Com a principals riscos psicosocials laborals es poden mencionar l'estrès laboral, la síndrome de *burnout*, l'assetjament psicològic, la violència a la feina, l'assetjament sexual, la

inseguretats contractuals, la conflictivitat treball-família i l'autocontrol emocional (Hurtado, 2017, p.85).

A priori aquests factors de risc psicosocial poden semblar més presents al treball dels professionals del tercer sector que els que afecten directament a la salut física, a causa de la proximitat a persones en situacions de vulnerabilitat o risc d'exclusió social. Això pot provocar tant un important impacte emocional en qui treballa amb elles com una afectació de les condicions en què aquestes persones són ateses.

“Els riscos psicosocials a l'àmbit laboral es poden definir com un conjunt de patologies, que s'expressen en símptomes/síndromes, d'etiologia complexa, que estan directament relacionades amb els aspectes macroorganitzatius (cultura, valors, estils de lideratge, etc.), els aspectes departamentals (relacions interpersonals, clima laboral, etc.) i els aspectes personals (característiques de personalitat, competències professionals, etc.), que tenen la capacitat d'afectar tant la salut laboral del treballador-víctima com el desenvolupament del treball i l'eficiència de l'empresa.” (Boada, 2010, p.30)

Maroto (2008, p.93) específicament assenyala que el treball a l'àmbit social implica situacions com l'escolta o vivència directa de situacions de violència, patiment o dolor de forma permanent, que, conjuntament amb altres factors (personals, organitzatius, institucionals, etc.), poden comportar efectes directes perjudicials en els professionals. Autors com Cuenca (1996) agrupen els factors de risc psicosocial en tres categories: l'organització del temps de treball, les tasques assignades, i l'estructura organitzativa del treball; mentre que l'OMS (2010, p.9) menciona com a factors d'influència en els ambients de treball saludables l'ambient físic de treball, l'ambient psicosocial de treball, els recursos personals de salut i la participació de l'empresa a la comunitat. ISTAS (2019) aporta una interessant dimensionalització de les característiques perjudicials de l'organització del treball a nivell psicosocial, diferenciant entre: l'excés d'exigències psicològiques (excessiva velocitat o irregularitat en el treball...), la manca d'influència i desenvolupament (manca d'autonomia, dificultat d'adaptació horària...), manca de suport i de lideratge de qualitat (treballar sol/a, sense instruccions clares, no comptar amb ajuda dels

superiors...), escasses compensacions (salari insuficient, inseguretat contractual, tracte injust...) i doble presència (tasques laborals i de cura de familiars i de la llar).

Segons l'INSHT (2015a, p.64-65), l'exposició a factors de risc psicosocial desemboca sovint en situacions d'estrès laboral, el risc psicosocial més important i prevalent; i les seves conseqüències poden anar des del nivell personal (depressió, aïllament, dèficit d'atenció...) a l'organitzatiu i social (absentisme, abandonament del lloc de treball...). A la darrera Enquesta Nacional de Condicions de Treball (INSHT, 2015b), un 37% dels treballadors consideren que la feina afecta negativament la seva salut i un 30% afirma patir estrès sempre o gairebé sempre.

Malgrat l'existència d'un component personal i el risc ja existent en la mateixa natura de les tasques que en desenvolupen, es pot arribar a la conclusió que les condicions de treball dels i les professionals de l'acció social hi juguen un important paper en l'aparició, l'existència o l'agreujament de riscos psicosocials en aquest sector laboral. Per tant, cal abordar la precarietat laboral com a fenomen estès de gran impacte a les condicions de treball, i que, per extensió, pot provocar o agreujar els factors de risc laborals que afecten la salut dels i les treballador/es.

4.4 Tercer Sector

Rescatant la definició del tercer sector ja mencionada a la introducció, aquest es tracta del conjunt d'*organitzacions sense afany de lucre que, per llei o per costum, no distribueixen la plusvàlua que poden generar a aquells que les posseeixen o controlen; es troben institucionalment separades del govern, i tenen un funcionament basat en l'autogestió i la participació voluntària*" (Nacions Unides, 2003, p.26, la traducció és meva). Aquesta definició contempla per tant un ampli ventall d'organitzacions, que poden diferir fonamental en els següents aspectes:

- Forma jurídica (associació, fundació, organització religiosa, etc.).
- Estructura de personal (proporció de personal laboral i voluntari, estructura organitzativa).
- Metodologia d'intervenció (definida en funció de la seva missió i objectius).
- Àmbit d'actuació (segons territori i col·lectius a qui s'adrecen les seves activitats).

Per caracteritzar breument el tercer sector a Catalunya es faran servir les dades de la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.12), segons la qual les formes jurídiques majoritàries de les entitats al sector són les d'associació (48%) i fundació (35%); i els seus àmbits principals d'actuació són l'acció social amb infants, joves, famílies i altres col·lectius (36%); l'atenció a la discapacitat psíquica i intel·lectual (22%) i l'atenció a la gent gran i/o persones en situació de dependència (10%). La població d'origen estranger no apareix contemplada com a un àmbit d'actuació específic, i es pot suposar inclosa dintre de l'acció social amb infants, joves, famílies i altres col·lectius.

Pel que fa al personal remunerat del sector, la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.33-36) el perfila com a majoritàriament femení (74% de dones vers un 26% d'homes), entre 36 i 45 anys com a grup d'edat predominant (mostrant per primer cop un avançament d'edat d'ençà que en tenen dades), i amb una predominància de la formació superior (47%) per sobre de la secundària (35%) i primària o sense estudis (18%).

Com ja es comentava a la introducció, la precarietat laboral és molt present al tercer sector o sector social. Autors com Vilà (2011) permeten entendre el recorregut històric de l'atenció social i la figura de l'individu en situació de risc social, que passa progressivament de viure de la caritat i la beneficència a ser subjecte de drets de ciutadania dintre de l'Estat del Benestar. Arran d'aquest llarg procés de progressiva professionalització i la seva forta base vocacional,

l'atenció social arrossega encara particularitats pròpies. Com explica Laparra (2006, p.251-278), tradicionalment al no tractar-se d'un sector econòmicament lucratiu, sinó dirigit a la promoció i igualtat dels col·lectius més vulnerables respecte a la resta de la societat i amb un origen històric assistencial, no professionalitzat i majoritàriament feminitzat, les ocupacions vinculades amb el tercer sector no han tingut històricament unes condicions laborals equivalents a les d'altres professions amb nivells formatius equivalents. Comparativament, presenten nivells de remuneració majoritàriament per sota del salari mitjà de la indústria i els serveis -fins i tot per a les professions que requereixen titulació universitària-, i una alta taxa de temporalitat (Laparra, 2006, p.267-268).

Si parem atenció a les dades actuals, es troben indicadors de precarietat laboral superiors a la mitjana de la població ocupada. La Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.17) confirma una tendència creixent en els nivells d'ocupació al sector -passant de 86.000 contractades l'any 2014 a 94.500 l'any 2017, un creixement del 9,8% en aquest període-, aproximant-se als nivells d'ocupació anteriors a la crisi econòmica -100.000 persones l'any 2011 segons la mateixa font-, però també es veuen al seu anuari indicadors relacionats directament amb les diferents dimensions de la precarietat esmentades per Laparra (2006, p.23). Concretament, la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.22-35) aporta dades preocupants sobre les condicions de treball dels i les professionals del tercer sector, com la baixa taxa de contractació indefinida (44%), alt nombre de jornades a temps parcial (56%, el 58% d'aquestes de caràcter involuntari), elevats nivells de mobilitat (el 50% de les persones contractades porten 3 o més anys a l'ocupació actual) i de contractació temporal condicionada per l'estacionalitat dels serveis i activitats(43%). Unes dades que es diferencien en negatiu de les de la mitjana del mercat laboral català segons l'Idescat (2019) -78% de contractació indefinida, 14% de jornades a temps parcial, 67% de 3 o més anys d'antiguitat i 22% de contractació temporal-.

La Federación de Mujeres Progresistas (2011, p. 13) vincula les condicions de treball al tercer sector a tres factors:

- El subsector en què es troben empleades les persones contractades.
- La mida de les organitzacions.
- La relació de les entitats amb l'administració pública.

Al següent subapartat, dedicat a la intervenció social amb persones d'origen estranger, aprofundiré en el primer factor, i pel que fa als altres dos s'aportaran dades que ajudin a contextualitzar la situació del sector a Catalunya. Segons la Federación de Mujeres Progresistas (2011, p.13), les entitats de menor mida mostren majors indicadors de precarietat, en tenir una major dependència de subvencions per al seu funcionament, fet que pot comportar inestabilitat, incertesa i condicions de treball insuficients -retards en el salari o impagaments, desconeixement de si el contracte laboral serà renovat o no, impossibilitat de planificar projectes professionals i vitals a llarg termini...-; mentre que les entitats més grans asseguren una major estabilitat i protecció dels i les treballadores -convenis propis, estabilitat financera garantida, representació sindical, etc.-. Segons la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.24), el increment més gran en la contractació del sector a Catalunya entre 2016 i 2017 va donar-se en les entitats de menor mida -entre 4 i 9 persones contractades-, amb un augment en la contractació del 4%, mentre que a les de mida mitjana i gran s'ha mantingut o fins i tot disminuït fins a un 2%. Per tant, es pot inferir que aquesta millora en el nombre de persones contractades pot presentar riscos de patir pitjors condicions de treball en concentrar-se majoritàriament a les entitats de menor mida i influint en la possible precarietat global del sector a Catalunya.

Pel que fa a la relació de les entitats amb l'administració pública, la Federación de Mujeres Progresistas (2011, p.13) afirma que existeix un major grau de precarietat laboral a aquelles que basen el seu funcionament i sostenibilitat econòmica en subvencions -tant públiques com privades-. Les subvencions acostumen a aprovar-se i renovar-se de manera anual, mentre que els convenis de col·laboració i serveis concertats solen contemplar terminis de temps més llargs. Aquest fet pot afectar els treballadors i treballadores de

projectes vinculats a subvencions, ja que sovint és la causa de la seva temporalitat contractual i estacionalitat, havent de marxar de la feina al termini de la subvenció, o fins i tot durant el període en què es resol la seva aprovació. *“El 39% del finançament de les entitats del Tercer Sector Social generadores d'ocupació prové de les subvencions públiques (o de convenis), fonts que acostumen a tenir una limitació temporal i que difícilment contribueixen a l'estabilitat econòmica”* segons les dades de la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.15). Es mostra, per tant, un escenari en què la incertesa de les entitats pot impactar negativament als treballadors i treballadores del sector, incrementant els seus nivells de precarietat.

4.5 Intervenció social amb persones d'origen estranger

Quan parlem de persones d'origen estranger, hem de tenir present que aquest context no només es limita a les persones nouvingudes, sinó d'una varietat de situacions personals i jurídiques que a continuació definirem i contextualitzarem breument:

- Immigrant: *“des de la perspectiva del país d'arribada, la persona que es trasllada a un país diferent del de la seva nacionalitat o residència habitual, de manera que el país de destinació es converteixi efectivament en el seu nou país de residència habitual”* (OIM -Organització Internacional per les Migracions-, 2019, p.101, la traducció és meua). Si bé partim d'aquesta definició general, les persones immigrants ateses des del tercer sector han migrat habitualment per motius econòmics o a la recerca d'una millora en les seves condicions de vida. Per tant, no són ateses des del sector només per la seva condició de persona immigrant, sinó fonamentalment per l'existència d'una situació de vulnerabilitat social, que el procés migratori pot agreujar.

- Sol·licitant d'asil: segons l'ACNUR -Agència de Nacions Unides per als Refugiats- (2019), es tracta d'aquella *“persona que habiendo formalizado una solicitud de protección internacional (también llamada solicitud de asilo) no ha recibido una respuesta definitiva (resolución) sobre su caso por parte de las autoridades españolas.”*
- Refugiats: segons la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, refugiats és tota *“persona que, a causa de fundats temors de ser perseguida per motius de raça, religió, nacionalitat, opinions polítiques, pertinença a un determinat grup social, de gènere o orientació sexual, es troba fora del país de la seva nacionalitat i no pot o, a causa d'aquests temors, no vol acollir-se a la protecció del dit país, o a l'apàtrida que, sense tenir nacionalitat i trobant-se fora del país on abans tenia la residència habitual, pels mateixos motius no pot o, a causa d'aquests temors, no vol tornar-hi”*.
- Apàtrida: segons el R.D. 865/2001, del 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida, es defineix com la *“persona que no sigui considerada com a nacional seu per cap Estat, conforme a la legislació, i manifesti no tenir nacionalitat”*.

És important subratllar que existeix un important nombre de persones d'origen estranger que poden no encaixar estadísticament a cap de les definicions anteriors, per exemple persones que han obtingut la nacionalitat espanyola o fills i filles d'immigrants. Segons el seu grau d'integració social i l'acceptació mostrada per la població local vers les seves diferències culturals, religioses, etc., el fet de tenir un origen estranger pot tenir un impacte variable a la seva vida diària i ser un factor diferencial si es troben en situació o risc d'exclusió social. De la mateixa forma, la situació jurídica i procedència concreta pot comportar dificultats legals específiques que també impactin directament a la seva situació (per exemple, l'estatut d'apàtrida comporta una documentació identificativa que no sempre és reconeguda com a vàlida pels serveis bàsics de salut).

Segons l'Idescat -Institut d'Estadística de Catalunya- (2019), el nombre de persones sol·licitants d'asil a Espanya l'any 2018 mostrava un augment del 47,7% respecte a l'any anterior, mentre que a Catalunya aquesta variació era del 105% -possiblement per esperar trobar aquí millors perspectives vitals que en altres comunitats autònomes, o senzillament per haver estat el seu lloc d'entrada a l'estat-. Un total de 8.047 persones sol·licitants d'asil a Catalunya, que en la majoria dels casos haurien estat ateses per entitats del tercer sector, tant en atencions de curt termini, com fins i tot allotjades temporalment en recursos específics mentre es resolva el seu expedient. Aquestes xifres, lligades a la necessitat d'una intervenció molt específica, ajuden a aprofundir en la diferenciació de la intervenció social amb població d'origen estranger que la realitzada amb altres col·lectius.

Tornant al concepte genèric de persona immigrant, l'Idescat (2019) mostra que la població de Catalunya és de 7.600.267 habitants -01/01/2019-, dels quals un 15,2% són persones estrangeres (1.157.551, una variació anual del 7%). A aquestes dades caldria afegir la població estrangera “*sense papers*”, en situació administrativa irregular, no contemplada a les estadístiques però sí atesa en diferents dispositius d'atenció social. Es mostra per tant un important volum de persones susceptible de necessitar una intervenció social especialitzada, de vegades no sent suficient l'atenció dintre dels serveis dirigits a la població general. Un cas molt notori és el dels menors i joves estrangers no acompanyats. A Catalunya, segons les dades de la Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut (2019), el nombre de nous casos acollits s'ha multiplicat per deu des de l'any 2015 (350) fins a l'any 2018 (3699), suposant actualment un total de 4308 infants i joves emigrats sols atesos.

Com es comentava al punt anterior, la Federació de Mujeres Progresistas (2011, p. 13) menciona el subsector en què es troben empleades les persones contractades com a un dels factors clau que influeix en les seves condicions de treball. Curiosament, a l'anuari de la Confederació Empresarial del Tercer Sector a Catalunya (2019, p.12), dintre dels diferents àmbits d'actuació contemplats no apareix la població d'origen estranger, sent repartida dintre d'altres categories com infants/joves o educació i formació per exemple. Això

suposa una explicació a la manca de dades que es troben respecte al col·lectiu de professionals del tercer sector que intervenen en aquest àmbit, ja que tot i que a la seva tasca diària pot dirigir-se a persones d'origen estranger de forma majoritària o fins i tot absoluta, pot estar només recollida a nivell local o a les memòries d'activitat de cada entitat, o bé contemplada com a atenció a menors d'edat, persones aturades o dones en risc d'exclusió social, en situar-se a projectes i programes enfocats a la població general.

Davant la important quantitat de població d'origen estrangera a Catalunya, hi ha una part gens menyspreable de persones sota circumstàncies que exigeixen una intervenció social urgent i especialitzada, però tot i això no sembla que aquest subsector tingui sovint unes condicions de treball adequades, tal com s'ha explicat a l'apartat de justificació del present Treball Final de Màster i ha aparegut publicat a diferents mitjans d'informació (García, 2018; Barberà, 2019; Faus, 2019; UGT, 2019; Bosch, 2019). Aquestes reivindicacions i les necessitats particulars del col·lectiu amb què intervenen, lligat als indicadors de precarietat presents al tercer sector i el seu impacte en les condicions de treball, tot plegat acaben de perfilar al conjunt de treballadors i treballadores del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger com a un col·lectiu professional que pot patir situacions de precarietat laboral i unes condicions de treball en les quals caldria aprofundir, i que no compta amb estudis al respecte, com sí és el cas d'altres col·lectius professionals (García, 2011; López, 2012; Martín-Artiles, Godino i Molina, 2018).

Sí que es poden trobar estudis que aborden els riscos psicosocials a la intervenció social, per exemple des dels Serveis Socials d'emergència, i tot i que no necessàriament les seves conclusions poden aplicar-se a aquest col·lectiu d'estudi, és de suposar que afirmacions com l'alta presència de factors de risc com el desgast emocional o la sobrecàrrega mental (López-Sanz, 2015) i la disminució de la qualitat de vida personal i l'augment dels problemes familiars i en tota la xarxa social laboral i extralaboral (Royo, Salavera, Teruel i Royo, 2016, p.184) són susceptibles d'aplicar-se a la població objectiu en major o menor mida.

5 Metodologia

5.1 Tipologia, subjectes i mostreig

Partint des d'un punt de vista pragmàtic, davant les possibles dificultats identificades prèviament a l'hora de recollir informació de qualitat en un marge de temps tan curt i amb recursos limitats, aquesta recerca s'ha basat en una metodologia mixta per tal d'intentar donar resposta als objectius i preguntes d'investigació plantejades. D'aquesta forma s'ha volgut aprofitar al màxim les dades obtingudes provinents de tècniques tant quantitatives com qualitatives, de cara a una anàlisi amb la profunditat més gran possible que permetés assolir la finalitat d'aproximar-se a un major coneixement i visibilitat de les condicions laborals de la població objectiu.

Tenint present que aquest Treball Final de Màster contempla un marc geogràfic físicament impossible d'abastar per una sola persona, amb una temporalitat molt limitada i una població objectiu de difícil quantificació arran de la manca de dades existent, el mostreig ha variat segons la tècnica aplicada, adaptant-se a les seves característiques i viabilitat d'execució.

Cal dedicar un moment a recordar que els subjectes d'aquesta investigació són un col·lectiu de professionals heterogeni, que tal com s'explicava a l'apartat 4.5, no apareix reflectit o reconegut com a col·lectiu a les publicacions conegudes que aborden les condicions laborals al tercer sector. En trobar-se englobats dintre d'altres categoritzacions, ja que així és com es troba de vegades caracteritzada la població d'origen estranger en aquests estudis i amb la qual intervenen específicament -per exemple, dintre del global de la infància o de la població amb qui es treballa per la seva inserció laboral-; els i les professionals del tercer sector que intervenen amb població d'origen estranger a Catalunya no es tracten d'uns subjectes de fàcil identificació i accés. Tot i que les tècniques que s'han fet servir es perfilen per poder garantir aquest accés, aquesta "invisibilització" ha impedit a la pràctica la seva quantificació i mostreig

estadístic.

Malgrat aquesta darrera dificultat, continuant amb els objectius i natura de la present investigació, ha estat necessari almenys intentar un abordatge des de termes quantitativs amb una metodologia empírico-analítica, per tal de descriure i conèixer l'àrea problemàtica. Per poder fer-nos una imatge de la realitat laboral del col·lectiu objecte d'estudi, tot i que no es pot assegurar que les dades recollides siguin estadísticament representatives, almenys s'ha procurat que siguin prou sòlides per a aventurar certes hipòtesis temptatives. Concretament, la investigació s'ha situat en una metodologia *ex post facto* o no experimental, ja que la recerca en aquest apartat s'ha centrat en la recollida i anàlisi de dades sense cap control sobre les variables.

Pel que fa a la part qualitativa, s'ha tingut molt present l'estructura metodològica descrita per Van Manen (2003, p.48):

- Centrar-nos en un fenomen que ens interessa veritablement i ens compromet amb el món.
- Investigar l'experiència de la forma en què la vivim, i no tal com la conceptualitzem.
- Reflexionar sobre els aspectes essencials que caracteritzen el fenomen.
- Descriure el fenomen mitjançant l'art d'escriure i reescriure.
- Mantenir una relació pedagògica ferma amb el fenomen i orientada cap a aquest.
- Equilibrar el context de la investigació sempre considerant les parts i el tot.

Aquesta metodologia lliga perfectament amb la meva motivació personal i professional vers la qüestió, explicada a la part introductòria d'aquest Treball Final de Màster, al mateix temps que pot servir per intentar donar resposta a les preguntes d'investigació i objectius plantejats. Un dels punts clau d'aquesta investigació és la vivència i reflexió per part de la població objectiu de l'àrea

problemàtica definida. Comprendre la situació dels professionals de primera mà mitjançant una metodologia qualitativa, ni que sigui de manera limitada i temptativa, permet anar més enllà de les xifres per intentar aprofundir en el tema amb les seves aportacions, tant per l'experiència pròpia viscuda com per les aportacions que poden fer sobre possibles mesures a adoptar per ajudar a la seva millora i propiciar un empoderament per la seva part.

