CARTOGRAFÍA DE APTITUDES Y COMPETENCIAS INTERSECTORIALES

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

PR01 Cartografía de aptitudes y competencias intersectoriales

Abreviaturas

Cedefop: 'European Centre for the Development of Vocational Training' (Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional)
ESCO: 'European Skill, Competences, Qualifications and Occupations' (Capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones europeas)
Nini: Ni estudia ni trabaja (NEET en inglés)
PR: Resultado del proyecto
UDAF 82: *Unión Departamental de Asociaciones Familiares* 82
CDPD: Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Introducción

El estudio Eurostat 2022 estima que 1 de cada 10 jóvenes de entre 15 y 29 años que viven en Europa no tiene empleo, ni educación, ni formación (Nini - véase el gráfico 1). Lejos de referirse a un grupo homogéneo, el término Nini engloba una gran variedad de realidades, situaciones personales, así como niveles educativos y de cualificación. Sin embargo, los Ninis comparten una característica: desconocen su derecho a beneficiarse de prestaciones o están completamente aislados de los servicios públicos, parapúblicos y comunitarios que podrían apoyarles, y de las oportunidades de formación o trabajo a su alcance.[1]

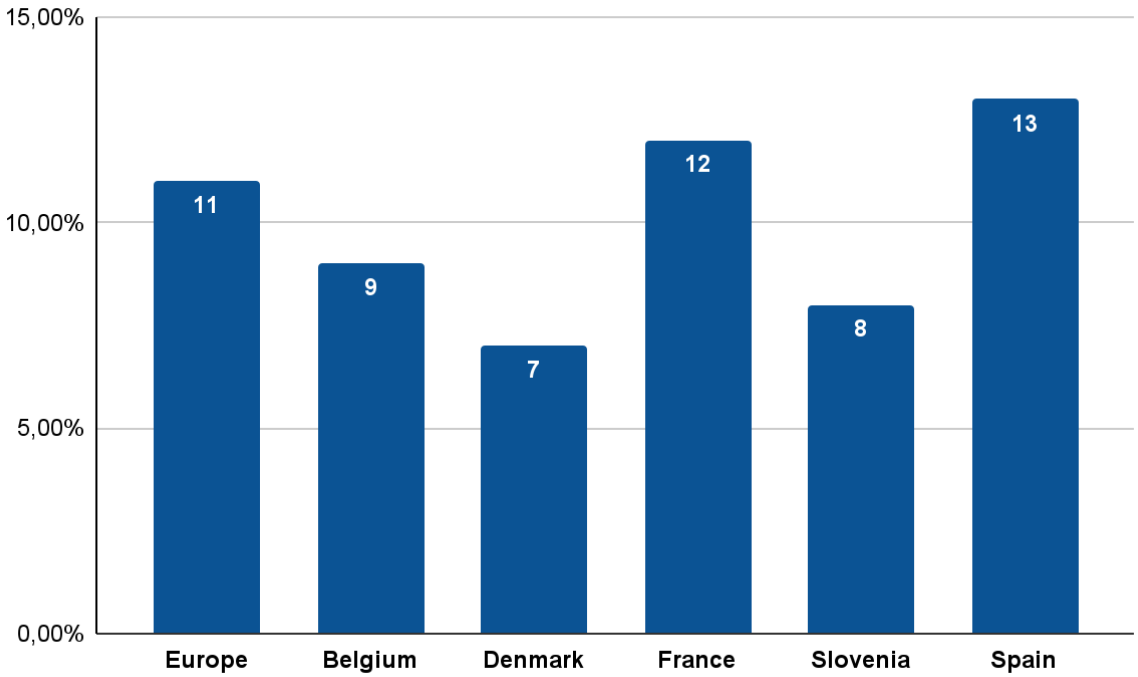


Fig. 1: Porcentaje medio de Ninis en los países representados dentro del consorcio del proyecto e-Youth.[2] Elaboración propia

Sus dificultades pueden deberse a una enfermedad o discapacidad, a responsabilidades familiares como la paternidad precoz, a problemas de salud mental, a sentirse desanimados o incluso desesperados ante la idea de no encajar con el resto de la sociedad.[3] Ante estos perfiles complejos, los profesionales pueden estar o sentirse mal equipados y, por tanto, reaccionar de forma inadecuada. Por ejemplo, pueden insistir en reorientar a los jóvenes usuarios de los servicios hacia los servicios "especializados" basándose en que tienen una discapacidad, quizá utilizando un lenguaje anticuado para referirse a ellos. Pueden no

[1] Eurostat, 2019, "Glosario: Young people neither in employment nor in education and training (NEET)", Statistics Explained, ISSN 2443-8219, (Enlace a la fuente).

[2] Eurostat, 2023, "Statistics on young people neither in employment nor in education or training" (Enlace de la fuente).