Per acabar, només puntualitzar que he partit de la base que la metodologia estigui al servei de l'àrea problemàtica, i que al llarg de la recerca qualsevol de les metodologies i tècniques s'ha fet servir segons la seva eficàcia a l'hora de recollir i analitzar les dades necessàries o l'aparició de dificultats imprevistes, modificant-se llavors el seu desenvolupament. Els resultats de la investigació i les hipòtesis a les quals s'ha arribat amb aquesta metodologia mixta provenen d'una combinació entre les tècniques quantitatives i qualitatives que s'han utilitzat i que al següent punt s'aborden en profunditat. La consciència de les limitacions i avantatges de cada tècnica i el fet de complementar-les adequadament ha permès reduir les limitacions i aprofitar al màxim els seus avantatges per assolir els objectius plantejats.

Concretament, la part quantitativa ha anat dirigida a obtenir dades que permetin donar resposta als objectius específics plantejats a l'apartat 3.2.2, i complementant amb un espai de resposta lliure el darrer objectiu específic "*Recollir mesures proposades per la mateixa població objectiu per tal de pal·liar l'efecte dels riscos psicosocials derivats de la seva pràctica professional*", que s'ha assolit principalment partint de les aportacions sorgides a la part qualitativa i de les reflexions pròpies al respecte. També era d'esperar l'aparició d'aportacions aprofitables per assolir altres objectius plantejats a la part qualitativa, especialment aquells vinculats amb percepcions subjectives, la qual és important que compti amb cert enfocament qualitatiu.

5.2 Tècniques de recollida d'informació

5.2.1 Enquesta

Dintre de la part metodològica quantitativa, s'ha triat l'enquesta com la tècnica més adient. Concretament, s'ha considerat l'opció més viable per aconseguir recollir informació sobre les següents preguntes d'investigació:

- Quines condicions laborals tenen els/les professionals del sector social que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya?
- Quins són els riscos psicosocials als quals s'enfronten en el seu dia a dia?

S'han prioritzat aquestes preguntes, ja que en intentar contestar-les mitjançant l'enquesta, es pot recollir una quantitat d'informació suficient que permet elaborar hipòtesis sobre les condicions laborals, riscos psicosocials i possibles afectacions de la salut del col·lectiu objectiu amb una major inferència sobre el seu conjunt que amb altres tècniques. Es tracta de preguntes relativament senzilles d'operativitzar i concretar en variables en un qüestionari, i les facilitats d'ús i anàlisi de dades que permet l'enquesta, juntament amb el fet d'aconseguir la participació d'una mostra de mida significativa més gran que la que permetrien altres tècniques (donades les característiques d'un TFM), facilita intentar respondre a aquestes preguntes i comptar amb les dades necessàries per aproximar-se als quatre primers objectius específics de la investigació [*“Conèixer les condicions contractuals (conveni regulador, modalitat de contracte, durada...) i laborals (horari, característiques del lloc de treball, volum de feina...) de la població objectiu”*; *“Esbrinar la percepció subjectiva de la població objectiu sobre les seves condicions de treball”*, *“Saber quins són els riscos psicosocials més habituals a la seva feina”* i *“Conèixer la valoració dels i les professionals sobre l'impacte i repercussions del seu exercici professional i dels riscos psicosocials que pateixen a la seva salut i*

vida diària"], d'una forma el més generalitzable possible. Tot i que les preguntes d'investigació “*Quina valoració tenen de les seves condicions laborals?*” i “*Quina percepció tenen sobre l'impacte dels riscos psicosocials que pateixen i de la possible afectació de la seva salut a causa de la seva activitat professional?*” s'abordarien de manera més adient amb una metodologia qualitativa, davant la manca de temps per la seva realització, s'ha decidit també per fer una primera aproximació quantitativa que es completaria amb la part qualitativa de la investigació i abordar-les de manera subsidiària a l'enquesta.

Respecte a les tècniques d'investigació qualitatives, l'enquesta presenta els següents avantatges principals:

- Un major grau d'inferència, a causa de la major mida de la mostra participant i el possible alt volum de dades sistematitzades.
- Menor inversió de recursos, tan materials -podem optar per una enquesta en línia en el nostre cas- com personals -amb una única persona seria suficient per desenvolupar tot el procés- i de temps de dedicació -tant a l'hora de realitzar-les com d'analitzar les dades obtingudes, l'enquesta requereix molt menys temps en relació al nombre de persones participants que les tècniques qualitatives-.

Pel que fa a les limitacions de l'enquesta en relació a tècniques de tipus qualitatiu, podem mencionar les següents:

- La seva rigidesa limita les respostes dels participants en els casos en què no donem opcions de resposta obertes, i les opcions de resposta tancada que donem seran producte d'un procés d'operativització i decisió previ durant el qual es poden produir errors i subjectivitats. Per exemple, respecte a les preguntes sobre l'afectació de la seva salut, en plantejar-les he hagut de decidir amb quins indicadors es valora -percepcions subjectives, situacions concretes de malaltia sobreenvenuda, etc.- i per tant aquest enfocament ha pogut limitar els resultats obtinguts

i que hi hagi participants que no es troben representats/des en cap de les alternatives de resposta oferides.

- Necessita un coneixement sòlid per tal d'operativitzar allò que volem mesurar. Lligat amb el punt anterior, s'ha necessitat tenir clar quines condicions laborals o quins aspectes relacionats amb la salut i els riscos psicosocials podien ser rellevants de cara a la definició i construcció de variables mesurables que donessin resposta a les preguntes d'investigació.
- Una menor riquesa i profunditat de la informació, en tractar-se d'una comunicació unidireccional que deixa fora aspectes com el context en què s'ha produït la resposta o la comunicació no verbal de l'altre.
- En aquesta investigació en concret, l'escassa informació existent sobre el col·lectiu objectiu dificulta que la mostra sigui representativa i no aleatòria, i per tant impideix la realització d'un mostreig probabilístic.
- Donada la previsible heterogeneïtat interna del col·lectiu, no es pot garantir que la formulació de les preguntes i les opcions de resposta tancada puguin tenir la mateixa significació i implicacions per a totes les persones participants, una situació difícilment detectable en aquesta investigació.

De cara a abordar el disseny i operativització de l'enquesta, s'ha partit de les recomanacions i indicacions de Martínez (2015), seguint les següents fases:

1. Conceptualització.

Tenint present el fenomen de la precarietat laboral i la seva extensió, abordat de manera més extensa a l'apartat 4.3, s'ha partit de la multidimensionalització de Laparra (2006, p.23), que divideix la precarietat en “*a) una dimensió temporal (durada i continuïtat de l'ocupació), b) una dimensió social (drets socials i protecció de l'ocupació), c) una dimensió econòmica (salaris) i d) la dimensió de les condicions de treball*”.

Per la darrera dimensió s'ha recuperat la definició del concepte “condicions laborals” de l'apartat 4.1, que segons la *Llei 31/1995 de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals*, es tracta de “*Qualsevol característica que pot tenir una influència significativa en la generació de riscos per a la seguretat i la salut del treballador*”. Això inclou les condicions físiques de la realització del treball -instal·lacions del centre de treball, equips, etc.-, mediambientals i organitzatives -horari, distribució de la jornada, etc.-.

Pel que fa a la salut i els riscos psicosocials, s'ha fet servir la definició de salut com a un “*estat de complet benestar físic, mental i social, i no solament l'absència d'afeccions o malalties*” (Organització Mundial de la Salut, 2010, p.11) i de riscos psicosocials com a “*aquelles condicions presents en una situació laboral directament relacionades amb l'organització del treball i el seu entorn social, amb el contingut del treball i la realització de la tasca encomanada i que es presenten amb capacitat per afectar el desenvolupament del treball i la salut -física, psíquica o social- del treballador*” (INSST, 2019, la traducció és meua). Més concretament, per tal d'operativitzar els factors de risc psicosocial, s'ha fet servir la documentació existent a la web CoPsoQistas21 (2019), d'acord amb la metodologia COPSOQ.

2. Dimensionalització

Concepte	Dimensions
1.Precarietat laboral	1.1 Condicions temporals del lloc de treball 1.2 Condicions socials del lloc de treball 1.3 Condicions econòmiques del lloc de treball
2.Condicions laborals	2.1 Condicions físiques del lloc de treball 2.2 Condicions mediambientals del lloc de treball 2.3 Condicions organitzatives del lloc de treball
3.Salut i riscos psicosocials	3.1 Estat de benestar físic, mental i social del treballador/a 3.2 Presència d'afeccions i malalties del treballador/a 3.3 Presència de factors de risc psicosocial 3.4 Percepció de factors de risc psicosocial

3. Operacionalització

De cara a poder mesurar cada dimensió, s'han establert les següents variables -de les quals es deriven les preguntes de l'enquesta-.

Dimensió	Indicador (variable)
1.1 Condicions temporals del lloc de treball	1.1.a Durada del contracte
	1.1.b Antiguitat al lloc de treball
1.2 Condicions socials del lloc de treball	1.2.a Tipologia contractual
	1.2.b Relació entre el lloc de treball ocupat i la formació del treballador/a
	1.2.c Oferta de formació continua
	1.2.d Mobilitat geogràfica
	1.2.e Disponibilitat fora de la jornada en cas d'urgència
	1.2.f Nivell de conciliació amb la vida personal/familiar percebut
1.3 Condicions econòmiques del lloc de treball	1.3.a Remuneració obtinguda
	1.3.b Nivell de satisfacció amb la remuneració obtinguda
2.1 Condicions físiques del lloc de treball	2.1.a Estat de les instal·lacions
	2.1.b Accessibilitat
	2.1.c Mitjans tècnics i de prevenció existents
2.2 Condicions mediambientals del lloc de treball	2.2.a Il·luminació
	2.2.b Temperatura
	2.2.c Soroll
	2.2.d Higiene
2.3 Condicions organitzatives del lloc de treball	2.3.a Tipologia de la jornada laboral
	2.3.b Realització d'hores extraordinàries i tipus de remuneració o compensació
	2.3.c Període de descans entre jornades
	2.3.d Mesures per part de l'empresa en matèria de conciliació familiar i personal
3.1 Estat de benestar físic, mental i social del treballador/a	3.1.a. Percepció subjectiva de l'estat de benestar personal en relació al lloc de treball

	<p>3.2.b. Exposició a situacions de violència física</p> <p>3.2.c. Exposició a situacions de violència verbal o psicològica</p>
3.2 Presència d'afeccions i malalties del treballador/a	3.2.a. Afeccions i/o malalties que pateix o ha pateix relacionades amb el seu lloc de treball
3.3 Presència de factors de risc psicosocial	<p>3.3.a Exposició a exigències psicològiques elevades</p> <p>3.3.b Exposició a ritme de treball alt</p> <p>3.3.c Exposició a exigències emocionals elevades</p> <p>3.3.d Exposició a l'exigència d'amagar les pròpies emocions</p> <p>3.3.e Exposició a doble presència</p> <p>3.3.f Exposició a manca d'influència</p> <p>3.3.g Exposició a manca d'oportunitats de desenvolupament</p> <p>3.3.h Exposició a manca de sentit del treball</p> <p>3.3.i Exposició a indefinició de rol</p> <p>3.3.j Exposició a conflictes de rol</p> <p>3.3.k Exposició a manca de suport entre companys/es</p> <p>3.3.l Exposició a manca de sentiment de grup</p> <p>3.3.m Exposició a manca de suport dels superiors</p> <p>3.3.n Exposició a lideratge amb manca de qualitat</p> <p>3.3.o Exposició a manca de previsibilitat</p> <p>3.3.p Exposició a manca de reconeixement</p> <p>3.3.q Exposició a inseguretat vers l'ocupació</p> <p>3.3.r Exposició a inseguretat sobre les condicions laborals</p> <p>3.3.s Exposició a manca de confiança vertical</p> <p>3.3.t Exposició a manca d'equitat</p>
3.4 Percepció de factors de risc psicosocial	<p>3.3.a Valoració de l'impacte d'exigències psicològiques elevades a la seva vida diària</p> <p>3.3.b Valoració de l'impacte d'un ritme de treball alt a la seva vida diària</p> <p>3.3.c Valoració de l'impacte d' exigències emocionals elevades a la seva vida diària</p> <p>3.3.d Valoració de l'impacte d'amagar les pròpies emocions a la seva vida diària</p>

	<p>3.3.e Valoració de l'impacte de la doble presència a la seva vida diària</p> <p>3.3.f Valoració de l'impacte de la manca d'influència a la seva vida diària</p> <p>3.3.g Valoració de l'impacte de la manca d'oportunitats de desenvolupament a la seva vida diària</p> <p>3.3.h Valoració de l'impacte de la manca de sentit del treball a la seva vida diària</p> <p>3.3.i Valoració de l'impacte de la indefinició de rol a la seva vida diària</p> <p>3.3.j Valoració de l'impacte dels conflictes de rol a la seva vida diària</p> <p>3.3.k Valoració de l'impacte de la manca de suport entre companys/es a la seva vida diària</p> <p>3.3.l Valoració de l'impacte de la manca de sentiment de grup a la seva vida diària</p> <p>3.3.m Valoració de l'impacte de la manca de suport dels superiors a la seva vida diària</p> <p>3.3.n Valoració de l'impacte d'un lideratge amb manca de qualitat a la seva vida diària</p> <p>3.3.o Valoració de l'impacte de la manca de previsibilitat a la seva vida diària</p> <p>3.3.p Valoració de l'impacte de la manca de reconeixement a la seva vida diària</p> <p>3.3.q Valoració de l'impacte de la inseguretats vers l'ocupació a la seva vida diària</p> <p>3.3.r Valoració de l'impacte de la inseguretats sobre les condicions laborals a la seva vida diària</p> <p>3.3.s Valoració de l'impacte de la manca de confiança vertical a la seva vida diària</p> <p>3.3.t Valoració de l'impacte de la manca d'equitat a la seva vida diària</p>
--	--

Per tal de caracteritzar breument a cada persona participant, s'han tingut en compte certes variables que es consideren d'interès, tant demogràfiques com d'altres tipus, com ara l'edat, el sexe, el col·lectiu específic d'intervenció, la formació, la ubicació geogràfica del lloc de treball, la tipologia de l'entitat en la qual treballen, el nombre d'anys al sector i el temps de permanència en situació d'atur (actual o previ). La recollida d'informació sobre aquestes variables ha resultat útil per observar si tenen un impacte diferenciador quant a les variables recollides en el quadre anterior.

La present recerca s'ha adreçat a una població objectiu molt concreta, per la qual l'enquesta personal i telefònica requeriria una gran quantitat de temps de dedicació impossible en el marc d'aquest Treball Final de Màster. L'atenció i contacte personal dintre de la investigació ha estat més adient que es desenvolupés dintre de la part qualitativa del procés per tal d'obtenir el màxim profit de la informació i percepcions proporcionades pels professionals al meu abast, mentre que a l'opció de contactar telefònicament també s'hagut de tenir present les grans dificultats d'obtenir el contacte de treballadors/es d'aquest col·lectiu en concret -especialment pel que fa a qüestions de confidencialitat-. Amb aquests motius en contra, es va optar per descartar l'enquesta telefònica i personal, i triar un disseny d'enquesta autoadministrada en línia. Entre els seus avantatges, la facilitat l'accés a aquesta població amb un cost de recursos molt inferior, i la flexibilitat que permet per tal d'afavorir una major participació de les persones contactades, han estat factors determinants a l'hora de decidir-me per fer-la servir com a mètode quantitatiu de recollida d'informació. Per contra, una enquesta autoadministrada pot comportar importants limitacions (Martínez, 2015, p.24), amb alguns efectes específics en relació amb les característiques de la població objectiu; en concret, mencionarem la possibilitat d'una baixa taxa de participació i resposta -ja que no és de fàcil accés-, les dificultats que implica en el control de la mostra -en el meu cas, un fet amb un baix impacte a causa del tipus de mostreig triat-, la dificultat de fer servir material de suport, i les limitacions en el perfil de l'entrevistat o entrevistada -potser només participen aquelles persones amb major disponibilitat horària o major interès en la qüestió, provocant que no hi participin càrrecs directius, professionals amb llargues

jornades i dificultats per conciliar la vida personal o familiar, aquells/es més afectats pel *burn-out*, etc. - i en la durada del qüestionari i control de l'ordre de resposta -cal un important esforç d'elaboració per tal que el qüestionari no resulti massa llarg, mantingui l'interès i sigui el més comprensible possible reduint al màxim les possibles interpretacions-.

Tot i aquestes limitacions, amb un bon acurat procés d'elaboració i una adequada difusió -col·legis professionals, entitats del tercer sector, grups de professionals a les xarxes socials, comunicació entre iguals, etc.- ha estat l'opció més viable pel que fa a l'equilibri entre recursos i objectius plantejats.

El tipus de formulari ha estat semiestructurat, en suport informatitzat i de caràcter anònim per garantir la confidencialitat de les persones participants. L'especificat de la població objectiu i dels indicadors redactats m'ha fet optar per aquest tipus de formulari, ja que, en cas de tractar-se d'un treballador/a ocupat, el formulari pot abordar tots els indicadors plantejats, i en cas contrari s'ha demanat que es refereixi en les seves respostes al darrer lloc de treball que hagi ocupat dintre del sector. Per altra banda, en optar per l'enquesta autoadministrada, el suport informatitzat ha estat l'opció més clara de cara a facilitar-me l'accés i a la recollida i tractament posterior les dades obtingudes.

L'univers de l'enquesta ha inclòs qualsevol professional del tercer sector que principalment exerceixi la seva professió dintre de l'àmbit de la intervenció amb persones d'origen estranger, amb residència a Catalunya, independentment de la seva situació laboral actual. Interessava conèixer les seves condicions laborals de la manera més generalista possible. En tractar-se d'un univers relativament petit, i de l'objectiu d'obtenir la màxima informació possible sobre un col·lectiu de treballadors/es molt concret, no s'han establert criteris de selecció de la mostra diferents d'aquestes característiques bàsiques. Cal recordar que, segons l'Anuari de l'Ocupació del Tercer Sector Social de Catalunya (2018, p.17), l'any 2017 el conjunt del tercer sector comptava amb 94,500 persones empleades a Catalunya, però no s'han trobat dades concretes sobre el volum que aquests professionals específics suposen dintre del sector.

Com que no he pogut sinó optar per un mostreig no probabilístic, les hipòtesis a

les quals s'arriba després d'analitzar la informació obtinguda poden permetre una generalització aproximativa i argumentada de manera complementària als resultats obtinguts a la part qualitativa de la investigació, però en cap cas es poden generalitzar de manera estadística.

A l'annex 1 es mostra una còpia del formulari que s'ha fet servir mitjançant l'eina *online Google Forms*, si bé el seu format s'ha adaptat lleugerament per raons tècniques del programari usat. Un cop dissenyat el formulari, es va efectuar la seva difusió per correu electrònic i missatges a les xarxes socials. En primer lloc, es va elaborar un llistat preliminar -fent servir la recerca a internet-, dintre de l'àmbit territorial de Catalunya, de les adreces de correu electrònic de contacte dels diferents col·legis professionals dintre dels probables perfils formatius de les persones participants, dels sindicats generalistes -i dintre d'aquests, amb les seccions de professionals de l'acció social, si en tenien-, i de les entitats del tercer sector susceptibles d'intervenir específicament amb persones d'origen estranger. Seguidament es va fer recerca de grups informals a les xarxes socials, organitzacions sindicals i de grups de professionals de l'acció social, afegint-los a aquest llistat preliminar. Finalment, es va contactar amb les entitats del llistat realitzat, la totalitat dels quals es pot trobar a l'Annex II. Amb la seva col·laboració i el funcionament boca-orella a la recerca d'assolir el nombre més gran de respostes possibles, finalment es va aconseguir la participació de 65 persones. Cal puntualitzar que l'escàs marge de temps per poder recollir informació ha pogut limitar el nombre de respostes rebudes. El formulari de resposta va romandre actiu 10 dies -un període de temps condicionat pel compliment dels terminis d'entrega del TFM-, però algunes persones van contactar-me en accedir al formulari una vegada superat aquest termini de temps. El fet de tractar-se d'unes dates pròximes a les festes de Nadal -que, tant pel que fa a vacances del personal com a volum de feina sovint alt a causa del tancament de l'any i la justificació dels projectes i programes anuals-, també ha pogut estar una dificultat afegida. Considero, per tant, que en una altra època de l'any i amb un marge més ample de temps per recollir respostes, es podria haver aconseguit la participació de més professionals. Per exemple, alguns col·legis professionals van respondre que

no podien col·laborar més activament en la seva difusió per tractar-se d'aquestes dates tan senyalades.

5.2.2 Grup de discussió

Dintre de la part qualitativa de la investigació, la creació i conducció d'un grup de discussió ha estat la tècnica emprada per aconseguir informació respecte a percepcions, experiències, expectatives i demandes de les persones integrants del col·lectiu objectiu. El tema central del grup de discussió, per tant, han estat les condicions laborals dels i les professionals del tercer sector que treballen específicament amb persones immigrants, refugiades, sol·licitants d'asil i/o apàtrides a Catalunya, abordant les preguntes d'investigació següents:

- Quina valoració de les seves condicions laborals tenen els i les professionals del sector social que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya?
- Quina percepció tenen sobre l'impacte dels riscos psicosocials que pateixen i, específicament, de la possible afectació de la seva salut a causa de la seva activitat professional?
- Segons el punt de vista d'aquests professionals, quines mesures organitzatives/polítiques podrien minimitzar els riscos psicosocials que pateixen?

Els objectius del grup de discussió han estat assolir una major comprensió de les condicions laborals del col·lectiu i de l'impacte dels riscos psicosocials associats al lloc de treball de les persones treballadores, així com recollir les propostes o idees de possibles mesures organitzatives que en minimitzin aquests factors de risc psicosocials i per la salut en general existents en el seu exercici professional. La informació recollida sobre les condicions laborals i l'impacte dels riscos psicosocials pot ser complementada amb les dades

quantitatives recollides a l'enquesta, mentre que les possibles mesures pal·liatives han sorgit principalment d'aquesta part de la recerca.

En aquest cas, en ser un dels objectius conèixer possibles mesures organitzatives, s'ha buscat formar un grup heterogeni quant a lloc de treball i responsabilitats associades, per conèixer diferents punts de vista -des del d'un càrrec directiu fins al d'una persona amb tasques auxiliars- i entre 4 i 6 persones participants. Tot i que en un grup presencial seria possible i adequat un major nombre de persones participants, aquesta limitació i baix nombre es troben justificats per raons tècniques i la limitació de recursos disponibles en optar per la modalitat virtual, una decisió que s'explica més àmpliament al paràgraf següent. Tenint present la possibilitat que les persones participants manifestin discrepàncies, situacions conflictives o fins i tot pràctiques il·legals per part de les seves empreses, s'ha optat per mantenir el seu anonimat en la redacció d'aquest treball, per tal d'evitar-los-hi qualsevol possible conseqüència de la seva participació i garantir la confidencialitat de la investigació. Això no ha estat obstacle per presentar-se i relacionar-se entre si durant la realització del grup de discussió, ja que tothom havia donat el seu consentiment previ en conèixer el format del grup i per tant el clima de participació ha estat l'adequat.

Davant les dificultats logístiques que pot suposar reunir presencialment a persones que treballen/viuen a llocs diferents, a la implementació s'ha optat per aprofitar les noves tecnologies i realitzar el grup de discussió *online* mitjançant un xat grupal privat a l'aplicació *Skype*, demanant també permís per la seva gravació. Per tant, només ha estat necessari garantir per part de cada participant els recursos tècnics necessaris i acordar una data i hora de realització així com un horari aproximat -mitjançant altra eina online com *Doodle*-, al tenir a priori garantides condicions necessàries per a una bona conducció del grup de discussió com l'accessibilitat, la comoditat, la neutralitat o l'equipament. Prèviament he considerat tenir els suficients coneixements i habilitats necessàries per exercir de moderador adequadament, per tal de reconduir la conversa cap als seus objectius quan ha estat oportú i de fomentar la conversa, el debat i l'esperit crític. El grup de discussió va començar per la fase de presentació -participants i moderador/a, objectius, dinàmiques...-,

seguidament es van introduir els primers temes per passar al debat i discussió pròpiament dits -controlant temps d'intervenció, evitant protagonismes/inhibicions, dirigint la conversa cap a altra qüestió quan pensi que la informació al respecte comença a ser redundant...- fins a l'arribada a la fase de tancament amb el corresponent breu resum, agraïments i recollida de propostes de millora.

Pel que fa a l'univers i el mostreig, s'han produït les mateixes dificultades temporals mencionades a l'apartat dedicat a l'enquesta. En aquest cas, s'ha optat per plantejar el contacte directe amb determinats/des professionals sota els amplis criteris prèviament mencionats a l'apartat de l'enquesta -qualsevol professional del tercer sector que principalment exerceixi la seva professió dintre de l'àmbit de la intervenció amb persones d'origen estranger, amb residència a Catalunya, independentment de la seva situació laboral actual-, i la constitució final del grup de discussió ha estat donada en bona part per les seves possibilitats de participació, tenint presents les importants limitacions temporals existents. Per tal de facilitar-ho, s'ha optat per convidar en primer lloc a professionals amb qui he mantingut un contacte personal i per tant en tenia major facilitat d'accés i una predisposició inicial positiva a participar-hi per la seva part, i que en tot cas complien els criteris d'idoneïtat requerits per assegurar l'heterogeneïtat dels membres del grup de discussió quant a lloc de treball i responsabilitats associades dintre de la població objectiu.

Malauradament, tot i triar una opció a distància per facilitar la participació, davant les dificultats per trobar un espai temporal comú -especialment al mes de desembre-, no es va arribar a la xifra d'entre 4 i 6 persones participants. En un primer moment van ser 4 persones les que es van comprometre a participar-hi, però a última hora una d'elles va ser baixa al grup. Per tant, finalment van participar tres professionals, de les quals s'aporta a continuació el seu perfil:

- I., dona, 31 anys, diplomada en Treball Social, resident a la província de Barcelona. Des de fa 6 anys treballa a una entitat del tercer sector en l'atenció directa amb persones d'origen estranger en un centre de titularitat pública amb serveis externalitzats, si bé des de fa gairebé 2

anys ocupa un càrrec de coordinació i la major part de la seva jornada l'ocupen tasques de gestió i organització del personal a càrrec seu.

- E., dona, 42 anys, tècnic superior en Integració Social, resident a la província de Barcelona. Des de fa 5 anys treballa a una entitat del tercer sector en l'atenció directa amb persones d'origen estranger en un centre de titularitat pública amb serveis externalitzats.
- J., home, 28 anys, diplomad en Treball Social, resident a la província de Girona. Des de fa 1 any treballa a una entitat del tercer sector en l'atenció directa amb persones d'origen estranger en un centre residencial de titularitat privada.

Tenint present l'escàs nombre de persones participants, almenys s'ha aconseguit una certa heterogeneïtat en diversos aspectes -formació, gènere, grup d'edat, etc.-, especialment pel que fa a lloc de treball, tasques i responsabilitats associades. En cas d'haver comptat amb més mitjans i un major marge de temps, el grup de discussió no s'hauria limitat a professionals pròxims, i hauria estat orientat a complir en la seva composició de manera aproximada les dades aparegudes a l'enquesta (percentatges de gènere, grup d'edat, formació, etc.). També hauria estat interessant la realització d'altres alternatives contemplades prèviament i descartades per les limitacions de la investigació, com la creació de diferents grups de discussió (segons província, categoria professional, o altres criteris) o d'una sèrie d'entrevistes en profunditat a professionals de diferents perfils professionals.

6 Resultats de la investigació

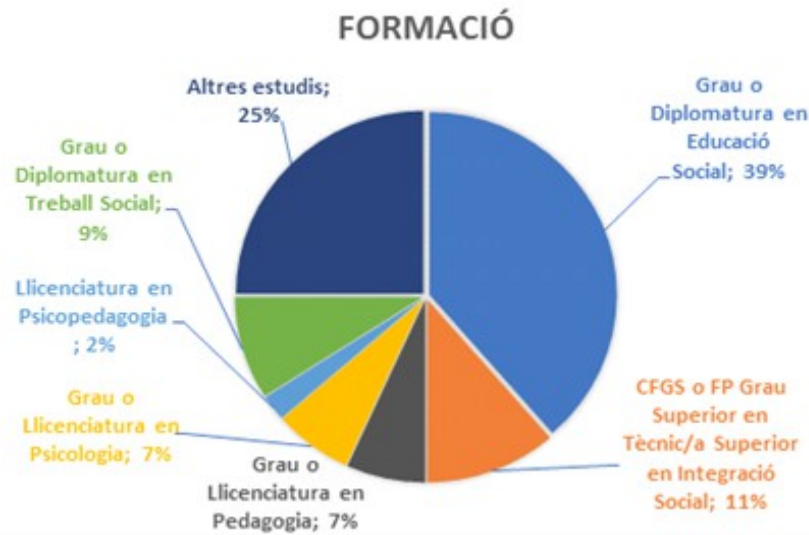
6.1 Resultats de l'enquesta

L'enquesta, en tractar-se d'una tècnica de recollida d'informació de caràcter fonamentalment quantitatiu, tal com s'explicava al punt 5.2.1., permetia una certa facilitat per obtenir una mostra àmplia i accedir a una població objectiu molt concreta. D'aquesta forma es podia recollir informació que permetés una primera aproximació al coneixement de les seves condicions de treball i els riscos psicosocials als quals poden exposar-se.

La part inicial del qüestionari recollia dades demogràfiques i d'interès abans d'aprofundir en les condicions específiques del lloc de treball ocupat. Les respostes d'aquest primer apartat permeten elaborar el següent perfil tipus dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya:

- Dona (72,3% del total) menor de 40 anys -un 64,6% de les respostes obtingudes, ja que el grup d'edat de les persones menors de 30 anys suposa un 30,8% de les respostes, mentre que el de les persones entre 30 i 39 anys són un 33,8% del total-.
- Formació: un 52,3% compta amb el Grau o Diplomatura en Educació Social, molt per sobre d'altres estudis com el CFGS en Integració Social (15,4%) o el Grau o Diplomatura en Treball Social (12,3%). Cal tenir present que era possible una resposta múltiple en aquesta pregunta pel fet de poder comptar amb diferents títols formatius -19 persones ho van fer així-. L'elevat nombre de persones que han triat com a resposta "Altres estudis" (33,8%) pot haver estat relacionat amb el fet de no haver contemplat estudis de màster i superiors en les opcions de resposta, mostrant un percentatge semblant a la quantitat de persones que té estudis de Màster (40%) a la pregunta següent. Tot i això, el nivell formatiu màxim més present (52,3%) és el de Grau, Diplomatura o

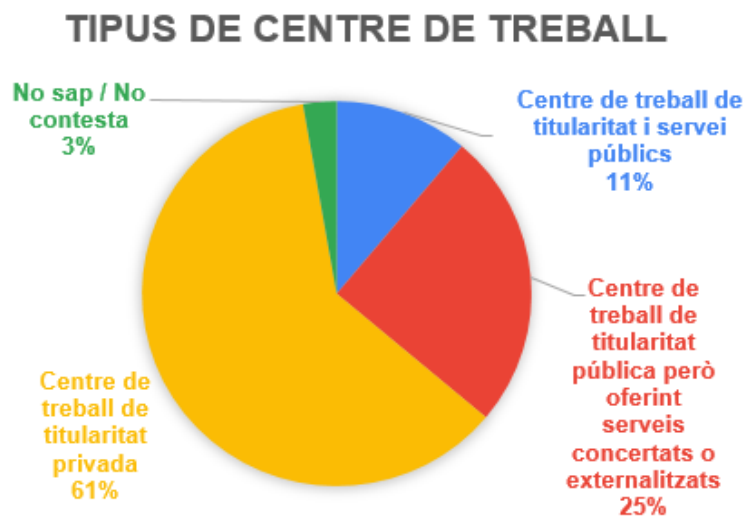
Llicenciatura. Al gràfic següent es poden veure les dades de les diferents formacions, basant-se al total de formacions en lloc del total de persones, i per tant els percentatges varien respecte als mencionats anteriorment.



Gràfic 1. Formació. Font: elaboració pròpia.

- Situació laboral actual: la majoria de les persones participants afirmen trobar-se ocupades dintre de l'àmbit de la intervenció amb persones d'origen estranger (73,8%), seguit de l'ocupació en altres àmbits de la intervenció social (19,7%). Cal destacar que, de les persones ocupades dintre de l'àmbit de la intervenció amb persones d'origen estranger, un 23% intervé també de forma simultània amb altres col·lectius dintre del seu lloc de treball, mentre que només una persona (1,5%) afirma trobar-se en situació d'atur. De les persones que no es troben actualment treballant en la intervenció social amb persones d'origen estranger, és interessant que la majoria se situen en un dels extrems, o bé fa relativament poc que no hi treballen (un 23,5% no ho fa des de fa 6 mesos o menys), o bé en fa molt (un 29,4%, no ho fa des de fa 4 anys o més). Pel que fa a l'experiència acumulada de treball amb el col·lectiu de persones d'origen estranger, la majoria (un 32,3%) tenen un any o més d'experiència però no arriben als tres anys.

- La província de Barcelona, amb un 76,9% de participants, és on clarament s'han registrat la major part de participacions.
- Un 61% dels llocs de treball se situen en centres de treball de titularitat privada. Destaca que només un 11% es tracten de centres de treball de titularitat i serveis públics, sent més habitual la figura de centres de treball de titularitat pública però que ofereixen serveis concertats o externalitzats mitjançant entitats privades (25% dels llocs de treball).



Gràfic 2. Tipus de centre de treball. Font: elaboració pròpia.

- Dintre dels perfils específics atesos en el total de les persones d'origen estranger per part dels professionals, destaquen sobre la resta els menors o joves estrangers no acompanyats (52,3%) i les dones (44,6%). El considerable nombre de respostes a l'opció "altres" en aquesta darrera pregunta (35%), podria estar relacionada amb la presència de perfils no contemplats a les opcions de resposta proposades o amb altres perfils sense relació amb la població d'origen estranger.

Un cop realitzat aquest perfil aproximatiu dels i les professionals que han contestat a l'enquesta, a continuació s'abordan les respostes a les preguntes dirigides a conèixer les seves condicions de treball. La gran majoria dels contractes són a jornada completa (82%), sent els més presents els indefinits

(52,3%) notablement per davant dels temporals (30,8%). D'aquests últims, la seva durada més habitual és d'un any o més (50%). El tipus de jornada que més es repeteix és la contínua (63,1%), molt per davant de la resta, amb la jornada partida (26,2%) en segona posició. Un 33,8% porta al mateix lloc de treball 4 anys o més, si bé la resta de respostes sobre l'antiguitat mostren valors semblants entre si.

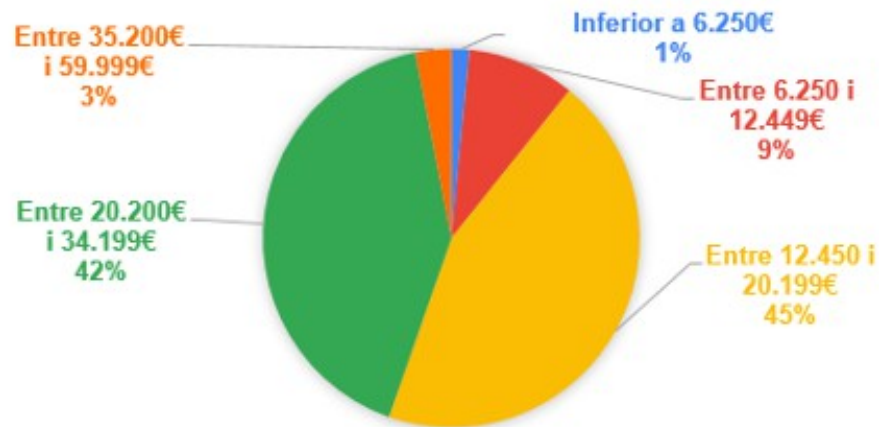


Gràfic 3. Tipologia contractual. Font: elaboració pròpia.

El Conveni col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situacions de risc s'aplica en un 52% dels casos, seguit del conveni propi d'empresa (20%) i d'altres convenis (14%). No s'hauria de menysprear el fet que un 10% desconegui el conveni que se li aplica o no hagi volgut contestar, mentre que un 4% es regeix per l'Estatut dels Treballadors.

El rang salarial net anual més repetit és el de la franja d'entre 12.450 i 20.199€ (45%), seguit de molt a prop per la franja d'entre 20.000 i 34.199€ (42%). Un 10% dels i les professionals enquestades es troba per sota dels 12.450€ mensuals nets a l'any.

RANG SALARIAL ANUAL NET



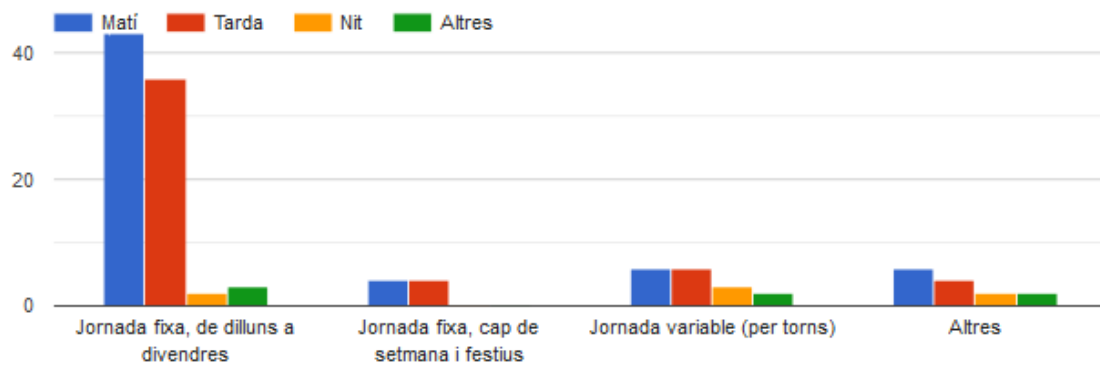
Gràfic 4. Rang salarial net anual. Font: elaboració pròpia.

L'àmplia majoria considera que compta amb la qualificació adequada per al seu lloc de treball (75,4%), mentre que la sobrequalificació i la infraqualificació mostren percentatges molt semblants -10,8% i 12,3% respectivament, un 1,5% no sap o no contesta-.

La mobilitat geogràfica per motius laborals només es dóna en un 3,1% dels casos. Pel que fa a la disponibilitat vers la feina fora de la jornada laboral, un 52,3% ha de trobar-se disponible de manera puntual, seguit d'un 29,2% que afirma no haver de trobar-se disponible. Com a contrapunt, un 16,9% ha de trobar-se disponible de manera habitual, mentre que un 1,5% ha triat l'opció "no sap/no contesta".

Pel que fa a les condicions físiques i mediambientals del lloc de treball, la valoració dels diferents ítems (estat de les instal·lacions, accessibilitat, mitjans tècnics i de prevenció existents, nivell d'il·luminació, nivell de soroll, temperatura i condicions higièniques) ha estat adequada en tots els casos, sent la temperatura (33,3%) i l'accessibilitat (31,7%) els ítems amb una valoració com a inadequats més alta.

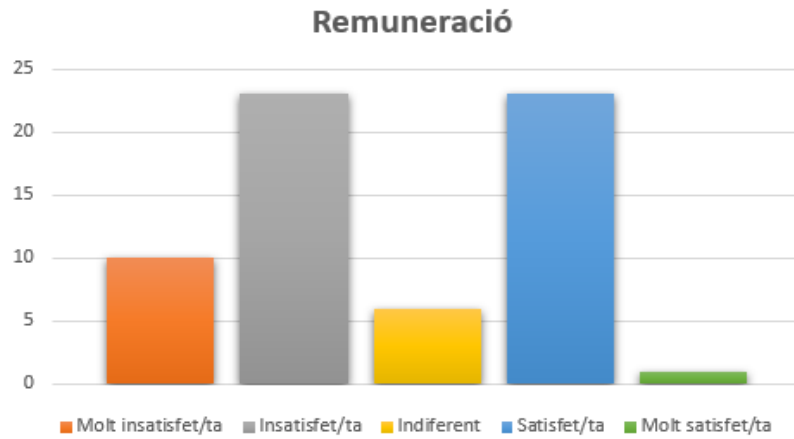
L'organització de la jornada laboral es distribueix majoritàriament de dilluns a divendres en un horari fixe, amb poca diferència entre la franja de matí i la de tarda.



Gràfic 5. Organització de la jornada laboral. Font: elaboració pròpia.

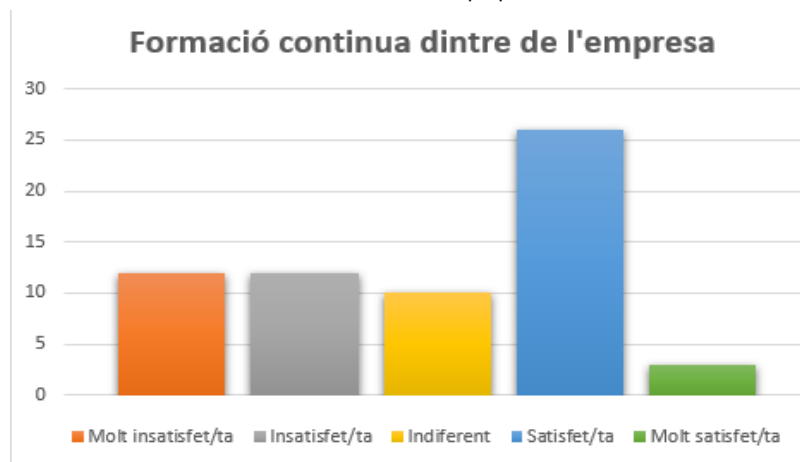
Un aspecte de possible importància que es contemplava era la realització d'hores extraordinàries fora de la jornada habitual de treball. Un 56,9% de les persones ha contestat que les realitza de manera puntual, i majoritàriament són compensades amb hores lliures (52,5%), si bé un notori 31,1% afirma que no li són compensades de cap manera. Pel que fa als períodes de descans necessaris per als i les treballadores, es respecten sempre (43,1%) o se solen respectar a excepció de situacions excepcionals ja contemplades prèviament (també un 43,1%).