[3] Conjunto de herramientas de FP para capacitar a los ninis, "Identify" (Enlace de la fuente).

identificar los síntomas de problemas de salud mental derivados de un viaje migratorio traumático. También pueden descuidar la adaptación de sus expectativas a un público más joven y menos privilegiado.
La exclusión, los malos tratos y los conflictos surgen de la falta de correspondencia entre las necesidades específicas de los jóvenes usuarios de los servicios y las actitudes de los profesionales a la hora de tratar de satisfacerlas, lo que lleva a los primeros a desilusionarse, a cortar lazos y a renunciar a sus derechos a obtener la ayuda que necesitan para lograr su autonomía.

El proyecto e-Youth está impulsado por la ambición de capacitar a los profesionales que trabajan o son susceptibles de encontrarse con jóvenes excluidos de los servicios ordinarios de atención y apoyo por motivos de discapacidad, problemas de salud mental, identidad de género, raza y/o lengua, nivel educativo y de competencias, etc. Independientemente de su nivel de intervención, los profesionales desempeñan un papel en los sentimientos de inclusión o exclusión de los jóvenes. Al tiempo que reconocemos cuestiones estructurales como la falta de recursos y la precarización del trabajo social y asistencial, nuestro objetivo es proporcionarles las herramientas, los recursos y los conocimientos necesarios para que puedan desempeñar su función de forma competente.
Este objetivo específico del proyecto, "**Mejorar y reciclar a los profesionales mediante el mapeo de sus competencias actuales y el desarrollo de paquetes de capacitación basados en evidencia y orientados a los derechos**", está en consonancia tanto con la Agenda Europea de Capacidades como con el Pacto por las Capacidades, y su objetivo común de implantar una cultura de aprendizaje permanente para todos, incluidas las personas que ya trabajan. El objetivo final es garantizar el acceso a los servicios e instituciones ordinarios a los jóvenes con discapacidad y/o en situaciones complejas, en igualdad de condiciones con sus compañeros, y de conformidad tanto con los pilares europeos de derechos sociales como con el artículo 19 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Los resultados del proyecto 2º y los restantes se centrarán en promover nuevas formas de abordar las necesidades de los profesionales en materia de competencias. No obstante, el primer paso consiste en determinar las lagunas existentes entre las aptitudes y actitudes que se utilizan en la actualidad y las ideales que son necesarios o preferibles de adquirir para mejorar la prestación de atención y apoyo a los jóvenes.

Este informe, "**Mapeo de las aptitudes y competencias intersectoriales de los trabajadores con jóvenes**", se encarga de examinar cómo los profesionales perciben y describen cuáles son o deberían ser sus funciones, tareas, habilidades y actitudes en su trabajo diario.

Encuesta en línea

Para ello, los socios del proyecto e-Youth difundieron entre sus trabajadores y sus respectivas redes de organizaciones una encuesta en línea entre septiembre y diciembre de 2022. Las preguntas buscaban identificar y mapear qué **competencias** utilizan más los profesionales o desearían tener cuando trabajan con jóvenes en situaciones complejas.

La participación fue libre y anónima. Los participantes podían optar por no responder a todas las preguntas o retirarse del estudio en cualquier momento. Tampoco se les preguntó por datos personales como edad, sexo, país de residencia, nivel de estudios o diplomas. Sólo se les preguntó por su puesto o trabajo actual. El motivo de esta decisión de excluir las preguntas personales fue el objetivo de esbozar un **perfil general** de lo que es un profesional idealmente cualificado y competente.

Habría estado fuera del alcance de la herramienta, además de ser poco ético y sencillamente imposible, identificar y clasificar aptitudes y actitudes supuestamente "femeninas" o "masculinas", "danesas", "francesas", "eslovenas" o "españolas". Habría exigido a los socios profundizar en las leyes nacionales y en la historia del trabajo social, asistencial y educativo de cada país. El perfil *e-Youth Intersectorial* no es, por tanto, prescriptivo ni pretende determinar qué país tiene mejores prácticas y competencias que el resto. Es una **instantánea** de cómo los profesionales que respondieron a la encuesta conciben actualmente sus funciones, competencias y actitudes profesionales a la hora de abordar problemas y situaciones complejas.

Definiendo 'competencia'

Nos basamos en la obra de Rodrigues, Fernández-Marcias y Sostero de 2021 al definir la competencia como "una capacidad general para desenvolverse bien en un ámbito de tareas concreto" y al reconocer su diferencia con el concepto de "destreza".

Utilizadas a menudo indistintamente como sinónimos, habilidad y competencia sólo están, según los autores, "relacionadas" entre sí, "porque "desenvolverse bien en un ámbito de tareas concreto" requiere no sólo poseer una serie de **habilidades específicas**, sino también tener una comprensión general del ámbito (**conocimientos),** así como ciertas **actitudes** (...)".[4]

A estos elementos se añade un cuarto: estar en **condiciones legales** de emprender tareas específicas, sancionadas por un título y/o un contrato de trabajo.