Abans d'abordar els factors de risc psicosocial i d'altre tipus relacionats amb la salut a la feina, es va recollir el nivell de satisfacció percebut vers la remuneració, la formació continua dintre de l'empresa, el nivell de conciliació amb la vida personal/familiar, el nivell d'interès i motivació que provoca la feina, l'alineació personal amb la missió/objectius de l'entitat i l'impacte positiu que provoca en la vida de les persones ateses. Tots aquests ítems han tingut una valoració general de "satisfet/a", a excepció de la remuneració, amb un empat entre "satisfet/a" i "insatisfet/a", com es pot veure als gràfics següents.



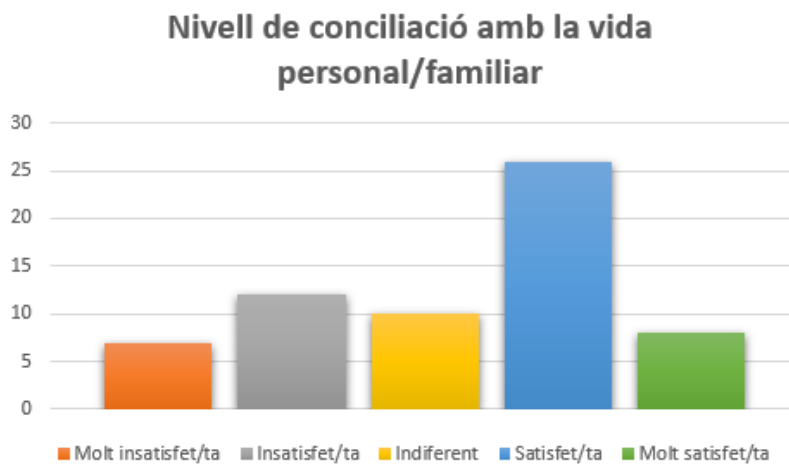
Gràfic 6. Nivell de satisfacció amb la remuneració salarial.

Font: elaboració pròpia.



Gràfic 7. Nivell de satisfacció amb la formació continua dintre de l'empresa.

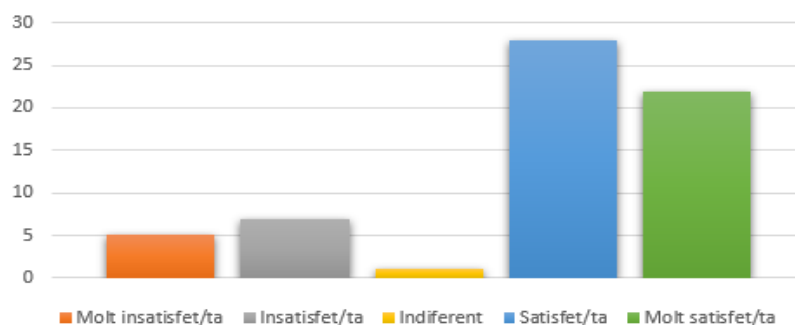
Font: elaboració pròpia.



Gràfic 8. Nivell de satisfacció amb el nivell de conciliació amb la vida personal/familiar.

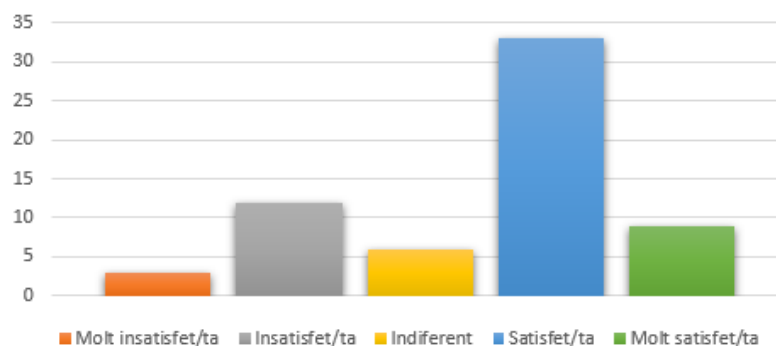
Font: elaboració pròpia.

Nivell d'interès i motivació que et provoca la feina



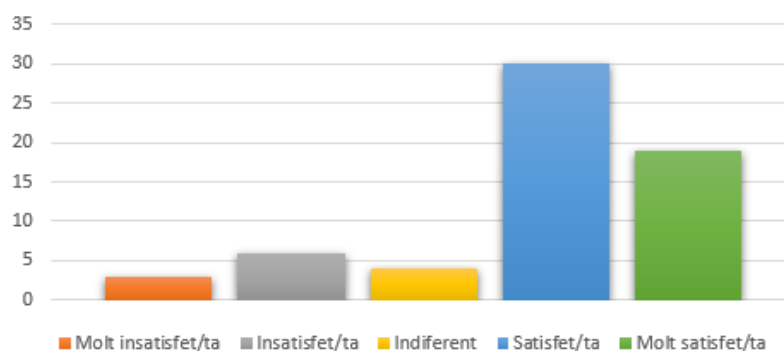
Gràfic 9. Nivell de satisfacció amb el nivell d'interès i motivació que provoca la feina.
Font: elaboració pròpia.

Alineació personal amb la missió/objectius de l'entitat



Gràfic 10. Nivell de satisfacció amb l'alineació personal amb la missió/objectius de l'entitat.
Font: elaboració pròpia.

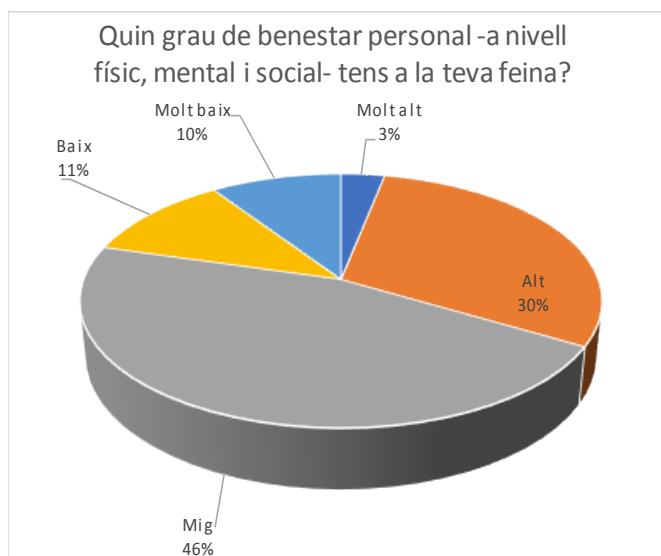
Impacte positiu en la vida de les persones ateses



Gràfic 11. Nivell de satisfacció amb l'impacte positiu en la vida de les persones ateses.
Font: elaboració pròpia.

Un cop realitzada mitjançant l'enquesta una aproximació als objectius marcats de "Conèixer les condicions contractuals (conveni regulador, modalitat de contracte, durada...) i laborals (horari, característiques del lloc de treball, volum de feina...) de la població objectiu" i "Esbrinar la percepció subjectiva de la població objectiu sobre les seves condicions de treball", es segueix amb l'anàlisi la segona part dels resultats del qüestionari dirigits a intentar respondre als objectius "Saber quins són els riscos psicosocials més habituals a la seva feina" i "Conèixer la valoració dels i les professionals sobre l'impacte i repercussions del seu exercici professional i dels riscos psicosocials que pateixen a la seva salut i vida diària".

Començaré per la valoració del grau de benestar personal -a nivell físic, mental i social-, en consonància amb la definició de salut com a "un estat de complet benestar físic, mental i social i no solament l'absència d'afeccions o malalties" (Organització Mundial de la Salut, 2010, p.6, la traducció és meva). Com es pot veure al gràfic 12, un 46% ha definit el



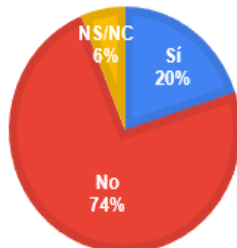
Gràfic 12. Nivell de grau de benestar personal percebut al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

seu grau de benestar com a mig, seguit d'un 30,2% que l'ha valorat com a alt. Les valoracions negatives sumen un 20,6% del total.

Quant a l'afectació i impacte directe de la feina vers la salut, un 20% afirma haver patit o patir afeccions i/o malalties relacionades directament amb el seu lloc de treball. L'afectació a la salut més mencionada és l'ansietat (44%), seguida de l'estrès (22%). Les causes que s'atribueixen són força diverses, sent les més repetides la sobrecàrrega -vinculada a la manca de recursos humans suficients-, l'exposició emocional a situacions límit i una organització inadequada per part de l'entitat.

PATIMENT D'AFECCIONS O MALALTIES RELACIONADES AMB EL LLOC DE TREBALL

■ Sí ■ No ■ No sap / No contesta



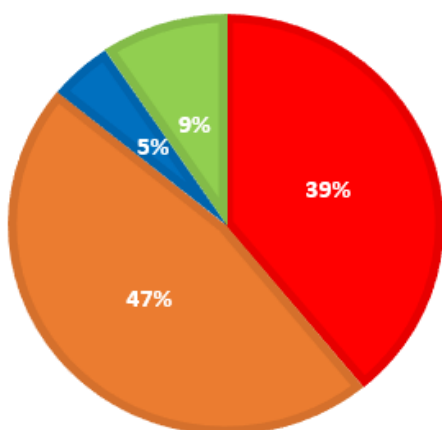
Gràfic 13. Patiment -actualment o en el passat- d'afeccions o malalties relacionades amb el lloc de treball.

Font: elaboració pròpia.

Per tal de valorar la presència de factors de risc psicosocial, s'han adaptat les definicions del mètode CoPsoQ-istas21 (2019) als ítems del qüestionari. A la sèrie de gràfics següents es troben els resultats sobre la seva freqüència i presència al lloc de treball.

EXPOSICIÓ A SITUACIONS DE VIOLÈNCIA FÍSICA

■ Mai ■ Puntualment
■ De manera normal ■ Molt freqüentment
■ Diàriament

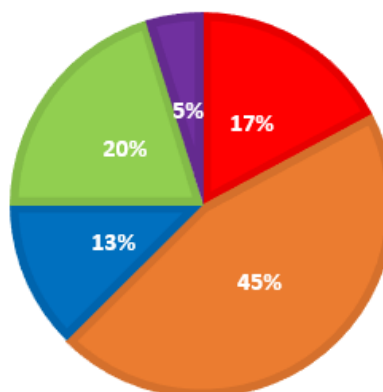


Gràfic 14. Valoració de la freqüència d'exposició a situacions de violència física al lloc de treball.

Font: elaboració pròpia.

EXPOSICIÓ A SITUACIONS DE VIOLÈNCIA VERBAL O PSICOLÒGICA

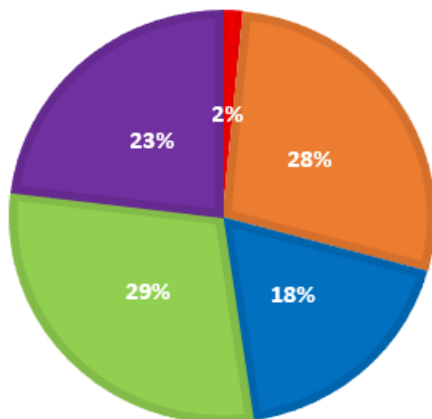
■ Mai ■ Puntualment
■ De manera normal ■ Molt freqüentment
■ Diàriament



Gràfic 15. Valoració de la freqüència d'exposició a situacions de violència verbal o psicològica al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

EXCESSIVA QUANTITAT DE TREBALL

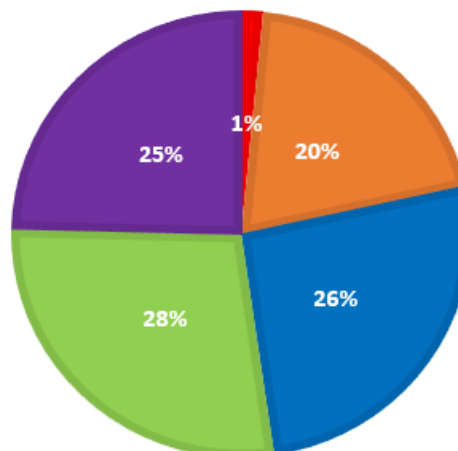
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 16. Valoració de la freqüència de percepció d'una excessiva quantitat de treball al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

ALT RITME DE TREBALL

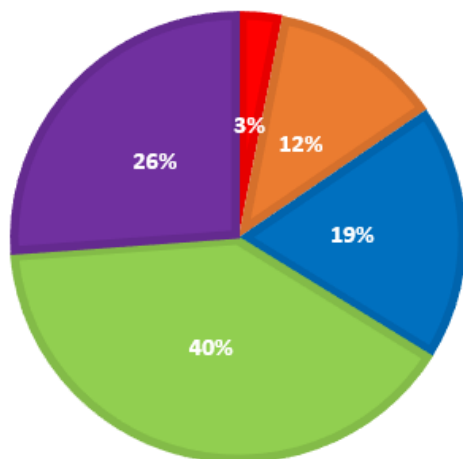
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 17. Valoració de la freqüència de percepció d'un alt ritme de treball al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

ALTA EXIGÈNCIA EMOCIONAL

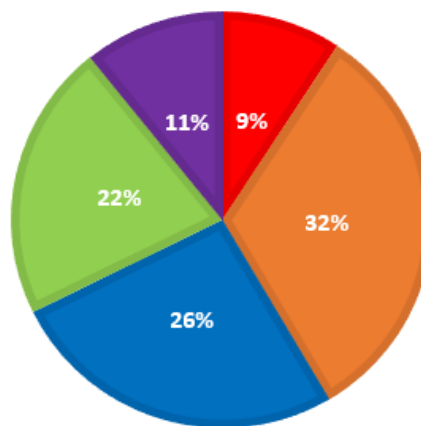
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 18. Valoració de la freqüència de la percepció d'un alt nivell d'exigència emocional al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

NECESSITAT D'AMAGAR LES PRÒPIES EMOCIONS

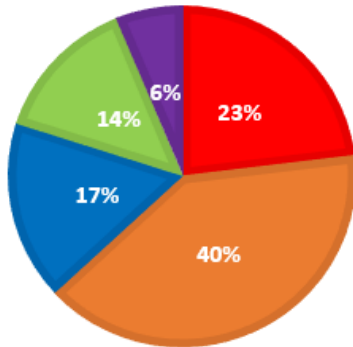
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 19. Valoració de la freqüència de la necessitat d'amagar les pròpies emocions al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

**DIFICULTAT PER COMPAGINAR
EL TREBALL I LES
RESPONSABILITATS
DOMÈSTIQUES/FAMILIARS**

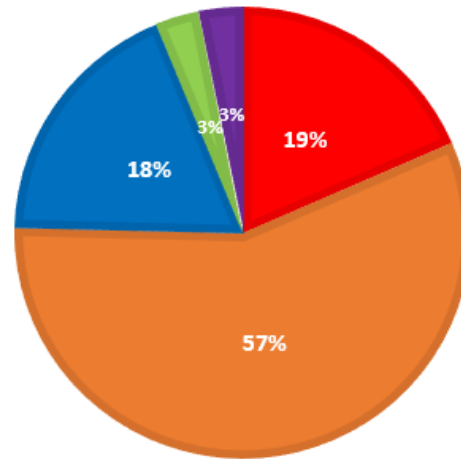
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 20. Valoració de la freqüència de dificultats per compaginar el lloc de treball i les responsabilitats domèstiques/familiars.
Font: elaboració pròpia.

BAIX MARGE D'AUTONOMIA

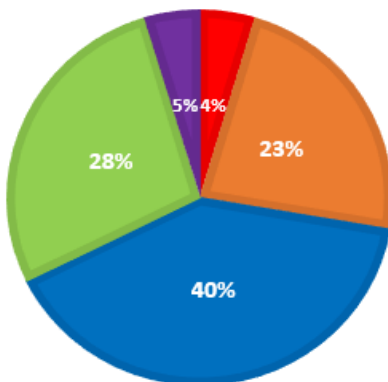
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 21. Valoració de la freqüència de comptar amb un baix marge d'autonomia al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

**ADQUISICIÓ O MILLORA
D'APRENENTATGES,
CONEIXEMENTS I HABILITATS**

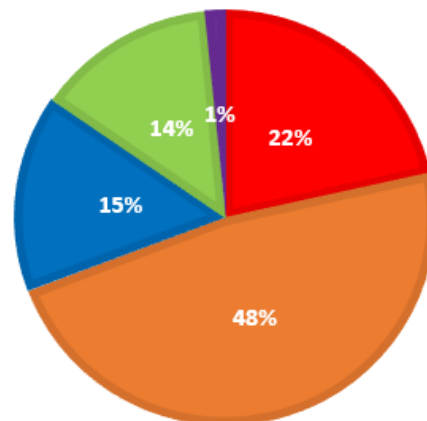
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 22. Valoració de la freqüència d'adquisició o millora d'aprenentatges, coneixements i habilitats al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

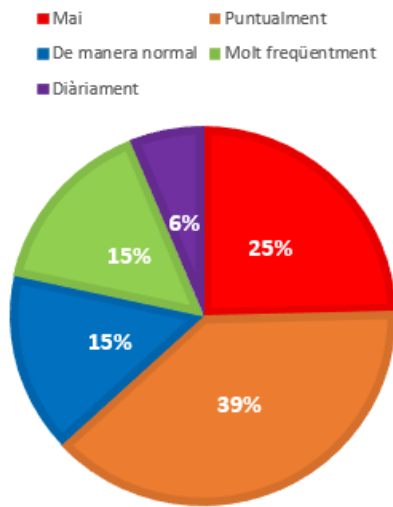
**SENSACIÓ DE MANCA DE
SENTIT DE LES TASQUES**

■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



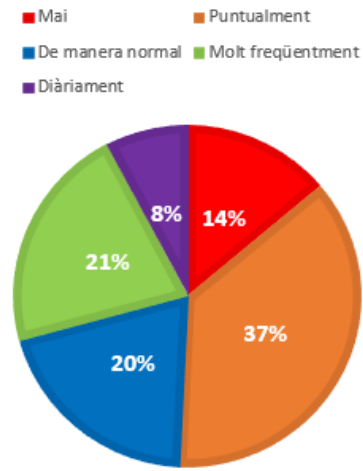
Gràfic 23. Valoració de la freqüència de tenir sensació de manca de sentit de les tasques del lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

INDEFINICIÓ DE TASQUES, OBJECTIUS, RESPONSABILITATS O ROL



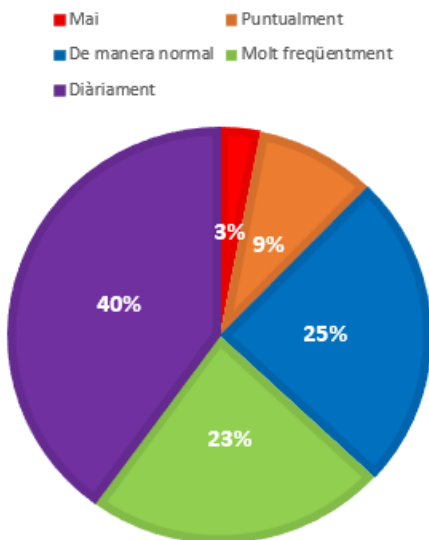
Gràfic 24. Valoració de la freqüència d'una indefinició de tasques, objectius, responsabilitats o rol al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

CONTRADICCIONS QUE SUPOSEN CONFLICTES DE CARÀCTER ÈTIC O PROFESSIONAL



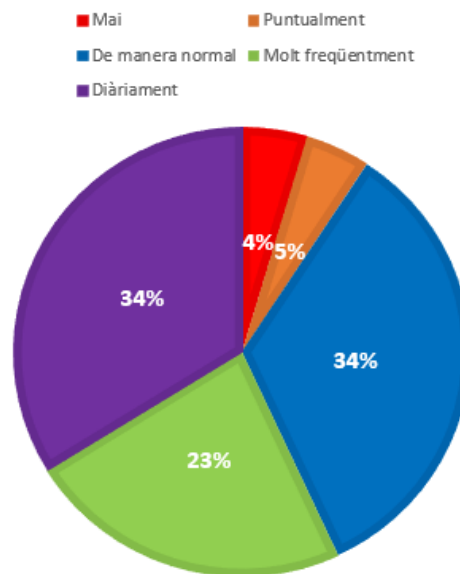
Gràfic 25. Valoració de la freqüència de contradiccions que suposen conflictes de caràcter ètic o professional al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

SUPORT DE LA RESTA DE COMPANYS/ES



Gràfic 26. Valoració de la freqüència de la presència de suport de la resta de companys/es al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

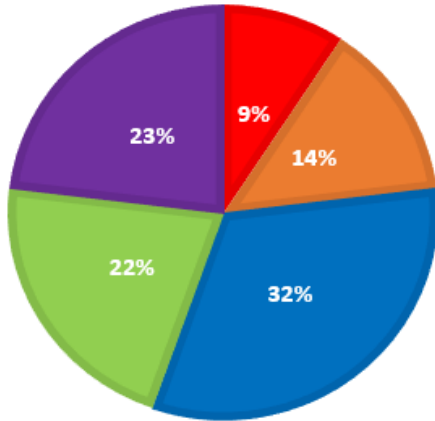
BON AMBIENT DE TREBALL



Gràfic 27. Valoració de la freqüència d'un bon ambient laboral al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