Muestreo

Recibimos un total de **86 respuestas** a la encuesta, clasificando el presente estudio como cualitativo. Cada organización recibió una media de 14 respuestas. Las dos organizaciones que

[4] Margarida Rodrigues, Enrique Fernandez-Macias, Matteo Sostero, 2021, "A unified conceptual framework of tasks, skills and competences", *JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology*, No. 2021/2, Comisión Europea, Centro Común de Investigación (CCI), Sevilla.

más respuestas recibieron fueron COCEMFE Sevilla con 24 (Sevilla, España) y la Udaf 82 con 23 (Montauban, Francia). Dado que sus misiones se enmarcan en el ámbito del trabajo social, esta distribución influyó mucho en los resultados. El sector profesional más representado en la muestra es el de **Salud y Solidaridad (62%)**, que hace referencia a los trabajadores sociales y de juventud, las profesiones médicas y de enfermería, las tutelas, etc. Le sigue **Educación y Formación (23%)** compuesto por maestros, profesores universitarios y auxiliares docentes. La **Administración** (jefes de servicio, gestores de proyectos) y los orientadores laborales sólo representan menos del **10%** cada uno (véase el gráfico 3).

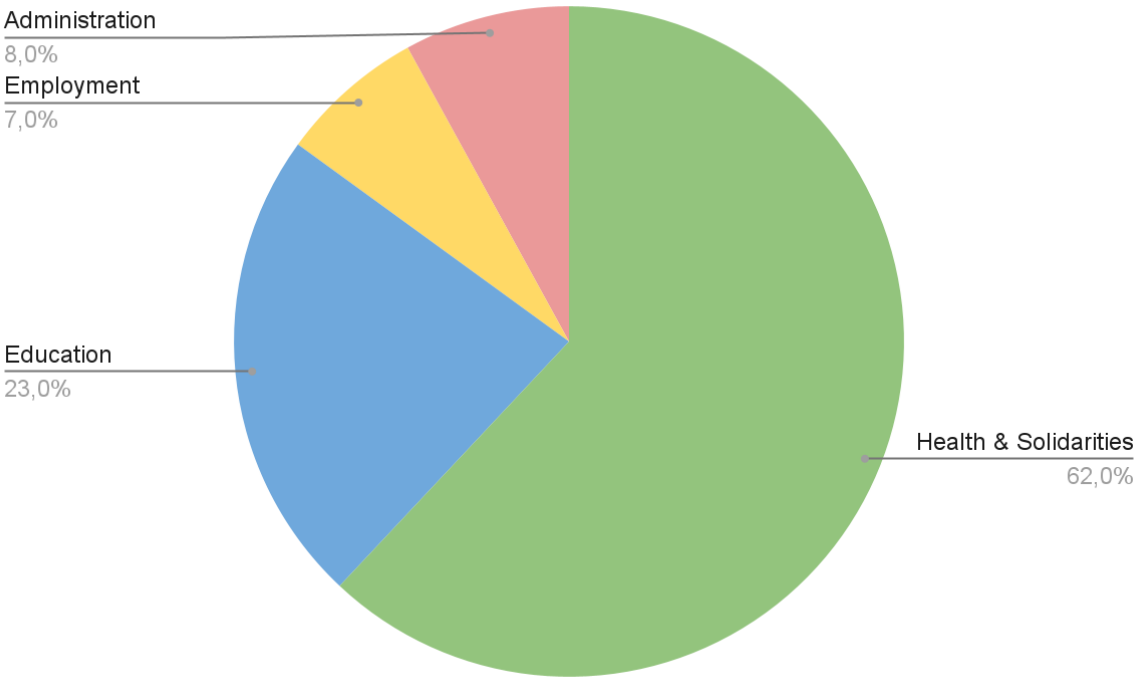


Fig. 2: Distribución profesional por sectores. Elaboración propia

Estas grandes categorías se esbozaron reagrupando las ocupaciones o "empleos"[5] representados en la muestra sobre la base de las tareas y misiones que los participantes declararon compartir. No se tuvieron en cuenta los lugares físicos en los que pueden trabajar los profesionales. Por ejemplo, se considera que las enfermeras escolares, los psicólogos o los trabajadores sociales trabajan en el sector de Salud y Solidaridad.

[5] *Idem*.

Análisis

Método

El siguiente mapa de las competencias actuales de los profesionales se basa en una comparación exhaustiva de los resultados de nuestro estudio con la clasificación y el diccionario europeo de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO).[6] A partir de los ítems más seleccionados para cada pregunta y de los ítems que comparten los distintos perfiles profesionales representados en nuestra muestra según se identifican en ESCO, hemos elaborado un **perfil de competencias general e intersectorial** (véase adjunto) que incluye tareas, aptitudes básicas, dominios de conocimientos básicos y actitudes básicas.

Perfil general de competencias intersectoriales

Tareas

La primera serie de preguntas se dedicó a conocer mejor las misiones o tareas de los profesionales, así como su papel último en la vida de los jóvenes. En otras palabras, se trataba de identificar cómo conciben las acciones concretas, prácticas y transformadoras que llevan a cabo (*tareas*) y distinguirlas del significado que dan a su trabajo (*papel*).