SUPORT CONSTRUCTIU DELS SUPERIORS

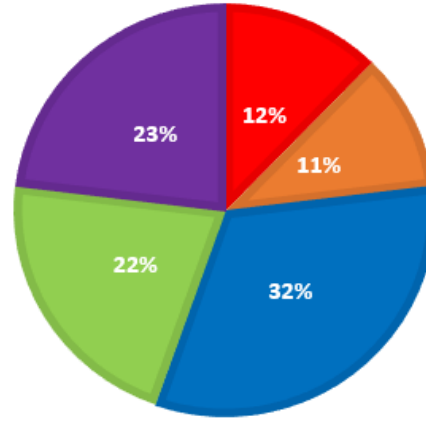
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 28. Valoració de la freqüència d'un suport constructiu per part dels superiors al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

LIDERATGE POSITIU DELS SUPERIORS

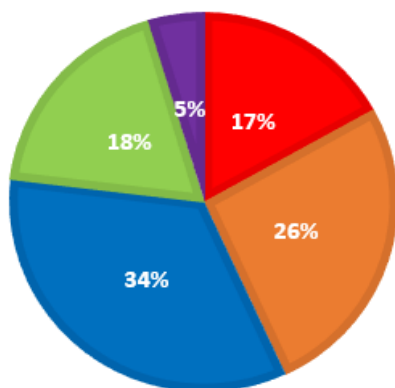
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 29. Valoració de la freqüència d'un lideratge positiu per part dels superiors al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

PREVISIÓ I ANTICIPACIÓ DE INFORMACIÓ RELLEVANT PER PART DE L'EMPRESA

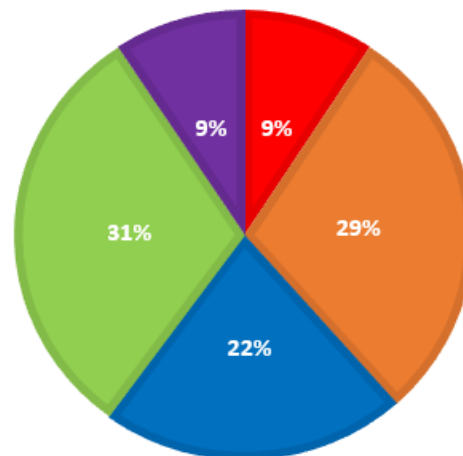
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 30. Valoració de la freqüència d'una previsió i anticipació d'informació rellevant per part de l'empresa al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

RECOONEIXEMENT DE LA FEINA

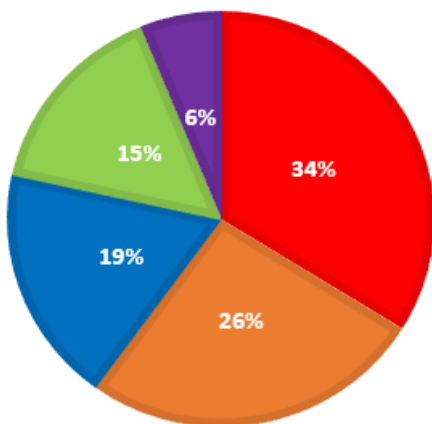
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 31. Valoració de la freqüència d'un reconeixement de la feina al lloc de treball. Font: elaboració pròpia.

INSEGURETAT SOBRE LA CONTINUÏTAT DE LA FEINA

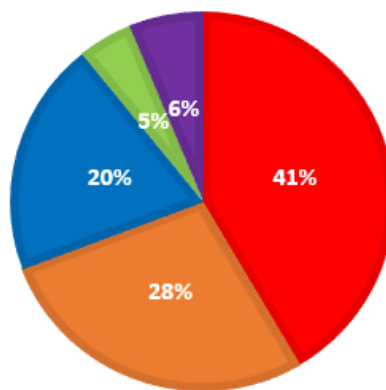
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 32. Valoració de la freqüència de sensació d'inseguretat sobre la continuïtat de la feina al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

CANVIS INESPERATS O INSEGURETAT SOBRE LES CONDICIONS DE TREBALL

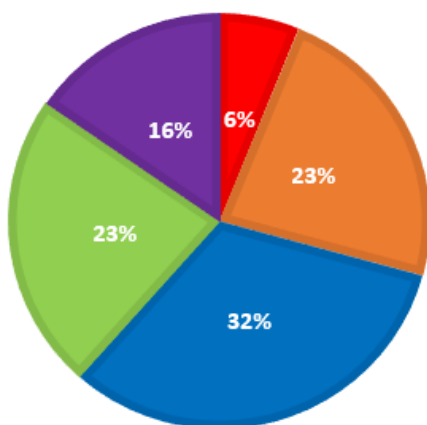
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 33. Valoració de la freqüència de canvis o inseguretat sobre les condicions del lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

CONFIANÇA ENTRE PERSONAL I DIRECCIÓ

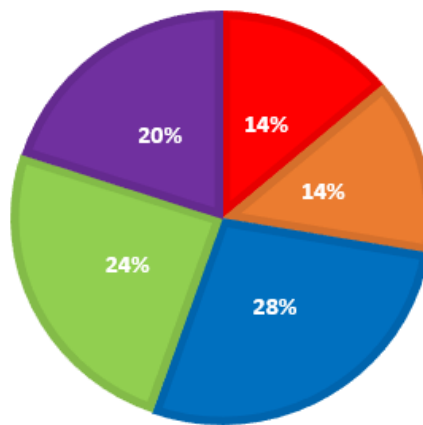
■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 34. Valoració de la freqüència d'una relació de confiança entre el personal i la direcció al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

TRACTE ADEQUAT I JUST A TOT EL PERSONAL

■ Mai
 ■ Puntualment
 ■ De manera normal
 ■ Molt freqüentment
 ■ Diàriament



Gràfic 35. Valoració de la freqüència d'un tracte adequat i just a tot el personal al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

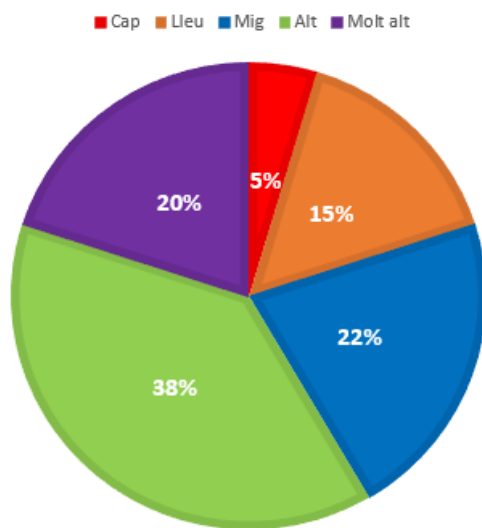
Com s'ha pogut veure als gràfics, de les dimensions d'exposició a riscos psicosocials valorades, les que poden afectar negativament i que més es produeixen -sumant les valoracions "molt freqüentment" i "diàriament"- són l'alta exigència emocional (66%), l'alt ritme de treball (53%), l'excessiva quantitat de treball (52%) i, en menor mida, la necessitat d'amagar les pròpies emocions (33%).

Pel que fa a les dimensions que afavoreixen un ambient saludable de treball i poden exercir un rol de protecció vers el personal treballador, destaquen el suport de la resta de companys/es (63%) i l'existència d'un bon ambient de treball (57%) -sumant les valoracions "molt freqüentment" i "diàriament"-. Per altra banda, no es produeixen o només es donen de manera puntual situacions com l'exposició a situacions de tota mena de violència, baix marge d'autonomia, dificultats per conciliar la feina amb la vida personal/familiar, sensació de manca de sentit de les tasques, contradiccions que suposen conflictes de caràcter ètic o professional, inseguretat vers la continuïtat de la feina o les condicions laborals, i indefinició de tasques, objectius, responsabilitats o rol al lloc de treball. Per tant, es pot concloure que els factors de risc psicosocial presents són molt concrets i vinculats a la quantitat i/o ritme de treball i al desgast emocional que suposa aquest tipus d'intervenció, i com l'existència d'altres factors de protecció o inexistència d'altres factors negatius ajuda a limitar l'impacte negatiu dels factors de risc presents.

A continuació, al qüestionari es demanava valorar l'impacte de les mateixes situacions laborals a la seva vida diària. Aquelles que major impacte negatiu presenten -sumant les valoracions d'impacte alt i molt alt- han estat l'alta exigència emocional (58,4%) i l'excessiva quantitat de treball (52,3%), precisament dues de les que més es donen entre els i les professionals participants. Les altres situacions negatives que més es repeten, l'alt ritme de treball i la necessitat d'amagar les pròpies emocions, obtenen valoracions d'impacte alt o molt alt en menor quantitat -44,6% i 26% respectivament- i, per tant, es pot deduir que els i les professionals compten amb recursos personals per minimitzar les seves repercussions negatives. Respecte a l'impacte positiu, tornen a destacar (amb valoracions d'impacte alt o molt alt) el bon ambient de

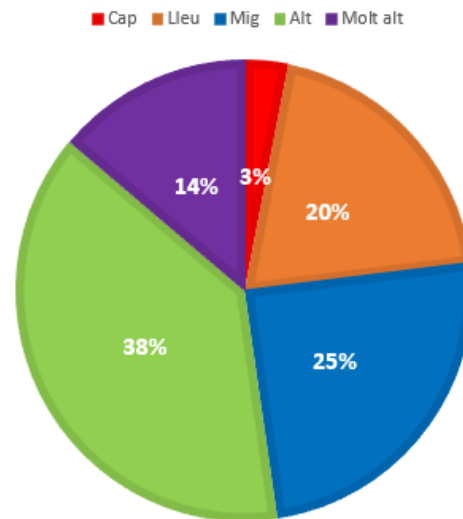
treball (66%) i, seguidament, el suport de la resta de companys/es (57%). També s'afegeixen altres situacions que, tot i no donar-se amb tanta freqüència, destaquen positivament en el seu impacte. Aquestes serien el tracte adequat i just a tot el personal (57%), el reconeixement de la feina realitzada (51%) i, directament relacionades amb els superiors, la confiança mútua entre personal i direcció de l'entitat (51%) i el suport constructiu per la seva part (51%).

IMPACTE DE L'ALTA EXIGÈNCIA EMOCIONAL



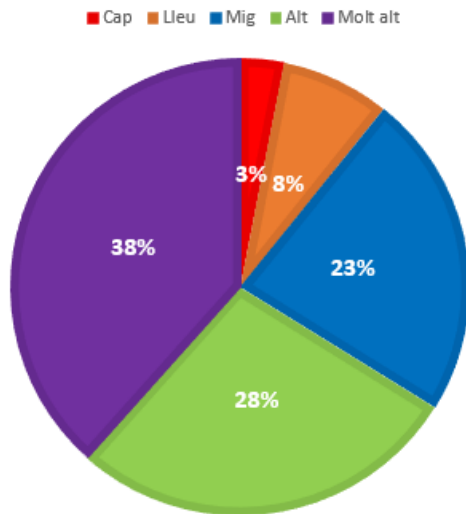
Gràfic 36. Valoració del nivell d'impacte de l'alta exigència emocional al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

IMPACTE DE L'EXCESSIVA QUANTITAT DE TREBALL



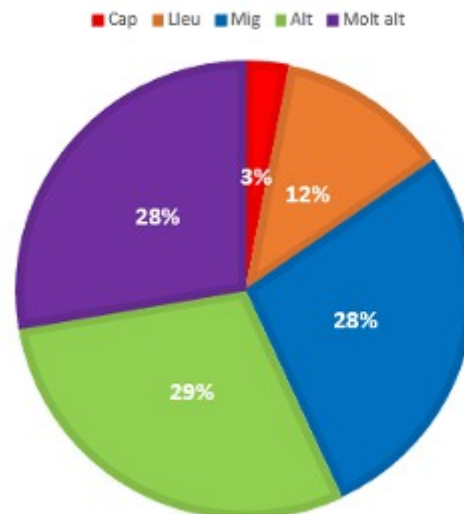
Gràfic 37. Valoració del nivell d'impacte de l'excessiva quantitat de feina al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

IMPACTE D'UN BON AMBIENT DE TREBALL



Gràfic 38. Valoració del nivell d'impacte d'un bon ambient de treball vers els professionals.
Font: elaboració pròpia.

IMPACTE DEL SUPORT DE LA RESTA DE COMPANYS/ES



Gràfic 39. Valoració del nivell d'impacte del suport i de la resta de companys/es al lloc de treball.
Font: elaboració pròpia.

Un 84,6% de les persones participants va opinar que és possible reduir l'impacte negatiu de les situacions anteriors per tal de millorar el seu grau de benestar a la feina. Per tal de complementar la informació proporcionada en aquest sentit pel grup de discussió, a continuació es donava un espai per proposar mesures que podrien ajudar a assolir aquesta millora. Un cop realitzada la corresponent codificació de les aportacions, procés de certa complexitat davant la gran varietat d'aportacions recollides, destaquen per sobre de la resta, amb una presència del 26%, les mesures directament relacionades amb aconseguir una millor organització i planificació per part de l'entitat, que ajudi a redistribuir la càrrega de feina i que facilitin la conciliació personal i garantir el temps de descans. Aquí es contemplen accions com canvis d'horari o de tipus de contractació, flexibilitat horària, o fins i tot la possibilitat del teletreball. En segon lloc, es reclamen millores salarials i de modificació/aplicació del conveni col·lectiu corresponent (15%), mentre que en tercer lloc, com a mesura més reclamada apareix la necessitat d'incrementar els recursos existents (13%), especialment pel que fa al nombre de contractacions i les aportacions econòmiques procedents de l'administració.

Un altre aspecte mencionat de manera destacada és la necessitat de mesures polítiques (8%), lligades tant a l'augment dels recursos i el reconeixement institucional de la tasca realitzada; com a canvis legislatius per millorar, tant la situació del col·lectiu professional objectiu de la investigació, com la de les persones en situació de vulnerabilitat social que atenen. Altres aportacions que apareixen són una formació interna permanent i de qualitat -que pugui també incloure la gestió emocional-, una millora de la comunicació, el reconeixement de la feina realitzada, la prevenció del *burn-out* mitjançant supervisions o suport psicològic, i una millora del tracte i proximitat dels superiors, entre moltes altres que sumarien el 38% restant.

6.2 Resultats del grup de discussió

El tema central abordat al grup de discussió ha estat les condicions laborals de les treballadores del tercer sector que treballen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya; més concretament, la valoració d'aquestes condicions, la percepció sobre l'impacte dels riscos psicosocials que pateixen, la possible afectació de la seva salut a causa de la seva activitat professional, i les possibles mesures organitzatives/polítiques podrien minimitzar els riscos psicosocials que pateixen.

Un cop realitzada la presentació de les persones participants i l'explicació sobre els objectius i funcionament del grup de discussió i de la investigació plantejada a aquest Treball Final de Màster, es va començar per parlar sobre la valoració de les condicions del seu lloc de treball. Les tres persones participants es troben treballant a jornada completa, dues d'elles amb contracte indefinit (I. i E.) i l'altra amb contracte temporal per obra i servei (J.). El nivell de satisfacció que expressaren vers les condicions econòmiques i organitzatives del seu lloc de treball va ser baix, coincidint en el fet que aquestes no es corresponen amb el nivell d'exigència i competències requerides al seu lloc de treball. Sobre les condicions físiques i mediambientals del lloc de treball, I. i J. van coincidir en

valorar-les com a adequades, mentre que en el cas d'E. les valora de forma negativa (soroll, manca d'higiene i il·luminació insuficient, instal·lacions inadequades...), i totes tres van coincidir en la necessitat de millorar la seguretat.

“No me siento satisfecha con las condiciones. Por un lado la jornada laboral me parece excesiva, dentro de las 38,5 horas de trabajo, un día a la semana (el día que se hacen la sesiones de bienvenida) se realizan jornadas de 11 horas. (...) De entrada el nivel de exigencia en el conocimiento de diferentes cuestiones, extranjería, laboral, red de servicios, etc. es muy elevado (...) El salario es deficitario para el nivel de exigencia, conocimiento y habilidades que se requieren para el puesto. Parece que cualquiera pueda ser técnica de acogida y eso no es así, ya que, en la mayoría de puestos te exigen una licenciatura, nivel C de catalán, otros idiomas (inglés, francés, árabe, urdú, etc.). También se requiere empatía, dotes comunicativas, capacidad de dinamización de grupos, contención emocional, etc. (...) Las condiciones son las de una empresa privada, cuando en realidad estas trabajando dentro de un servicio municipal. Eso crea divergencias entre los diferentes servicios municipales. Además después de la reforma laboral, encontramos en la misma empresa personas con salarios y condiciones diferentes, cuando en realidad ocupan el mismo puesto de trabajo. (...) La sensación es que un trabajo a la población del municipio está peor pagada que trabajar en una almacén de cualquier gran superficie.” E.

“Crec que l'empresa "juga" amb el component vocacional i les dificultats de finançament del sector per justificar una precarietat permanent.” J.

D'especial rellevància sembla el fet que valoren de forma molt positiva els alts nivells d'autonomia amb què poden dur a terme les seves tasques. Per altra banda, aquesta autonomia deixa gairebé sobre l'equip tota la responsabilitat sobre el mínim i correcte funcionament del servei, sent les actuacions i mesures per part de l'empresa en aquest sentit percebudes com a clarament insuficients en termes de suport als professionals i ajust de la càrrega laboral que tenen. Especialment significatiu és que aquest volum de feina sigui variable durant l'any en els casos d'E. i I., a causa de trobar-se lligat als fluxos

migratoris, variables segons l'època i que solen augmentar a l'estiu.

“El año pasado se triplicaron las cifras de personas atendidas y supuso una sobrecarga de trabajo exagerada. No había ningún tipo de estructura ni organización lo que provocó el caos. En el programa, pasamos de 1 a 40 profesionales en tan sólo 18 meses. La empresa no estaba preparada para ello.” I.

“A nivel de empresa no se ponen medidas para evitar la sobrecarga laboral. Por un lado, recomiendan al trabajador que se haga sólo responsable de aquel trabajo que piense que puede realizar. La realidad es que trabajamos en un servicio de atención a personas ciudadanas, y no es ni justo ni es un servicio de calidad hacer que la gente tenga que esperas interminables para una consulta. Por otro lado, la empresa se rige por indicadores cuantitativos, esto genera que los números de atención sean importantes, sin tener muy en cuenta que condiciones laborales presenta el personal. La exigencia es, que si no se atiende a muchas persona no se puede demostrar a la administración la necesidad de nuevas contrataciones.” E.

“L'empresa deixa en nosaltres la responsabilitat d'organitzar-nos adequadament per mantenir la cobertura del servei, per la qual cosa de vegades hem de cobrir a companys/es inesperadament quan s'agafen una baixa mèdica, sense respectar el nostre temps de descans ni les ràtios d'atenció als usuaris. (...) Sovint també he de realitzar tasques que no són de la meva competència a causa de la manca de personal de reforç.” J.

Pel que fa als factors de risc psicosocials, les persones participants es van mostrar d'acord en valorar-los com a elevats. Independentment de les diferències entre les seves tasques, responsabilitats i funcionament del servei en què treballen, manifestaren la dificultat de trobar-se de forma permanent treballant amb persones en situació d'especial vulnerabilitat amb uns recursos i condicions insuficients. Aquest fet augmenta el perill d'una afectació directa sobre el seu benestar i el de les persones ateses, afegint-se com a condicionant negatiu l'alta exigència i pressió sobre la qual es troben sotmeses com a treballadors/es.

“Cada dia convivim i donem suport a persones en situacions molt delicades, que sovint es recolzen en nosaltres o arriben a bolcar-nos les seves frustracions i angoixes, i és complicat que això no t'acabi afectant d'una forma o una altra. Si a aquest fet li afegeixes unes condicions laborals que no compleixen uns mínims, tens una bomba de rellotgeria entre les mans que et pot fer esclatar en qualsevol moment.” J.

“La falta de recursos para dar respuesta a estas situaciones de vulnerabilidad genera frustración a las profesionales. En este ámbito se juega demasiado con la vocación, este hecho produce que muchas veces se realicen trabajos o altos volúmenes de atención a personas que producen mala gestión de las emociones y atenciones con altos déficits de calidad.” E.

En aquest sentit, al grup de discussió van aparèixer diferents exemples de com s'havia vist afectada la seva vida personal a causa de les condicions del seu exercici professional, manifestant l'impacte percebut dels riscos psicosocials existents com a elevat, especialment en termes de conciliació entre vida social/familiar i laboral, i arribant en alguns casos a afectar directament la seva salut i demanar baixa mèdica, amb afectacions com estrès, *burn-out* o depressió.

“Mi vida personal se ha visto limitada, afectada y muy perjudicada. Estos últimos meses el trabajo ha ocupado un gran espacio en mi vida. Jornadas laborales muy extensas, por lo que me ha quitado mucho tiempo de ocio y tiempo libre. Además he estado sometida a muchísima presión por lo que me ha afectado muchísimo a mi estado anímico. No tenía energía, estaba muy de malhumor, muy susceptible. He llegado a sentir una gran apatía y mucha mucha angustia. He padecido mucho episodios de terror nocturno, un fuerte dolor en el pecho y una constante sensación de ahogo. Las últimas semanas, he sentido una gran sensación de rabia y de odio hacia mi trabajo, hasta el punto que me daba pánico solamente el hecho de pensar en ir a la oficina. No soportaba a la gente y cada vez estaba más enfadada a nivel general. También he sufrido ataques de llanto incontrolado e imparable con un gran sentimiento de tristeza.” I.

“Mi vida personal se ve afectada ya que el nivel de agotamiento emocional es elevado. Estar 8 horas diarias conteniendo hace que después no puedas contener más. Los días de jornadas largas no haces más que trabajar y eso produce la sensación de no tener más vida más allá de lo laboral. No he estado de baja por temas vinculados al trabajo, pero si he tenido larga épocas de desmotivación que implican no hacer mi trabajo de forma adecuadas. (...) El impacto en la vida personal es imparable, pasamos más de la mitad de nuestro día en el trabajo, cuando este pilar no se sostiene la sensación de desorientación produce tristeza, apatía, etc. No realizar los descansos oportunos, no tomarse tiempo para escuchar, etc. todo aumenta la sensación de pérdida de tiempo o simplemente que el trabajo se convierta en el ingreso de una nómina a final de mes.” E.

“Ha estat difícil conciliar la meva vida personal amb els horaris i ritmes de treball, tot i ser una persona sense càrregues familiars. Per altra banda, he arribat a passar per un moment de desbordament, en el qual la sobrecàrrega i exigència emocional de la feina lligades a un moment personal complicat, em vam portar a un episodi de depressió. Sóc una persona que separa bé la feina del pla personal, per mi el lloc de treball és una mena de refugi d'aquestes situacions, i no em vaig plantejar demanar baixa mèdica. Quan l'empresa es va assabentar -no sé com- que passava per un moment personal delicat, em va exigir que els informés perquè això podia afectar la meva intervenció amb els usuaris, però en cap cas es van interessar per ajudar-me ni contemplar que agafés la baixa. El to va ser de reprimenda i de "vigilància" sobre la meva persona.” J.

El següent aspecte i punt final a debatre van ser les mesures tant per part de l'entitat, com personals i polítiques que suposen o podrien suposar una reducció dels riscos presents i la millora de les condicions de treball existents per a aquest col·lectiu de professionals. Les persones participants van coincidir en valorar que, tot i els esforços duts a terme per alguna de les entitats – supervisions externes de l'equip, augment de la formació i els espais de reunió-, aquestes mesures són actualment insuficients per tenir un impacte significativament positiu en els seus casos. Les persones participants també manifestaren una manca d'interès o una baixa prioritització de la cura del personal per part de les entitats que les contractaven.

D'entre les mesures proposades per la seva part que les entitats podrien implantar, podem trobar-ne de tipus organitzatiu (augment dels recursos humans que permeti garantir el temps de descans i un ritme de treball adequat, major previsió, més flexibilitat horària, especificació de les funcions i tasques de cada lloc de treball), econòmic (millora dels salaris i aplicació del conveni corresponent), físiques i mediambientals (espais d'intervenció amb condicions adequades) i de prevenció (supervisions grupals externes, formació continua en gestió emocional i de l'estrès, suport psicològic). Altres tipus de mesures proposades serien una major aposta des de l'àmbit polític pels serveis públics de qualitat, reduint l'externalització existent i les diferències que comporta entre el funcionariat i el personal extern, i una presa de consciència a gran escala sobre el valor de l'acció social, l'impacte positiu que genera al conjunt de la societat i la manca de reconeixement que encara presenta.

“Como sociedad debemos empezar a dar valor a las profesiones que se dedican a la atención a las personas, es la base de nuestra supervivencia, el cuidado. Este mantra lo deben adoptar las administraciones y dejar de externalizar los servicios a las personas. Estos merecen que la intervención sea objetiva y de calidad y la única manera de asegurarlo es la internalización de los servicios a las personas en la estructura pública. Si nos centramos en la realidad, las empresas deben valorar el trabajo de sus profesionales, eso implica un incentivo salarial. Reducir las jornadas laborales y generar estabilidad en los puestos que ofrezcan. Un convenio colectivo que realmente proteja a las trabajadoras del tercer sector es esencial. También se deben asegurar los factores ambientales de los puestos de trabajo. Por otro lado, es necesaria la formación continua en diferentes ámbitos, pero de base es necesaria la formación en contención emocional y física dado el *target* de público que acude a estos servicios. Por encima de todo, debe estar la seguridad y salud de las trabajadoras.” E.

Per finalitzar aquest apartat dedicat als resultats i aportacions sorgides durant el grup de discussió, caldria destacar com les persones participants van coincidir en definir l'ambient laboral de la seva feina com a positiu, recalcant la importància i l'impacte beneficiós que té en el seu dia a dia comptar amb el

suport mutu i acompanyament d'altres companys/es. D'aquesta forma ens trobem amb un fort factor de protecció davant els riscos psicosocials amb què s'enfronten i les frustracions i malestar provocats per unes condicions de treball qualificades d'insuficients. A aquest factor també podem afegir altres que s'infereixen de les seves aportacions, com un elevat marge d'autonomia o la percepció de trobar-se realitzant una tasca socialment important.

7 Discussió

Com s'explicava a la introducció del present treball, fenòmens com l'augment de les xifres de sol·licitants d'asil i persones refugiades i l'impacte de la immigració com a fenomen sociològic, han pogut tenir unes conseqüències directes en el món laboral dintre de l'acció social en els darrers anys, comportant unes singularitats i situacions d'especial interès que podien requerir una anàlisi en profunditat de les condicions de treball dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb la població d'origen estranger.

Centrant-nos en el cas de la situació d'aquest col·lectiu de professionals a Catalunya, els resultats d'aquesta investigació permeten realitzar una primera aproximació i estimació sobre la seva realitat laboral i condicions de treball. En aquest sentit, cal puntualitzar que les limitacions metodològiques existents al llarg del procés -marge de temps escàs, mitjans limitats, mostreig no probabilístic, quantitat de persones participants, possibilitats limitades quant a l'aplicació de més tècniques d'investigació, etc.-, no permeten generalitzacions més ambicioses. Per tant, seria molt recomanable una investigació amb més recursos que pogués comprovar la validesa de les hipòtesis i conclusions preliminars que a continuació es detallen.

En primer lloc, si comparem les dades obtingudes amb els resultats del 3r trimestre de 2019 de l'EPA -Enquesta de Població Activa- (INE, 2019) relatives a Catalunya, podem confirmar que la població objectiu de la investigació presenta una major taxa de contractació temporal (36,4%) i un menor percentatge de jornades de treball a temps parcial (9%) que la població ocupada en general - 22,8% i 14,7% de contractació temporal i a temps parcial, respectivament-. Si les comparem amb les dades de la Confederació d'Associacions Empresarials del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya (2019, p.28), pel que fa al global del tercer sector, els resultats de la població objectiu són notablement més positius respecte a la contractació a temps parcial (9% vers un 56% al tercer sector), i molt semblants pel que fa a

contractació indefinida o fixa (54,5% vers un 56% al tercer sector). Quan s'aborda el fenomen de la precarietat laboral, la temporalitat i parcialitat del treball remunerat són un punt important de partida. Tot i les dades positives de l'ocupació a jornada completa -possiblement lligades a les necessitats dels projectes i serveis-, podem suposar una possible relació entre una temporalitat superior a la mitjana del mercat laboral, i la important dependència de les subvencions públiques com a font de finançament per a moltes entitats. Aquest fet pot implicar l'existència de contractes amb una durada vinculada a la de la periodicitat de la subvenció, i que la incertesa sobre la renovació d'aquestes fonts de finançament sigui una dificultat afegida de cara a l'establiment de contractacions de caràcter indefinit.

Les dades confirmen que la població objectiu es tracta d'un col·lectiu força feminitzat, en un percentatge pràcticament igual al de les xifres que aporta la Confederació d'Associacions Empresarials del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya (2019, p.33) per al conjunt del tercer sector -72,3% i 74% respectivament-. En general, no s'aprecien diferències significatives entre les condicions de treball d'homes i dones a la investigació, a excepció d'alguns punts importants. Un 100% dels homes participants afirmen treballar a jornada completa, i un 61% d'ells amb contracte indefinit; xifres superiors al cas de les dones -80,8% de professionals a jornada completa, i un 51% amb contracte indefinit-. Si comparem de nou les dades recollides a l'enquesta amb les del 3r trimestre de 2019 de l'EPA -Enquesta de Població Activa- (INE, 2019) relatives a Catalunya, es pot veure com dintre de la població objectiu el nivell de temporalitat contractual en les cas de les dones és notablement superior al del global de dones assalariades a Catalunya -un 51% del total de dones participants de la investigació tenen contracte indefinit vers un 77,2% del global de dones assalariades a Catalunya-; però es redueix lleugerament la seva contractació a temps parcial en comparació al global del mercat laboral català -un 19,2% de les professionals participants de la investigació treballen a temps parcial, vers un 22,8% del total de dones assalariades a Catalunya-. Tot i que al paràgraf anterior ja es parlava de la notable temporalitat laboral d'aquest col·lectiu, és important notar que afecta encara més a les dones. Ens trobem

llavors que, tot i tractar-se d'un col·lectiu amb una presència majoritària de dones, no només reproduïx la bretxa de gènere de la població general, sinó que fins i tot l'agreuja. Per altra banda, només un 14,8% de les participants afirma tenir dificultats per compaginar la feina amb la seva vida personal/familiar de manera molt freqüent o diàriament, mentre que en el cas dels homes aquesta xifra augmenta fins al 33%. Una possible causa d'aquesta diferència seria la presència més gran de contractes a temps parcial en el cas de les dones que faciliten la conciliació, lligada al fet de la tradicional major càrrega de les tasques de la llar i cura de familiars de les dones vers els homes. És important tenir present que aquesta contractació a temps parcial pot tenir un caràcter aparentment voluntari, però produir-se de manera forçada. Les desigualtats de gènere poden limitar la sortida laboral de les dones a feines a temps parcial, ja que per tal de compaginar el treball de cures imposat socialment amb una feina remunerada, es veuen abocades a aquest tipus de contractació, especialment si carreguen majoritàriament amb les tasques de la llar sense el suport de la parella o altres familiars i davant la manca de facilitats per a la conciliació de la vida professional i familiar. Una altra diferència destacable és que la valoració del reconeixement rebut de la seva feina -de manera molt freqüent o diària- és visiblement inferior en el cas de les dones (38%) que en el dels homes (44%).

En el cas d'altre col·lectiu especialment afectat pel fenomen de la precarietat, com són els joves, dintre de la investigació podem veure que, suposant els menors de 30 anys un 30,8% de les persones participants en l'enquesta, com en el cas de les dones, no només es reproduïxen les tendències generals de precarietat laboral dels joves dintre del col·lectiu professional objectiu, sinó que fins i tot aquestes es tornen encara més preocupants en el seu cas específic. Concretament, només un 25% dels participants menors de 30 anys compta amb contractes indefinits -un 43% en el cas del mateix grup d'edat al conjunt de la població ocupada a Espanya en el 3r trimestre de 2019, segons les dades de l'EPA (INE, 2019)-, mentre que la contractació a jornada completa en el cas dels participants menors de 30 anys és d'un un 70% -75,7% en el cas del mateix grup d'edat al conjunt de la població ocupada a Espanya en el 3r

trimestre de 2019, segons les dades de l'EPA (INE, 2019)-. Això lògicament té un impacte en les seves condicions salarials, que se situen entre els 12.450 i 20.199€ nets mensuals en un 80% de les respostes, mentre que el global de participants situat en aquest rang salarial és del 44,6%.

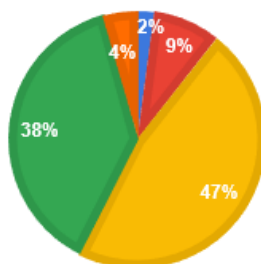
Com a contrapunt a aquesta important presència de professionals joves, el grup d'edat d'entre 40 i 49 anys suposa un 18,5% del total de participants al qüestionari, i el de 50 anys o més, un 16,9%. En aquests grups d'edat veiem com la presència d'homes augmenta de manera important (41,6% d'entre 40 i 49 anys i 36% amb 50 anys o més) respecte al global (26,2%). Quan ens trobem davant d'un col·lectiu de professionals com aquest, fortament feminitzat i majoritàriament per sota dels 40 anys, però en el qual guanyen pes els homes segons augmenta l'edat, cal qüestionar-se els possibles efectes de què les dones mantinguin històricament la càrrega més gran de les responsabilitats familiars i de la llar i, per tant, el desenvolupament de la seva carrera professional pugui veure's truncat prematurament. Una possible explicació podria ser la mobilitat cap a altres sectors, segons augmenten l'edat i les càrregues familiars. Les dones majors de 40 anys poden trobar-se davant una doble pressió, la de l'augment del treball de cures en aquest rang d'edat -fills menors, pares grans, familiars dependents...-, que se sumaria a l'elevat cost emocional de la feina remunerada analitzada en aquesta investigació. Aquesta situació podria comportar un canvi cap a un tipus de feina menys exigent emocionalment per motius de salut. Altres causes d'aquest canvi podrien ser la recerca d'una major estabilitat o seguretat laboral, unes millors condicions laborals -salari, horaris que faciliten la conciliació, etc.-, o fins i tot que l'impacte personal que suposa l'exposició prolongada a situacions d'alta exigència emocional hagi arribat a uns límits intolerables. Com a possibles conseqüències de la baixa presència de persones majors de 40 anys al sector, es poden contemplar la important pèrdua del valor que suposa la seva experiència acumulada per a les entitats i la resta de professionals, la reducció de l'heterogeneïtat dintre de les organitzacions -limitant, per tant, els punts de vista existents-, i el pes que pot tenir la seva opinió quant a reivindicacions vers la millora de les condicions de treball existents. Per tal d'aprofundir en aquestes

qüestions, seria interessant complementar aquesta investigació amb entrevistes en profunditat i recollir més informació al respecte.

Pel que fa a la dimensió econòmica de la precarietat, el rang salarial net anual més repetit, entre 12.450 i 20.199€ (44,6%, seguit de ben a prop pel rang salarial d'entre 20.200€ i 34.199€, amb un 41,5%), es troba per sota de la mitjana del Tercer Sector a Catalunya l'any 2017, 21.271,8€ (Confederació d'Associacions Empresarials del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya, 2019, p.46), així com per sota de la mitjana estatal (23.646,5€) i catalana (25.180,45€) del mateix any segons la darrera enquesta anual d'estructura salarial publicada per l'INE. Tenint present que un 92,3% de les persones participants compta amb una formació universitària o superior, no és d'estranyar que una bona part d'elles hagin mencionat la manca d'equilibri entre les exigències requerides pel seu lloc de treball i la remuneració econòmica percebuda. Si afegim a l'equació els serveis prestats per les entitats que es tracten d'externalitzacions de serveis públics, les diferències entre les condicions econòmiques d'aquest personal contractat de manera privada amb les del funcionariat, realitzant les mateixes tasques o equivalents, i la consegüent reducció de personal funcionari dedicat a la intervenció social, pot ser també una possible explicació sobre aquesta baixa remuneració. Per altra banda, en matèria de gènere existeix una diferència significativa en el rang salarial d'entre 20.200€ i 34.199€ (38% de les dones, 50% dels homes), així com del global d'ingressos igual o superiors als 12.450€ nets anuals (89% de les dones, 94% dels homes). Aquest fet podria estar relacionat amb la presència més gran de contractes a temps parcial en el cas de les dones. Com a conseqüència, el seu menor poder adquisitiu pot aprofundir en les desigualtats de gènere, i afectar els nivells de precarietat existents com comentàvem en el cas dels joves.

RANG SALARIAL NET ANUAL DE LES DONES

■ Inferior a 6.250€ ■ Entre 6.250 i 12.449€ ■ Entre 12.450 i 20.199€
■ Entre 20.200€ i 34.199€ ■ Entre 35.200€ i 59.999€

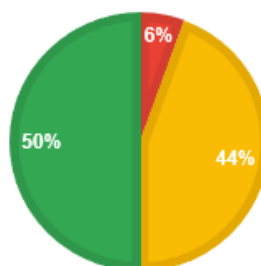


Gràfic 40. Rang salarial net anual de les dones de la població objectiu de la investigació.

Font: elaboració pròpia.

RANG SALARIAL NET ANUAL DELS HOMES

■ Inferior a 6.250€ ■ Entre 6.250 i 12.449€ ■ Entre 12.450 i 20.199€
■ Entre 20.200€ i 34.199€ ■ Entre 35.200€ i 59.999€



Gràfic 41. Rang salarial net anual dels homes de la població objectiu de la investigació.

Font: elaboració pròpia.

Tornant a citar a Laparra (2006, p.23), i la seva divisió de la precarietat en “a) una dimensió temporal (durada i continuïtat de l’ocupació), b) una dimensió social (drets socials i protecció de l’ocupació), c) una dimensió econòmica (salari) i d) la dimensió de les condicions de treball”, abordaré en primer lloc la dimensió temporal, dintre dels aspectes encara pendents. Ja s’ha mostrat que predomina la contractació indefinida (54,5%) al col·lectiu de professionals analitzat, però lluny de la mitjana de la població assalariada general a Catalunya (77,2% segons les dades del 3r trimestre de 2019 de l’EPA (INE, 2019). En termes de durada de l’ocupació, la contractació temporal iguala o supera el termini d’un any en el 50% dels casos, tot i que pel que fa a continuïtat, un 33,8% fa 4 anys o més que manté el seu lloc de treball actual

-l'opció més elevada de les quals s'oferien al qüestionari, presentant la resta percentatges semblants-. Tot i que els períodes de temps són diferents, es pot estimar que aquesta antiguitat es troba per sota de les dades generals del tercer sector i la població general a Catalunya (Confederació d'Associacions Empresariales del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya, 2019, p.35), que se situen respectivament en un 50% i 67% de permanència igual o superior als 3 anys. La temporalitat en la contractació es pot atribuir a l'important pes dels fons públics en el finançament de les entitats, tant pel fet de lligar les contractacions a la presència de subvencions públiques, com pel que fa a la durada de les contractacions, lligada en aquest cas al període de temps subvencionat. Aquesta dependència quan es presenta pot dificultar, per una banda, la previsió a mig o llarg termini de les entitats i la planificació, i, per altra, la projecció personal dels i les professionals que les conformen. Aquests fets poden tenir un impacte negatiu pel que fa a la manca d'estabilitat dels equips, la qualitat de l'atenció proporcionada, i la mobilitat dels professionals a la recerca de millors condicions de treball i seguretat.

Analitzant ara la dimensió social -que inclou els drets socials i la protecció a l'ocupació-, a la qual s'ha fet una aproximació fonamentalment mitjançant les aportacions qualitatives del qüestionari i al grup de discussió, sembla que el col·lectiu professional analitzat es troba en bona part protegit i amb els seus drets laborals respectats. L'excepció més important, deixant de banda comentaris puntuals de situacions vivenciades com a injustes, és l'aplicació i respecte del conveni laboral. Si bé entre les persones participants en el qüestionari, un 52% afirmava tenir aplicat el Conveni col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situacions de risc -encara pendent d'una nova renovació, ja que finalitzava l'any 2018-, i un altre 20% el conveni propi d'empresa, un notable 28% restant té aplicat altres convenis (14%), no ho sap o no ha volgut contestar (10%) o es regeix pels mínims establerts a l'Estatut dels Treballadors (4%). La manca d'actualització del conveni sectorial -incloent les modificacions i millores salarials i d'altres tipus reclamades- i l'aplicació de convenis o regulacions que no s'adapten a les condicions del lloc de treball, són una problemàtica que pot afectar seriosament els drets dels i les

treballadores del sector i, per tant, augmentar els possibles nivells de precarietat existents.

La darrera dimensió de la precarietat sobre la qual es poden formular conclusions a discutir és la de les condicions pròpies de la realització del treball. En aquest sentit, les condicions físiques i mediambientals del lloc de treball, en general no semblen motiu de preocupació. Pel que fa a les de tipus organitzatiu, es mostra que en termes generals es treballa a jornada contínua i amb horaris estables, sent la realització d'hores extraordinàries i el no respecte del temps de descans entre jornades situacions puntuals i/o prèviament contemplades. El fet de no presentar grans dificultats per conciliar la vida personal i familiar, sumat a aspectes com l'alineació amb la missió de l'entitat o el projecte i l'impacte positiu generat en les persones ateses -força importants tenint presents l'aspecte vocacional i els valors i ideals implícits en aquest exercici professional- i, per altra banda, l'existència d'un bon ambient de treball i suport mutu entre el personal, tot plegat són aspectes clau que redueixen l'impacte de les situacions de precarietat que es poden produir.

Respecte als factors de risc psicosocial i les seves implicacions en la salut dels i les treballadores, la presència d'importants factors de protecció limita el seu impacte negatiu -companyonia, bon ambient de treball, autonomia, alineació personal, etc.-; però són necessàries més mesures per reduir la presència d'aquests factors de risc i augmentar els nivells de benestar existents vers el lloc de treball. L'aplicació de les mesures de prevenció recollides més demandades pels professionals participants, algunes de les quals ja són reclamades per part dels sindicats i entitats del tercer sector, són la via per aconseguir allunyar aquest col·lectiu de professionals de la precarietat laboral, protegir la seva salut, reconèixer la seva tasca i augmentar la seva satisfacció i, per extensió i com a últim resultat, millorar la qualitat de l'atenció a les persones d'origen estranger en situació de vulnerabilitat social a Catalunya.