Primero les pedimos que describieran en qué consiste su trabajo, o cuáles son sus actividades diarias. El análisis de sus respuestas cualitativas nos permitió esbozar tres categorías de tareas:

- Los relacionados con la **formación y el empleo de los jóvenes**, ya que los participantes declararon "realizar actividades para el desarrollo de las capacidades de aprendizaje de los jóvenes" (20%) y "[apoyar su] reinserción laboral o socioprofesional" (14%);
- Las que requieren que los profesionales **apoyen y asesoren a** los jóvenes, dando gran importancia a "proporcionar orientación, asesoramiento e información" (26%), así como a "identificar preferencias, deseos y necesidades" (20%) e "identificar obstáculos y dificultades" (19%) mediante entrevistas formales cara a cara o en diversos entornos informales;
- Y, por último, las que contribuyen a la **Organización de Servicios generales** mediante "[la concepción de] proyectos y nuevas intervenciones" (23%) y tareas más básicas como "la coordinación, gestión y animación de equipos" (13%).

En cuanto a los roles, nuestro objetivo era determinar y clasificar qué es lo que los profesionales priorizan en términos de significado y propósito a la hora de motivar su compromiso profesional. Para ello, utilizamos un método diferente. Se pidió a los participantes que seleccionaran tres respuestas de entre diez opciones disponibles. A continuación, se retuvieron los ítems con mayor puntuación como motivadores más significativos de la intervención de los profesionales (véase la Figura 3).

[6] Comisión Europea, 2022, "What is ESCO", *European Skills, Competences, Qualifications and Occupations* v.1.1.1., https://esco.ec.europa.eu/en/about-esco/what-esco

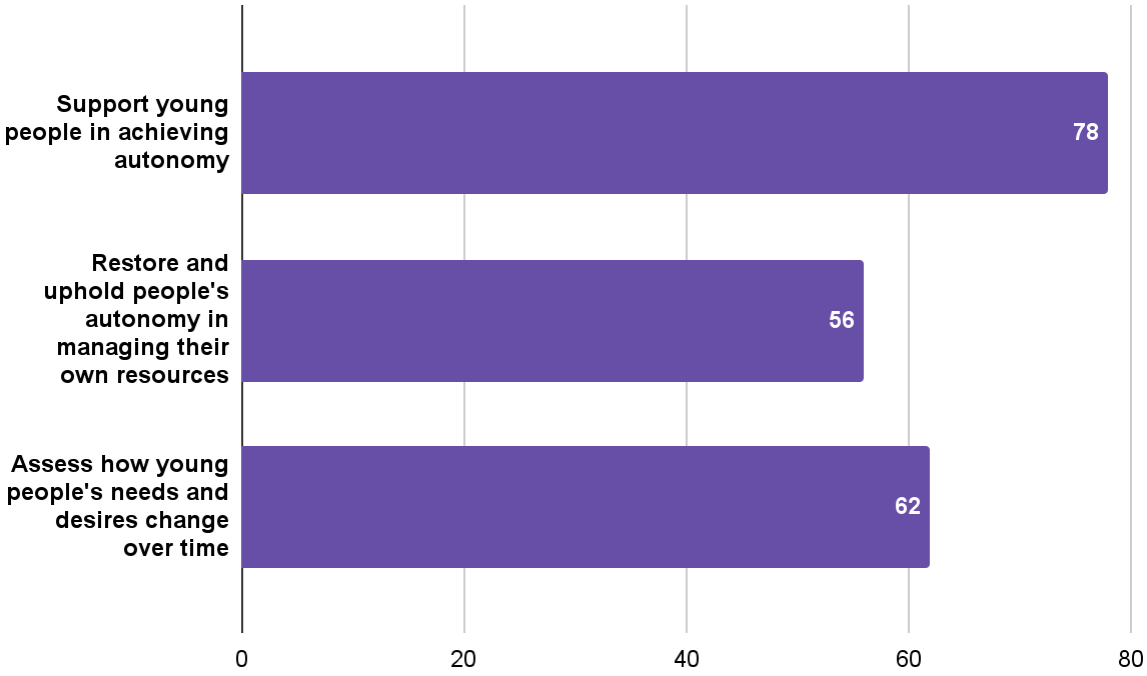


Fig. 3: Tareas diarias de los profesionales (en %). Elaboración propia

La autonomía, la **independencia** y la **autosuficiencia** de los jóvenes parecen ser los objetivos finales de los profesionales, lo que pretenden conseguir cuando trabajan en el diseño y la aplicación de planes de apoyo o atención con los jóvenes. A medida que analicemos los resultados de la encuesta sobre **Competencias Básicas** y **Actitudes Básicas** destacados como más prevalentes, también determinaremos si son coherentes (en el sentido de útiles para cumplir) con estas tareas y objetivos declarados.

Competencias básicas

Habilidades sociales y de comunicación

La mayoría de las ocupaciones de los encuestados incluyen interacciones cara a cara con jóvenes en situaciones complejas, ya sean individuales en un entorno burocrático o en el domicilio de la persona, o colectivas y ambientadas en espacios comunitarios, aulas o en la calle. Por lo tanto, **requieren que los profesionales establezcan relaciones de confianza con los jóvenes, tanto para garantizar que éstos contribuyan y se comprometan con su plan de atención o apoyo, como para que sean capaces de reducir las situaciones de malentendido o conflicto**. Esto se hace aún más evidente por el porcentaje que obtuvo la habilidad "Escuchar con empatía": 95% (véase la Figura 4), lo que hace que no sea esencial pero sí, según se dice, ineludible en el trabajo diario de los profesionales. También sirve a los profesionales en su tarea de conocer la situación personal de los jóvenes, y lo hacen en función de cómo éstos la narran. Sin embargo, al realizar su evaluación, **los profesionales deben tener en cuenta las circunstancias sociales y estructurales que afectan tanto a la vida de los jóvenes como a su propia percepción**.

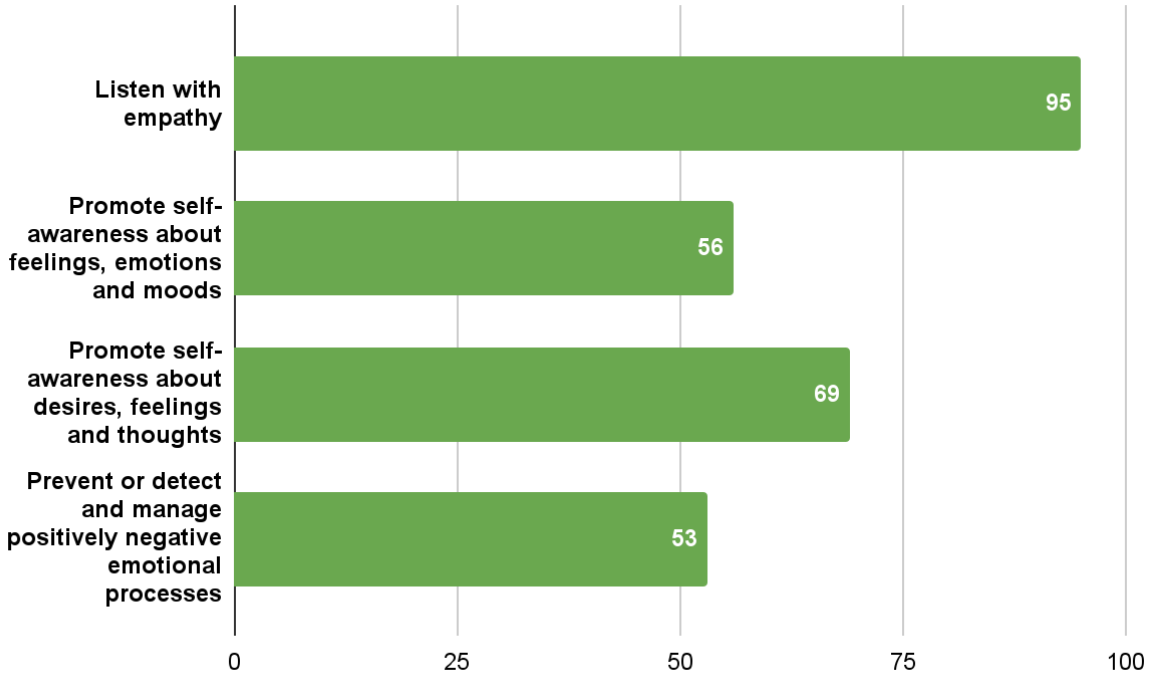


Fig. 4: Habilidades sociales y comunicativas básicas (en %). Elaboración propia

Un aspecto clave de la empatía reside en los métodos de escucha activa,[7] "prácticas anti-opresivas"[8] y "principios de trabajo socialmente justos".[9] Nuestro análisis comparativo de los perfiles profesionales de la ESCO también reveló la importancia de otra habilidad relacionada en diez profesiones representadas en la muestra de la encuesta: "aceptar [la propia] responsabilidad".[10] Más allá de asumir la responsabilidad de una acción o una decisión que tuvo malos resultados, esta habilidad requiere que los profesionales reflexionen sobre sus propios prejuicios y prácticas potencialmente discriminatorias. La investigación y las publicaciones periodísticas no dejan de poner de manifiesto cómo los estereotipos de raza, género, orientación sexual, discapacidad o clase afectan negativamente a la forma en que se prestan los cuidados y el apoyo y, por tanto, a sus resultados (Chrisler, Barney, Palatino, 2016; Ross, Congress, Matsuzaka, 2018; Hamed, Thapar-Björket, Ahlberg 2020; Álvarez-Bernardo, García-Berben, Lara-Garrido, 2022). La calidad de la relación entre los profesionales y los jóvenes, y la de su diálogo, puede deteriorarse. Es posible que los profesionales no tomen en

[7] "Prestar atención a lo que dicen los demás, comprender pacientemente las cuestiones que se plantean, hacer las preguntas oportunas y no interrumpir en momentos inadecuados; [ser] capaz de escuchar atentamente las necesidades de (...) los usuarios de los servicios u otras personas, y aportar soluciones en consecuencia" (enlace ESCO).

[8] "Identificar la opresión en sociedades, economías, culturas y grupos, actuando como profesional de forma no opresiva, capacitando a los usuarios de los servicios para emprender acciones que mejoren sus vidas y permitiendo a los ciudadanos cambiar su entorno de acuerdo con sus propios intereses" (enlace ESCO).