Si s'analitzen els resultats del grup de discussió i les aportacions en termes qualitius obtingudes al qüestionari, es troben importants afectacions en el benestar de les persones participants en relació amb el seu lloc de treball.

Sense treure importància a aquestes, caldria matissar que les dades quantitatives mostren que aquestes situacions no són les més habituals. Per exemple, recordem que un 80% de les persones participants en l'enquesta valoren el seu grau de benestar a la feina com a mig, alt o molt alt; mentre que un 20% va afirmar patir o haver patit afeccions o malalties relacionades amb el lloc de treball. Si bé el pes estadístic de les situacions mostrades en la part qualitativa és relatiu, el seu valor radica principalment en visibilitzar l'impacte que poden tenir unes condicions de treball inadequades o l'exposició als factors de risc psicosocial lligats a aquest sector. L'aproximació qualitativa també cobra especial rellevància si tenim present que, de manera freqüent, existeixen problemes de salut que no són relacionats directament amb la feina per part de les persones treballadores, o que fins i tot certs símptomes són normalitzats i per tant invisibilitzats. En aquest sentit, l'enquesta podria no recollir adequadament aquestes possibilitats, i l'aproximació qualitativa llavors cobra més rellevància per mostrar els diferents aspectes i implicacions relacionats amb el grau benestar a la feina. Les aportacions al grup de discussió mostren que els factors de risc psicosocial existents i la presència d'unes condicions de treball inadequades poden comportar serioses conseqüències, tant per la persona afectada com per l'entitat. Per tant és important contemplar les mesures de prevenció i actuació necessàries al respecte, especialment aquelles aportades per part dels i les professionals.

És important remarcar, com ja s'ha abordat als apartats corresponents a la part metodològica de les tècniques de recollida d'informació triades, que l'aplicació d'aquestes ha estat condicionada per importants limitacions temporals i de mitjans, existents en situar-se dintre del marc de realització d'un Treball Final de Màster. Per tant, les dades obtingudes i les conclusions exposades no deixen de ser sinó una primera aproximació a la realitat laboral del col·lectiu de professionals del tercer sector que intervenen amb població d'origen estranger a Catalunya. Per tal d'aconseguir una imatge acurada de les seves condicions de treball, caldria continuar i ampliar aquest treball, dintre d'una investigació de major recorregut per la qual el present TFM podria servir com a punt de partida. Aquesta nova investigació podria solucionar les mancances i limitacions

d'aquest treball. Es podria començar per un redisseny d'aquells ítems del qüestionari que han generat dubtes a la fase d'anàlisi de resultats (les opcions "altres" a formació o col·lectiu específic d'atenció, per exemple), i afegir altres variables no contemplades com la categoria i posició professional dintre de l'entitat. Per tal d'arribar a un major nombre de persones participants, es podria ampliar el temps en què romandria obert el qüestionari -mínim un mes-, i es podrien millorar els mecanismes de difusió, afegint altres possibles vies -contacte telefònic/personal amb col·legis professionals, sindicats, federacions...-, recolzant-se en la importància d'aprofundir en les qüestions sorgides en la present investigació a l'hora de comunicar-se amb els agents implicats. Per altra banda, les respostes al qüestionari podrien servir de base per l'aplicació de tècniques de tipus qualitatiu. Per exemple, es podrien mantenir els percentatges de gènere, grup d'edat o perfil professional apareguts a l'enquesta, de cara a la conformació de diferents grups de discussió. També es podria introduir la realització d'entrevistes en profunditat com a tècnica de recollida d'informació qualitativa, de cara a reforçar aquesta part de la investigació donada la seva importància a l'hora de recollir les possibles mesures a aplicar i propostes de millora pensades directament pels i les professionals del sector.

8 Conclusions i recomanacions

Una primera recomanació seria aconseguir l'actualització, per part dels diferents agents implicats, del Conveni col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situacions de risc a Catalunya. Una millora de les condicions econòmiques i d'altres aspectes reclamats des del tercer sector i mencionats a la investigació -mesures de conciliació, equiparació de drets amb altres col·lectius del mateix nivell formatiu, etc.-, seria una mesura amb un gran impacte en les condicions de treball dels i les professionals objecte d'estudi.

Aquest pas hauria d'anar lligat amb l'extensió de l'aplicació d'aquest conveni, o bé l'aplicació de convenis d'empresa que milloressin les seves condicions. Les mesures més reclamades a les entitats se situen al voltant d'una millora de la seva organització interna, per tal d'aconseguir una redistribució de la càrrega de treball més eficaç i efectiva. Cal trobar un equilibri entre les necessitats de funcionament dels projectes i serveis, i poder flexibilitzar horaris de tal forma que quedin cobertes tant l'atenció a les persones usuàries com les necessitats personals de la plantilla laboral respecte a la conciliació de la feina amb la vida personal i/o familiar. Altres mesures recomanables serien les dirigides a la prevenció o reducció de l'impacte dels riscos psicosocials relacionats amb aquests llocs de treball, especialment pel que fa a la gestió emocional davant la proximitat amb les persones ateses i la pressió de l'elevada càrrega laboral. En aquesta línia, es podrien establir per part de les entitats espais de supervisió externa de forma periòdica, i contemplar altres possibilitats com l'opció de proporcionar suport psicològic o de reforçar la formació de l'equip en gestió emocional, amb la possible aplicació de tècniques provinents del *mindfulness* o del *coaching*. Lligant una redistribució i reducció de la càrrega i ritme de treball, amb un augment o millora de les mesures de prevenció, es podrien prevenir la síndrome de *burn-out* i altres afectacions al benestar personal, al mateix temps que s'incrementa el benestar i rendiment dels i les professionals. Lògicament, seria important no deixar de banda els factors de protecció ja existents i potenciar-los, com són el bon ambient laboral i suport entre companys/es, l'autonomia, la relació constructiva i positiva amb els superiors, el tracte

igualitari dintre de la plantilla i el reconeixement de la tasca realitzada.

Aquest darrer aspecte, el reconeixement de la tasca realitzada, no només es veuria reflectit en un conveni que complís les demandes del conjunt del tercer sector i internament a les entitats. Una dimensió clau d'aquest reconeixement vindria d'una dotació suficient de recursos per part de les administracions públiques. Això podria permetre un augment del personal -i, en conseqüència, una reducció de la càrrega de treball existent- i una millora de les instal·lacions i serveis prestats segons les necessitats de cada centre de treball. Aquesta major dotació de recursos hauria de respectar o reduir les ràtios d'atenció actuals, de tal forma que suposés una millora efectiva de les condicions de treball actuals i no només una exigència d'ampliar quantitativament l'acció social que es du a terme -situació que mantindria la problemàtica actual-.

Dintre de la qüestió dels recursos existents, apareixen dos aspectes importants. El primer seria la present externalització de serveis públics delegada a les entitats del tercer sector. Aquesta externalització té múltiples beneficis operatius, però en determinats serveis pot comportar que els i les professionals realitzen funcions equiparables a les del funcionariat, però lluny de les seves condicions de treball. En aquest sentit, es podria optar per una millora de les condicions que s'aproximi més a les del personal funcional, o bé optar per tornar a la gestió pública d'aquests serveis -opció amb la qual personalment em trobo més d'acord-. L'altre aspecte important lligat als recursos destinats per les administracions públiques a l'atenció de persones d'origen estranger, és la dependència financera de les entitats del tercer sector d'aquesta provisió de fons públics. Les dades existents situen a les subvencions i/o convenis públics com a primera font de finançament de les entitats del tercer sector amb un 39% dels ingressos (Confederació d'Associacions Empresarials del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya, 2019, p.13). Si sumem a aquest percentatge, els concerts amb l'administració pública i la contractació directa de serveis per la seva part a les entitats del tercer sector, aquest percentatge puja al 69% (Confederació d'Associacions Empresarials del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya, 2019, p.13). Tot i desconèixer fins a quin punt aquestes dades són aplicables al cas de les entitats amb serveis i

projectes dirigits a la població d'origen estranger, l'increment de les fonts de finançament privades i pròpies podria millorar les condicions de treball dels i les professionals, en reduir la dependència de les contractacions a la durada o periodicitat de les subvencions o d'haver d'oferir un menor pressupost per millorar les opcions d'aconseguir una contractació. D'aquesta forma es podria guanyar en termes d'estabilitat dels projectes i condicions contractuals, repensant les actuals fórmules de funcionament cap a vies alternatives.

Respecte a les mesures legislatives proposades, es poden trobar tant dirigides a millorar la situació de les persones d'origen estranger -especialment pel que fa a la seva situació jurídica, i mencionant també l'opció de treball conjunt amb els països d'origen-, com altres proposades de cara a millorar les condicions de treball dels i les professionals -com l'actualització i aplicació d'un nou conveni sectorial o la modificació de les ràtios d'atenció existents en alguns serveis-. A aquestes mesures, caldria tenir present que es tracta d'un col·lectiu força feminitzat i amb una presència important de joves menors de 30 anys. En aquest sentit, les mesures legislatives dirigides a les dones i població jove en general, podrien tenir un impacte notable en aquest col·lectiu professional, així com totes aquelles dirigides a una major conciliació entre l'esfera laboral i personal -cal tenir present que es tracta d'un col·lectiu majoritàriament menor de 40 anys i, segons les dades nacionals de l'INE respecte a l'any 2018, l'edat mitjana de les dones que donen a llum per primera vegada és de 31 anys-.

Si es dirigeix la mirada directament cap als i les professionals objecte de la present investigació, un aspecte que ha aparegut durant el procés ha estat la dificultat d'accés arran de la seva relativa "invisibilitat". No resulta fàcil aconseguir el reconeixement desitjat ni una resposta a les reivindicacions de millora reclamades, quan en termes col·lectius no es compta amb una representació unitària visible. La representació dels seus interessos actualment bé donada pels diferents col·legis professionals, els sindicats i determinades associacions; però no existeix específicament centrada en el col·lectiu atès i des d'un punt de vista multidisciplinari i transversal. No es pot oblidar que la intervenció específica amb població d'origen estranger no es troba lliure de certa controvèrsia, ja que la necessitat i importància de la seva feina es veu de

vegades qüestionada des de certs sectors polítics, socials i veïnals. Una situació que, a més, sembla produir-se de manera creixent, i que podria tenir un enorme impacte negatiu en termes d'igualtat social en cas de comptar amb un suport majoritari. De manera preventiva, el suport explícit de l'opinió pública, mitjançant la difusió per part dels mitjans de comunicació de les dades que desmenteixen aquests qüestionaments, podria resultar de gran ajuda per visibilitzar la situació de la població estrangera en situació de vulnerabilitat social i del col·lectiu de professionals que l'atenen. Com a pas previ, cobraria especial importància l'organització col·lectiva dels i les professionals en un front multidisciplinari, de cara a visibilitzar la seva situació i tasca realitzada, contribuint al seu reconeixement i per tant a la legitimitat de la demanda de millores en les seves condicions de treball. Una organització col·lectiva que ha de començar primer de tot per establir una comunicació fluida amb els equips directius de les entitats, que fomenti un clima de confiança i comprensió mútua per tal d'equilibrar les necessitats dels projectes i serveis amb les dels i les professionals que els formen.

Com a darrera recomanació, cal recordar la necessitat de la continuïtat del present estudi per ampliar la informació recollida i contrastar els resultats, conclusions i recomanacions presentades en aquest treball, a causa de les limitacions metodològiques i temporals que l'han condicionat en bona part, i que per tant situen aquesta investigació com a una primera aproximació a la problemàtica abordada que requereix més profunditat i mitjans.

9 Bibliografia

- **ACNUR -Agència de Nacions Unides per als Refugiats-** (2019). *El asilo en España*. Data de consulta: 20/11/19. Disponible a: <https://www.acnur.org/es-es/el-asilo-en-espana.html>
- **Alonso, L.** (2007). *La crisis de la ciudadanía laboral*. Rubí, Barcelona: Anthropos.
- **Amable, M.** (2006). *La precariedad laboral y su impacto sobre la salud. Un estudio en trabajadores asalariados en España*. Tesis Doctoral, Universitat Pompeu Fabra: Barcelona. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/10803/7116>
- **Asil.cat** (2015, 22 de juliol). *Comunicat de la xarxa Asil.cat sobre la manca de compromís polític de l'Estat espanyol en matèria d'acollida de persones refugiades*. Data de consulta: 22/11/19. Disponible a: <http://asil.cat/comunicat-de-la-xarxa-asil-cat-sobre-la-manca-de-compromis-politic-de-lestat-espanyol-en-materia-dacollida-de-persones-refugiades/>
- **Barberà, M.** (2019, 27 de juny). Eduvic en Lluita denuncia “coacció” als treballadors i “falta de recursos” en els centres de joves migrants sols. *Social.cat*. Data de consulta: 22/11/19. Disponible a: <https://www.social.cat/noticia/10420/eduvic-en-lluïta-denuncia-coaccio-als-treballadors-i-falta-de-recursos-en-els-centres-de-j>
- **Bauman, Z.** (2003). *Modernidad Líquida*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España.
- **Boada, J.** (2010). Salut i treball. En Abat J. I Boada J., *Salut i qualitat de vida laboral*. Barcelona: FUOC.
- **Bosch, R.** (2019, 18 de novembre). El Tercer Sector lanza un SOS al Govern. *Diari La Vanguardia*. Data de consulta: 22/11/19. Disponible a: <https://www.lavanguardia.com/politica/20191118/471718812842/tercer-sector-social-govern-manifiesto-presupuestos-2020.html>.

- **Cano, E.** (2007). *La extensión de la precariedad laboral como norma social*. Sociedad y Utopía: Revista de Ciencias Sociales, núm. 29, p.117-138.
- **Castel, R.** (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.
- **Colell, E. i Pérez, B.** (2019, 20 de juny). 'Llei Aragonès': Els sindicats exigeixen limitar l'externalització de serveis públics. *El Periódico de Catalunya*. Data de consulta: 22/11/19. Disponible a: <https://www.elperiodico.cat/ca/societat/20190620/llei-aragones-el-govern-obre-la-porta-externalitzar-mes-serveis-publics-7515097>
- **Col·legi Professional del Treball Social de Catalunya** (2018, 20 de juny). *Les treballadores socials alerten de la necessitat de canviar les polítiques socials d'acollida*. Data de consulta: 23/11/19. Disponible a: <https://acciosocial.org/les-treballadores-socials-alerten-necessitat-canviar-politiques-socials-acollida/>
- **Coller i Porta, X.** (1991). *Roles Familiares y Mercado de Trabajo*. Papers, Revista de Sociologia, nº36, p.93-114.
- **Confederació d'Associacions Empresariales del Tercer Sector social d'atenció a les persones en Catalunya.** (2019). *Anuari de l'Ocupació del Tercer Sector Social a Catalunya, 2018*. Recuperat de: <https://plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2019/06/anuari-catalunya-2018-web-1.pdf>
- **CoPsoQistas21** (2019). ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud i CCOO (Comisiones Obreras). *Annexo II: Cuadro resumen, definiciones, preguntas y origen de las exposiciones*. Data de consulta 02/12/19. Disponible a: <https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/anexo%20II.pdf>
- **Cuenca, R.** (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- **Fantova, F.** (2005). *Tercer Sector e Intervención Social. Trayectorias y perspectivas de las Organizaciones No Gubernamentales de Acción Social*. Madrid: PPC.
- **Faus, J.** (2019, 22 de març). L'arribada de menors estrangers a Catalunya creix un 36% a l'inici d'any. *El País -edició Catalunya*. Data de consulta: 18/11/19. Disponible a: https://cat.elpais.com/cat/2019/03/22/catalunya/1553277131_028704.html
- **Federación de Mujeres Progresistas** (2011). *Aproximación a la situación de hombres y mujeres en el Tercer Sector*. Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social. Recuperat de: <https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/AproximacionaLasituaciondelamujeresyhombreseneltercersector.pdf>
- **García, J.** (2018, 5 d'octubre). El fiscal investiga la Generalitat per abandonar els menors 'sense papers'. *El País -edició Catalunya*. Data de consulta: 20/11/19. Disponible a: https://cat.elpais.com/cat/2018/10/05/catalunya/1538756109_037134.html
- **García Castillo, P.** (2013). Las condiciones laborales y el desempeño docente. Un estudio de las condiciones de trabajo de los profesores de secundaria y su influencia en la calidad educativa, con respecto al desempeño docente. *Revista Iberoamericana De Educación*, Vol. 63 (N.1), p.1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie631789>
- **Ginesta, M. (coord.), Civit M., Rivera J., Rodríguez A.** (2017). *Els Serveis Socials Bàsics (SSB) a la província de Barcelona: Situació actual i propostes de millora. Una mirada des del Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Recuperat de: https://www.tscat.cat/download/web/2018/Gener/2017_DictamenSSB_def.PDF

- **González, V.** (2019, 2 de maig). Nouvingudes en condicions precàries. *Directa núm. 476*. Data de consulta: 28/11/19. Disponible a: <https://directa.cat/app/uploads/2019/05/Directa-476.pdf>
- **Hurtado, B.** (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de España*. Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona. Barcelona. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/10803/403710>.
- **Idescat** (2019). Data de consulta: 25/11/19. <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=ue&n=10084>.
- **INE, Instituto Nacional de Estadística** (2019). Data de consulta: 16/12/19. <https://www.ine.es/welcome.shtml>
- **INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo** (2015a). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Madrid: INSHT. Recuperat de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+Iara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861>
- **INSHT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo** (2015b). *6ª EWCS Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Data de consulta: 06/11/19. Disponible a: <http://encuestasnacionales.oect.es/>.
- **INSST, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo** (2019). *¿Qué es un factor de riesgo psicosocial?* Data de consulta: 14/10/19. Disponible a: <https://www.insst.es/-/-que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial->
- **ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud** (2019). *Riesgos psicosociales*. Data de consulta: 14/10/19. Disponible a: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- **Laparra, M.** (2006): *La construcción del empleo precario. Dimensiones, causas y tendencias de la precariedad laboral*. Madrid: Cáritas i Fundación Foessa.

- **Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.** *Boletín Oficial del Estado*, 263, de 31 de octubre de 2009, Suplement en llengua catalana, secció. I p. 1 a 25. Data de consulta: 14/10/19. Recuperat de: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2009/10/30/12>
- **Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.** *Boletín Oficial del Estado*, 296, de 10 de noviembre de 1995, p.32590 a 32611. Data de consulta: 14/10/19. Recuperat de: https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=555985&language=ca_ES
- **López, F.** (2012). *Bienestar laboral en profesionales de la medicina. La doble cara de la organización sanitaria: factores saludables y de riesgo psicosocial*. Tesis Doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/10803/284027>
- **López-Sanz, E.** (2015). *Evaluación de riesgos psicosociales en profesionales de Servicios Sociales*. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, n.127, juny 2015, p.32-35. Recuperat de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7070530>
- **Manzanera, S.** (2016). *La precariedad laboral y los nuevos espacios de exclusión social*. Tesis Doctoral, Universitat de Múrcia. Recuperada de: <http://hdl.handle.net/10201/47749>
- **Maroto, A.** *Cuando ayudar puede hacerme daño. Estrategias para la prevención y el abordaje del burn-out en trabajadores sociales*. *Trabajo Social Hoy*, 54, p.91-106. Recuperat de: <http://www.comtrabajosocial.com/documentos.asp?id=1139>
- **Martín, M.** (2013, 13 de febrer). Precariedad laboral contra la precariedad social?. *Directa núm. 305*. Data de consulta: 20/11/19. Disponible a: <https://directa.cat/papers/directa-305/>

- **Martín-Artiles, A., Godino A., i Molina O.** (2018). Professionals independents en l'era digital: ¿el futur del precariat?. *Anuario IET De Trabajo Y Relaciones Laborales*, 2018, Vol. 5, pp. 231-56. Recuperat de: <https://www.raco.cat/index.php/anuarioiet/article/view/v5-martin-godino-molina>
- **Martínez, M.** (2015). *Tècniques de recollida de dades quantitatives: l'enquesta*. A Martínez, M. et al. (Eds.). *Mètodes i tècniques d'anàlisi en l'àmbit laboral*. Barcelona: FUOC.
- **Nacions Unides.** (2003). *The Handbook on Non-Profit Institutions in the System of National Accounts*. Nova York: Nacions Unides. Recuperat de: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/seriesf_91e.pdf
- **OIM (Organització Internacional per les Migracions)** (2019). *Glossary on migration*, IML series nº 34. Ginebra: OIM. Recuperat de: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf
- **OIT (Organització Internacional del Treball)** (2011). *Políticas y Regulaciones para luchar contra el empleo precario*. Ginebra: ACTRAV i OIT. Recuperat de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/meetingdocument/wcms_164288.pdf
- **Observatori del Tercer Sector** (2009). *L'Ocupació al Tercer Sector de Catalunya*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya. Recuperat de: https://www.observatoritercersector.org/Portals/13/Publicacions/Llibres/8.a%20OTS_Ocupacio_tercer_sector_CAT.pdf?ver=2018-01-09-134605-337
- **Observatori del Tercer Sector i Fernández, M.** (2018). *L'ocupació en el tercer sector social català des de la perspectiva de gènere*. Barcelona: La Confederació Empresarial del Tercer Sector de Catalunya i Dones Directives i Professionals de l'Acció Social. Recuperat de: <https://www.observatoritercersector.org/Portals/13/Publicacions/Llibres/IFORME-WEB-def.pdf?ver=2018-07-18-145110-283>

- **Organització Mundial de la Salut (OMS).** (2010). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción*. Ginebra, Suïsa: Organització Mundial de la Salut. Recuperat de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf;jsessionid=01997E67C9AD9DFBC6DF11C915809524?sequence=1
- **Prieto, C. (coord.); Arnal M., Caprile M. i Potrony J.** (2009). *La Calidad del empleo en España: una aproximación teórica y empírica*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- **Projecte de Llei de contractes de serveis a les persones** (2018, expedient 200-00003/12). Data de consulta: 12/11/19. Recuperat de: http://economia.gencat.cat/web/.content/20_departament/arxiu/Projectes_normatius/Finalitzats/2018/Av.-llei-contractes-serveis-persones.pdf
- **R.D. 865/2001, del 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida.** Boletín Oficial del Estado, 174, de 21 de julio de 2001, suplement núm. 13, p.1642. Data de consulta: 14/10/19. Recuperat de: https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2001/08/16/pdfs/A01641-01644.pdf
- **Royo C., Salavera C., Teruel M. i Royo D.** (2016). Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales. *Revista Documentos de Trabajo Social*, 57, p.173-190. Recuperat de: https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2019/04/DTS_57.pdf
- **Santos, J.A. i Poveda, M.** (2002). *Trabajo, Empleo y Cambio Social*. València: Tirant lo Blanch.
- **Secretaria d'Infància, Adolescència i Joventut. Generalitat de Catalunya, Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.** (2019). *Infants i joves emigrants sols. Infants i joves acollits per la DGAIA i noves arribades. Informe estadístic*. Data de consulta 30/10/2019. Disponible a: <https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/>

ambits_tematics/infancia_i_adolescencia/estrategiacatalanaacollida/dades/

- **Sennett, R.** (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- **Síndic de Greuges de Catalunya.** (2018). *La situació dels infants migrants sense referents familiars a Catalunya*. En línia: Síndic de Greuges de Catalunya. Recuperat de: http://www.sindic.cat/site/unitFiles/5630/Informe_MENA_2018.pdf
- **Standing, G.** (2013). *El precariado: una nueva clase social*. Barcelona: Ediciones de Pasado y Presente.
- **UGT -Unió General de Treballadors-** (2019, 4 d'abril). *El sector de l'acció social es concentrarà dijous davant la DGAIA per denunciar el bloqueig patronal al Conveni i exigir la dignificació de les condicions laborals*. Data de consulta: 20/11/19. Disponible a: <http://www.ugt.cat/el-sector-de-laccio-social-es-concentrara-dijous-davant-la-dgaia-per-denunciar-el-bloqueig-patronal-al-conveni-i-exigir-la-dignificacio-de-les-condicions-laborals/>
- **Van Manen, M.** (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida*. Barcelona: Idea Books.
- **Vilà, A.** (2011). *Serveis Socials i Tercer Sector. Fonaments*. Barcelona: FUOC.