[9] "Trabajar de acuerdo con los principios y valores de gestión y organización centrados en los derechos humanos y la justicia social" (enlace ESCO).

[10] "Aceptar la responsabilidad de las propias actividades profesionales y reconocer los límites del propio ámbito de práctica y competencias" (enlace ESCO).

serio a los jóvenes y las decisiones que toman, sometiéndolos quizá a un mayor escrutinio o exigiéndoles un nivel de exigencia superior al de sus compañeros.
La **empatía y la responsabilidad** podrían considerarse no sólo como habilidades vitales, sino como **valores vitales** a la hora de apoyar y cuidar a jóvenes en situaciones complejas.

Si bien no se solicitan tanto, las competencias "[Promover] la autoconciencia" y "[Prevenir] o [gestionar] los procesos emocionales positivamente negativos" (53%) desempeñan conjuntamente un papel igualmente importante, según los encuestados (véase la Figura 3). Las etiquetas alternativas extraídas de la clasificación ESCO nos ayudaron a definir el significado y el alcance de estas dos competencias.
El autoconocimiento implica varias dimensiones. Los participantes reconocieron en primer lugar su papel en "[promover] y [mejorar] la capacidad de los jóvenes para reflexionar sobre su propia situación actual, teniendo en cuenta sus deseos, sentimientos y pensamientos" (69%). (69%) Está muy relacionado con la habilidad de "[promover] la autoconciencia sobre los sentimientos, las emociones y los estados de ánimo" (56%) que también valoraron positivamente, lo que podría traducirse en "[tener] inteligencia emocional".[11]
Prevenir o gestionar positivamente las emociones negativas articula ser capaz de "[mediar] y [resolver] disputas"[12] y "tolerar el estrés"[13] mientras se "mantiene una actitud positiva"[14] para evitar desanimar o incluso alienar a los jóvenes.

Sin embargo, esta prevalencia estadística pone de relieve lo que parece ser **una representación compartida entre los profesionales de todos los sectores**. **Podría interpretarse como una tendencia a asociar a los jóvenes con un comportamiento fuerte, negativo, inapropiado o incluso violento debido a su incapacidad para controlar sus emociones, lo que justifica la necesidad de habilidades específicas para contrarrestarlo**. Esta idea se ve reforzada por la alta puntuación obtenida en la encuesta e-Youth, que no está necesariamente relacionada con las habilidades sociales y de comunicación, pero que es importante destacar a efectos de este análisis.
Por ejemplo, promover el autoconocimiento y la inteligencia emocional también podría ir dirigido a "[identificar], [controlar] y [gestionar] los conflictos emocionales internos" (41%), así como a "[identificar], [controlar] y [prevenir] los problemas específicos que surgen cuando el contexto social requiere una adaptación emocional" (40%). La idea subyacente es que **la relación entre los profesionales y los jóvenes debe seguir siendo una relación controlada, lineal y directa para que funcione o simplemente se mantenga en el tiempo**, lo que parece

[11] "Reconocer las emociones propias y ajenas, distinguir correctamente entre ellas y observar cómo pueden influir en el entorno y la interacción social y qué se puede hacer al respecto." (enlace ESCO)
[12] "Trabajar con dos o más personas o grupos separados implicados en un desacuerdo o disputa para llegar a un acuerdo, arreglo o compromiso". (enlace ESCO)
[13] "Mantener un estado mental templado y un rendimiento eficaz bajo presión o circunstancias adversas". (enlace ESCO)
[14] "Soportar la adversidad, demostrar resiliencia y encontrar formas de resolver o gestionar los efectos de los acontecimientos difíciles de la vida". (enlace ESCO)

bastante incompatible con una ética profesional de escucha empática activa y de comprensión de los problemas, las necesidades y el proceso de crecimiento de los jóvenes (puesto de manifiesto por la prevalencia masiva de la habilidad "Escucha empática" 95%).

Orientación y asesoramiento

Esta segunda familia de competencias está relacionada con la primera y muestra que **los profesionales se consideran fuerzas orientadoras en la vida de los jóvenes**.

La mayoría de los encuestados señalaron la importancia de poder "analizar la situación actual de los jóvenes, teniendo en cuenta su entorno personal, familiar y social" (82% - véase el gráfico 5). En otras palabras, necesitan mantener entrevistas formales o conversaciones informales para "evaluar [su] situación",[15] "(...) identificar [sus] necesidades"[16] y "realizar una evaluación de riesgos (...)".[17] Aprender sobre la vida de los jóvenes está muy relacionado con demostrar empatía, pero también dota a los profesionales de la información necesaria para diseñar los planes de atención, apoyo y/o pedagógicos más adecuados para que los jóvenes logren mejorar.

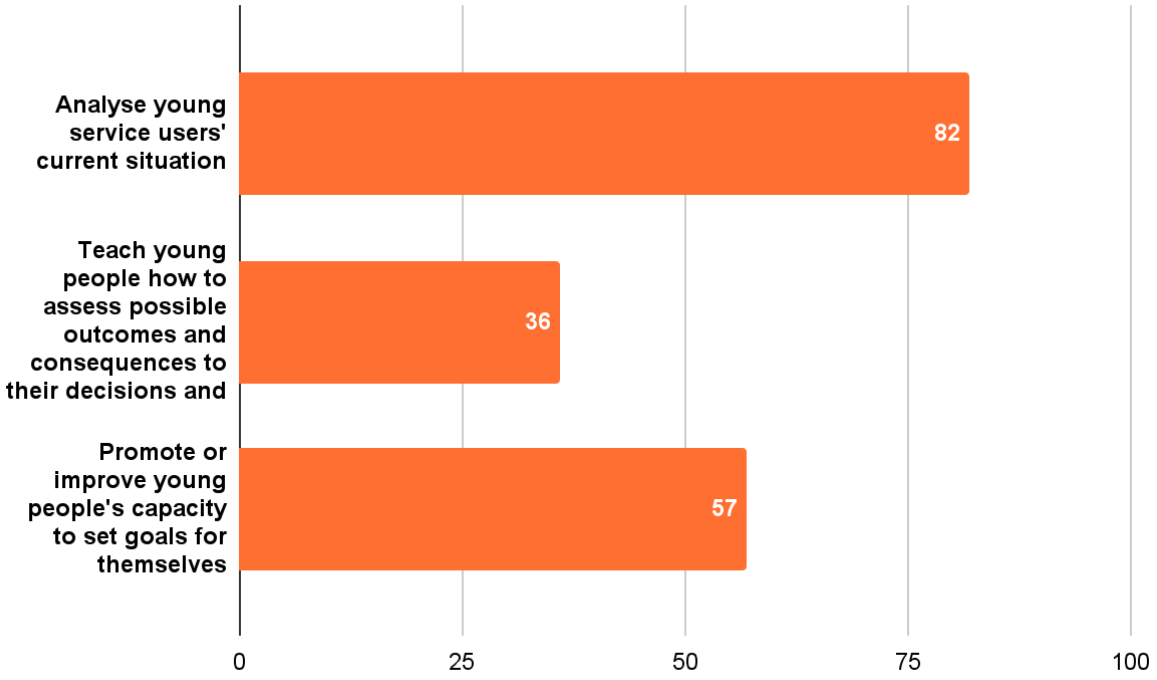


Fig. 5: Capacidades básicas de orientación y asesoramiento (en %). Elaboración propia.

[15] "Evaluar la situación social de los usuarios del servicio equilibrando la curiosidad y el respeto en el diálogo, considerando a sus familias, organizaciones y comunidades, y los riesgos asociados, e identificando las necesidades y recursos para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales" (enlace ESCO).

[16] "Entablar conversaciones para identificar expectativas, requisitos, deseos, necesidades y problemas de clientes, compañeros de trabajo, estudiantes y otros" (enlace ESCO).

[17] "Seguir las políticas y procedimientos de evaluación de riesgos para evaluar el riesgo de que un cliente se haga daño [a sí mismo] o a otros, tomando las medidas adecuadas para minimizar el riesgo" (enlace ESCO).

Otras competencias importantes que señalaron los profesionales es su papel a la hora de "[enseñar] a los jóvenes a evaluar los posibles resultados y consecuencias de sus decisiones y acciones" (54%) y "[promover] y/o [mejorar su] capacidad para fijarse objetivos (57% - véase el gráfico 5). Aunque estrechamente relacionadas con "[Ofrecer] a los jóvenes diferentes puntos de vista y perspectivas" (48%), estas habilidades van más allá de simplemente *hablar a* los jóvenes de las repercusiones que pueden tener sus elecciones. Los profesionales trabajan activamente para que ellos mismos sean capaces de imaginarlas. En su núcleo se encuentra la idea de **transferibilidad**: los profesionales "apoyan [a los jóvenes] en el desarrollo de competencias"[18] que les ayudarán a "prepararse para la edad adulta"[19] o un estado de vida más o menos independiente.

Los resultados confirman el objetivo de los profesionales de ser comprensivos con las necesidades específicas, los límites y la situación personal de los jóvenes. Sin embargo, las competencias destacadas parecen mostrar una tendencia general a considerar a los jóvenes únicamente a través de lentes **problemáticas**. El estado actual en el que se encuentra un joven y que justifica la intervención es malo o, al menos, no ideal. Pero no trascendió que la evaluación de los profesionales también se centra en las capacidades y recursos existentes de los jóvenes para determinar qué palancas tienen realmente en sus manos para tirar de ellas y cuáles están fuera de su alcance.
Desde el punto de vista de la *CDPD* y del *Pilar Europeo de Derechos Sociales*, esto lleva a ignorar los orígenes estructurales y sociales de los obstáculos a los que se enfrentan los jóvenes. Se necesita más investigación para evaluar si los profesionales integran la comprensión del "ableismo" u otras formas de discriminación en sus prácticas,[20] y cómo lo hacen. Una de las razones podría ser que no sean capaces de hacerlo por desconocimiento de estas discriminaciones. Puede que esperen que los jóvenes se adapten a sus expectativas, interpretando sus problemas para que encajen en el paradigma de su intervención, pero en el proceso no consiguen llegar a un acuerdo con ellos.