10 Annex I: Qüestionari

Enquesta sobre les condicions de treball dels i les professionals del tercer sector que intervenen específicament amb persones d'origen estranger a Catalunya

Aquesta enquesta forma part del Treball Final de Màster -TFM- del Màster universitari d'Ocupació i Mercat de Treball, impartit a la Universitat Oberta de Catalunya, de l'alumne Daniel Navarro Pastor. Aquest TFM va dirigit principalment a conèixer la realitat laboral d'aquest col·lectiu de professionals arran de la manca de dades existents. Per tant, es garanteix la confidencialitat de les dades, i el seu ús exclusiu per finalitats acadèmiques.

En cas de no trobar-te actualment en actiu al tercer sector intervenint específicament amb persones d'origen estranger, si us plau, respon al qüestionari en referència a la teva darrera feina que s'ajusti a aquestes característiques. El temps de resposta requerit és d'uns 15 minuts. El formulari de resposta romandrà obert fins al dia 31 de desembre de 2019.

Moltes gràcies per la seva participació, per qualsevol qüestió pot contactar amb mi via e-mail: dnavarro@uoc.edu / danapa@protonmail.com

Dades inicials				
Aquest apartat inclou preguntes inicials de tipus demogràfic i altres per tal de mesurar el seu impacte com a variables a tenir en compte. En algunes preguntes es contempla la resposta múltiple a causa de la possibilitat de compaginar diferents situacions -per exemple, formacions- o llocs de treball al sector .				
Gènere -desplegable de resposta obligatòria-				
Dona	Home	No binari	No sap no contesta	
Grup d'edat -desplegable de resposta obligatòria-				
Menor de 30 anys	Entre 30 i 39 anys	Entre 40 i 49 anys	50 anys o més	No sap / no contesta
Formació -caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-				
Grau o Diplomatura en Educació Social				
CFGS o FP Grau Superior en Tècnic/a Superior en Integració Social				
Grau o Llicenciatura en Pedagogia				
Grau o Llicenciatura en Psicologia				
Llicenciatura en Psicopedagogia				
Grau o Diplomatura en Treball Social				
Altres estudis				
No sap / no contesta				

Quin és el teu nivell de formació màxim? -desplegable de resposta obligatòria-

Doctorat
Màster
Grau, Diplomatura o Llicenciatura
CFGS o FP Grau Superior
Altres
No sap / no contesta

Indica la teva situació laboral actual -selecció múltiple i resposta obligatòria-

Ocupat/da dintre de l'àmbit de la intervenció amb persones d'origen estranger
Ocupat/da en altre àmbit dintre de la intervenció social
Ocupat/da en altre àmbit fora de la intervenció social
Aturat/a
Altres
No sap / no contesta

En cas de no haver triat la primera opció a la pregunta anterior, quant de temps portes sense treballar-hi en aquest àmbit?
-desplegable-

6 mesos o menys
Més de 6 mesos i menys d'un any
1 any o més i menys de 2 anys
2 anys o més i menys de 4 anys
4 anys o més
No sap / No contesta

Quant de temps has treballat específicament amb persones d'origen estranger al llarg de la teva trajectòria professional?
-desplegable de resposta obligatòria-

Menys d'un any
1 any o més i menys de 3 anys
3 anys o més i menys de 5 anys
5 anys o més i menys de 10 anys
10 anys o més
No sap / No contesta

A quina província de Catalunya treballes?

-desplegable de resposta obligatòria-

Barcelona
Girona
Lleida
Tarragona
No sap / no contesta

En quin tipus de centre? -caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Centre de treball de titularitat i servei públics
Centre de treball de titularitat pública però oferint serveis concertats o externalitzats
Centre de treball de titularitat privada
No sap / No contesta

Treballes amb algun perfil específic dintre del col·lectiu de persones d'origen estranger? -caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Dones
Menors o joves estrangers no acompanyats
Persones nouvingudes
Refugiats/des, sol·licitants d'asil o apàtrides
Altres
No sap / no contesta

Condicions laborals

Preguntes només referides a l'ocupació darrera o actual al tercer sector dintre de la intervenció amb persones d'origen estranger. És possible una selecció múltiple, a causa de la possibilitat de compaginar al mateix temps dos llocs de treball d'aquestes característiques.

Quin tipus de contracte tens? -caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Indefinit a jornada completa
Indefinit a temps parcial
Temporal a jornada completa
Temporal a temps parcial
Fixe discontinu a jornada completa
Fixe discontinu a temps parcial
Altres
No sap / No contesta

En cas de tractar-se d'un contracte temporal, quina és la seva durada? -caselles de selecció múltiple-

Menys de 3 mesos	Entre 3 i 6 mesos	Més de 6 mesos i menys d'un any	1 any o més	No sap / No contesta
------------------	-------------------	---------------------------------	-------------	----------------------

Quin tipus de jornada tens? -caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Jornada contínua
Jornada partida
Jornada variable
Altres
No sap / No contesta

Quant de temps portes en aquest lloc de treball?

-caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

6 mesos o menys

Més de 6 mesos i menys d'un any

1 any o més i menys de 2 anys

2 anys o més i menys de 4 anys

4 anys o més

No sap / No contesta

Quin conveni col·lectiu tens aplicat?

-caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Conveni col·lectiu d'Acció Social amb infants, joves, famílies i d'altres en situacions de risc

Conveni propi d'empresa

Estatut dels Treballadors

Altre

No sap / No contesta

Indica el teu rang salarial net anual.

En cas de compaginar diferents llocs de treball dintre de la intervenció amb persones d'origen estranger, fes servir el total salarial que reps per ells. Els trams salarials s'han adaptat en base als trams salarials establerts per l'IRPF 2019. -desplegable de resposta obligatòria-

Inferior a 6.250€

Entre 6.250 i 12.449€

Entre 12.450 i 20.199€

Entre 20.200€ i 34.199€

Entre 35.200€ i 59.999€

60.000€ o més

No sap / No contesta

Valora l'adequació entre la teva formació i el teu lloc de treball.

-caselles de selecció múltiple i resposta obligatòria-

Qualificat/da Sobrequalificat/da Infraqualificat/da No sap / No contesta
adequadament

La teva feina t'ha suposat un canvi de domicili?

-desplegable de resposta obligatòria-

Sí

No

No sap / No contesta

Has de trobar-te disponible vers la feina fora de la teva jornada laboral? -desplegable de resposta obligatòria-

No

Sí, de manera
puntual

Sí, de manera
habitual

No sap / No
contesta

Marca el teu grau de satisfacció al respecte dels següents ítems
-graella de selecció múltiple i resposta obligatòria-

	Molt insatisfet/ta	Insatisfet/ta	Indiferent	Satisfet/ta	Molt satisfet/ta
Remuneració					
Formació continua dintre de l'empresa					
Nivell de conciliació amb la vida personal/familiar					
Nivell d'interès i motivació que et provoca la feina					
Alineació personal amb la missió/objectius de l'entitat					
Impacte positiu en la vida de les persones ateses					

Condicions físiques i mediambientals del lloc de treball

Marca la teva valoració al respecte dels següents ítems del teu lloc de treball habitual -graella de selecció múltiple i resposta obligatòria-

	Molt inadequat	Inadequat	Adequat	Molt adequat
Estat de les instal·lacions				
Accessibilitat				
Mitjans tècnics i de prevenció existents				
Nivell d'il·luminació				
Nivell de soroll				
Temperatura				
Condicions higièniques				

Condicions organitzatives

Quins dies i franges horàries treballes? -graella de selecció múltiple-

	Matí	Tarda	Nit	Altres
Jornada fixa, de dilluns a divendres				
Jornada fixa, cap de setmana i festius				
Jornada variable (per torns)				
Altres				

En cas d'haver triat "altres" a la pregunta anterior, pots explicar la teva organització horària a continuació?

-espai de resposta lliure-

Amb quina freqüència realitzes hores extraordinàries?

-desplegable de resposta obligatòria-

Mai Puntualment De manera normal Molt freqüentment Diàriament No sap / No contesta

L'empresa et compensa aquestes hores extraordinàries?

-desplegable de resposta obligatòria-

No Sí, són pagades Sí, es compensen amb hores lliures No sap / No contesta

L'empresa respecta habitualment el període de descans mínim entre jornades? -desplegable de resposta obligatòria-

Sí, sempre Sí, excepte situacions excepcionals ja contemplades prèviament No No sap / No contesta

Salut i factors de risc psicosocial relacionats amb la feina

Quin grau de benestar personal -a nivell físic, mental i social- tens a la teva feina? -desplegable de resposta obligatòria-

Molt alt Alt Mig Baix Molt baix No sap / No contesta

Has patit o pateixes afeccions i/o malalties relacionades amb el teu lloc de treball? -desplegable de resposta obligatòria-

Sí No No sap / No contesta

En cas afirmatiu a la pregunta anterior, quines?

-espai de resposta lliure-

Perquè creus que la teva feina està relacionada amb aquestes malalties?

-espai de resposta lliure-

Amb quina freqüència es donen les següents situacions al teu lloc de treball?

Ítems adaptats de les definicions de factors de risc psicosocial del mètode CoPsoQ-istas21. -graella de selecció múltiple i resposta obligatòria-

	Mai	Puntualment	De manera normal	Molt freqüentment	Diàriament
Exposició a situacions de violència física					
Exposició a situacions de violència verbal o psicològica					
Excessiva quantitat de treball					
Alt ritme de treball					
Alta exigència emocional					

	Mai	Puntualment	De manera normal	Molt freqüentment	Diàriament
Necessitat d'amagar les pròpies emocions					
Dificultats per compaginar el treball i les responsabilitats domèstiques/familiars					
Baix marge d'autonomia					
Adquisició o millora d'aprenentatges, coneixements i habilitats					
Sensació de manca de sentit de les teves tasques					
Indefinició de tasques, objectius, responsabilitats o rol					
Contradiccions que et suposen conflictes de caràcter ètic o professional					
Suport i recolzament de la resta de companys/es					
Bon ambient de treball					
Suport constructiu dels teus superiors					
Lideratge positiu dels teus superiors					
Previsió i anticipació de informació rellevant per part de l'empresa					
Reconeixement de la teva feina					

	Mai	Puntualment	De manera normal	Molt freqüentment	Diàriament
Inseguretat sobre la continuïtat de la teva feina					
Canvis inesperats o inseguretat sobre les condicions de treball (horaris, tipus de jornada, etc.)					
Confiança entre personal i direcció					
Tracte adequat i just a tot el personal					

Quin nivell d'impacte han tingut aquestes situacions laborals a la teva vida diària quan s'han produït?

Ítems adaptats de les definicions de factors de risc psicosocial del mètode CoPsoQ-istas21. -graella de selecció múltiple i resposta obligatòria-

	Cap	Lleu	Mig	Alt	Molt alt
Exposició a situacions de violència física					
Exposició a situacions de violència verbal o psicològica					
Excessiva quantitat de treball					
Alt ritme de treball					
Alta exigència emocional					
Necessitat d'amagar les pròpies emocions					
Dificultats per compaginar el treball i les responsabilitats domèstiques/familiars					
Baix marge d'autonomia					
Adquisició o millora d'aprenentatges, coneixements i habilitats					
Sensació de manca de sentit de les teves tasques					
Indefinició de tasques, objectius, responsabilitats o rol					

	Cap	Lleu	Mig	Alt	Molt alt
Contradiccions que et suposen conflictes de caràcter ètic o professional					
Suport i recolzament de la resta de companys/es					
Bon ambient de treball					
Suport constructiu dels teus superiors					
Lideratge positiu dels teus superiors					
Previsió i anticipació de informació rellevant per part de l'empresa					
Reconeixement de la teva feina					
Inseguretat sobre la continuïtat de la teva feina					
Canvis inesperats o inseguretat sobre les condicions de treball (horaris, tipus de jornada, etc.)					
Confiança entre personal i direcció					
Tracte adequat i just a tot el personal					
<p>Penses que seria possible reduir l'impacte negatiu d'aquestes situacions i millorar el teu grau de benestar a la feina?</p> <p>-desplegable de resposta obligatòria-</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sap / No contesta <input type="checkbox"/></p>					
<p>Quines mesures (organitzatives, polítiques, personals...) podrien ajudar-hi a aquesta millora?</p> <p>-espai de resposta lliure-</p> <div style="background-color: #4a7c9d; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Moltes gràcies de nou per la teva col·laboració. Si vols rebre un resum del TFM un cop finalitzat, pots deixar a continuació el teu e-mail</p> </div>					
<p>E-mail de contacte:</p> <p>espai de resposta lliure-</p>					
<p>I si vols afegir qualsevol comentari, pots fer-ho al següent espai.</p> <p>-espai de resposta lliure-</p>					

11 Annex II: Relació de contactes realitzats per la difusió del qüestionari.

Contacte directe realitzat via correu electrònic

Col·legis professionals

CEESC -Col·legi d'Educaadores i Educadors Socials de Catalunya-, Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, Col·legi de Pedagogs de Catalunya -contactades les diferents seus, l'escola de formació i el grup de recerca sobre mediació-, TSCAT -Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya i comissió de migracions i interculturalitat.

Sindicats i associacions anàlogues

AMIC-UGT, Avalot – secció jove d'UGT-, CCOO Catalunya – sector intervenció social-CGT Catalunya Sector Social CO.BAS Catalunya Sindicat de Comissions de Base, Confederació de Treballadors Autònoms de Catalunya, COS Coordinadora Obrera Sindical, UGT Catalunya, IAC Intersindical Alternativa, IAC-CATAC, Intersindical CSC, Sindicalistes Solidaris

Entitats del tercer sector

ABD Asociación Bienestar y Desarrollo, ACCEM Catalunya, Acció Solidària conta l'Atur, Actua SCCL, AD Iniciatives Socials, Aema SCL, AMPANS Empresa d'inserció, Andròmines Empresa d'inserció, Àngels Empresa d'inserció, APASOMI Empresa d'Inserció, Aprodisca Empresa d'Inserció, Argos SCCL, Associació ALBA, Associació ARCS, Associació CEDRE, Associació Cel Obert, Associació Ubuntu, Associació Educativa Can Palet, Associació Educativa Ítaca, Associació Educativa Vall del Terri, Associació Formació i Desenvolupament, Associació In Via, Associació Juvenil Barnabitas, Associació L'Esquitx, Associació Llar Nova Esperança, Associació Lligam, Associació Prosec, Associació Punt de Referència, Associació Recollim, Associació Reintegra, Associació Saó Prat, Associació Sinergia Social, Associació Talma, Barberà Inserta, Brins d'oportunitats Empresa d'inserció, Càritas Diocesana de Catalunya (seus territorials de Barcelona, Girona, La Seu d'Urgell, Lleida, Sant

Feliu de Llobregat, Solsona, Tarragona, Terrassa, Tortosa i Vic), Cartaes Tàrrega Empresa d'Inserció, Casal dels Infants, Centre Educatiu Esclat, CEAR Comisi6n Espa6ola de Ayuda al Refugiado (seu de Catalunya), CEPS Projectes Socials, Cerc@ SCCL, CODEC Empresa d'Inserció, Coordinadora per la Inserció S6ciolaboral 'Anem per Feina', Creu Roja Catalunya -seus provincials-, Dimas Empresa d'Inserció Social, Doble Via Cooperativa, Drecera SCCL, ECAS Entitats Catalanes d'Acci6 Social, Ecosol Economia Solidària Empresa d'inserció, Eduvic SCCL, E.I.N.A. Empresa d'Inserció No a l'Atur, Eina Activa Empresa d'inserció, Empresa d'Inserció Brot Serveis Integrals de Jardineria, Empresa d'inserció de les comarques de Tarragona, Empresa d'Inserció Social i Laboral Shalom, Engrunes Recuperaci6 i Manteniment, Empresa d'Inserció, Espai d'Inclusi6 i Formaci6 Casc Antic – EICA, Foment del Treball Col·lectiu Empresa d'inserció, Foresterra Cooperativa d'Inserció, Fundaci6 Adsis, Fundaci6 Agi, Fundaci6 Akwaba, Fundaci6 Ared, Fundaci6 APIP – ACAM, Fundaci6 Ateneu de Sant Roc, Fundaci6 Àuria, Fundaci6 Bayt al-Thaqafa, Fundaci6 Busquets, Fundaci6 Casa Sant Josep, Fundaci6 Cepaim, Fundaci6 Champagnat, Fundaci6 Comtal, Fundaci6 El Llindar, Fundaci6 Eveho, Fundaci6 Èxit, Fundaci6 Formaci6 i Treball, Fundaci6 Gavina, Fundaci6 Gentis, Fundaci6 Germina, Fundaci6 Idea, Fundaci6 Infància i Família, Fundaci6 Iniciatives Solidàries, Fundaci6 Integramenet, Fundaci6 IRES, Fundaci6 MAIN, Fundaci6 María Auxiliadora, Fundaci6 Marianao, Fundaci6 Mercè Fontanilles, Fundaci6 Migra Studium, Fundaci6 Pare Manel, Fundaci6 Oscobe, Fundaci6 Pere Tarrés, Fundaci6 Putxet, Fundaci6 Quatre Vents, Fundaci6 Resilis, Fundaci6 Salut i Comunitat, Fundaci6 Ser.Gi, Fundaci6 Surt, Fundaci6 Trinijove, Garbet Cooperativa d'Inserció, GEDI Cooperativa d'Iniciativa Social, Idària Empresa d'inserció, Impulsem SCCL, Insercoop SCCL, ISOM SCCL, Intress, L'eina SCL, L'Encant Empresa d'inserció, Nou Grapats Empresa d'inserció, Nou Set Empresa d'inserció, Passar Via Empresa d'inserció, Probens, Progress, Què Fem Empresa d'inserció, Serra de Llaberia Empresa d'inserció, Recibaix Empresa d'inserció, Semaiha Empresa d'inserció, Solidança Empresa d'inserció, Suara Cooperativa, Tapis Empresa d'inserció, Troballes Empresa d'inserció, Troca Empresa d'inserció.

Promoció i contacte mitjançant xarxes socials

Facebook (grups i pàgines): Accent Social CNT Barcelona, Amic UGT, Ofertes de feina Educació social, Per una Catalunya social, Sector Social i Atenció a les persones CCOO, Sector Social CGT Catalunya, Sector Social Combatiu, Treball Social.

LinkedIn: perfil personal