Habilidades cívicas y para la vida

Los participantes consideran que desempeñan un papel de apoyo en la capacitación de los jóvenes vulnerables, tanto a través de la promoción como de intervenciones directas. Conocen el funcionamiento de los servicios y las instituciones, así como la situación actual de los jóvenes frente a la vida ideal que pretenden alcanzar. Esta visión de conjunto les otorga competencia a la hora de suavizar las relaciones esenciales entre compañeros y otros profesionales, responsables políticos y jóvenes. Tres competencias y su puntuación igual o superior al 60% respaldan esta afirmación (véase la figura 6).

[18] "Fomentar y apoyar [a los jóvenes] en actividades socioculturales en la organización o en la comunidad, apoyando el desarrollo de habilidades de ocio y trabajo" (enlace ESCO).
[19] "Trabajar con niños y jóvenes para identificar las destrezas y habilidades que necesitarán para convertirse en ciudadanos y adultos eficaces y prepararlos para la independencia" (enlace ESCO).
[20] Ableismo o *capacitismo* se refiere a la "discriminación o prejuicio contra las personas con discapacidad".

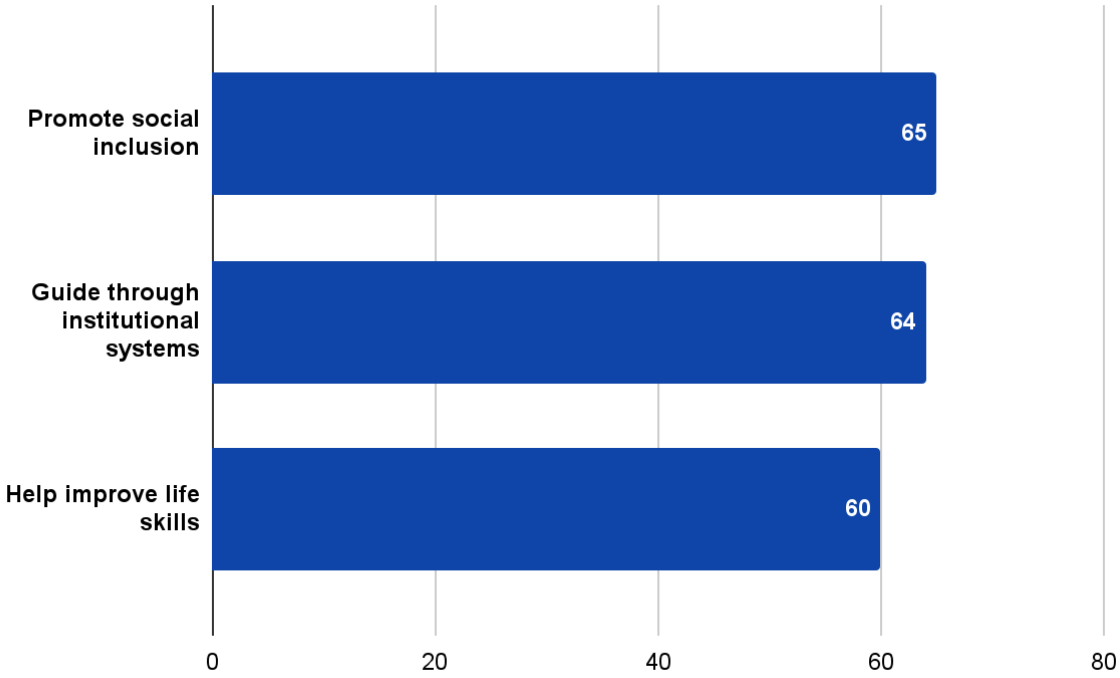


Fig. 6: Competencias vitales y cívicas básicas (en %). Elaboración propia.

Los encuestados indican que "[promover] la inclusión social"[21] es esencial para su trabajo. En una fase temprana del proceso de apoyo y atención, los jóvenes pueden experimentar estrés y ansiedad ante la idea de realizar tareas importantes por sí mismos. Por ello, los profesionales pueden intervenir y "abogar por [ellos]"[22] , hasta el punto de "[ayudarles] física o remotamente a acceder a los servicios"[23] o "[ayudar] a las personas con discapacidad en las actividades de la comunidad". [24]

Es decir, implica **acompañar a los jóvenes a las salas de espera o a su primera clase de una nueva afición**. También puede implicar **llamar antes de su llegada con su consentimiento explícito, y comunicar a los profesionales o voluntarios pautas sobre cómo desescalar en caso de que surja una crisis**. En otras palabras, trabajan para restar importancia y ayudar a los jóvenes a atravesar situaciones estresantes.

[21] La etiqueta original presentada en la encuesta era "Promover, proteger y defender la inclusión social de los jóvenes y su acceso a actividades culturales, educativas y de ocio, así como al mercado laboral". La definición de la ESCO para "[Promover] la inclusión es la siguiente: "Promover la inclusión en la atención sanitaria y los servicios sociales y respetar la diversidad de creencias, cultura, valores y preferencias, teniendo presente la importancia de las cuestiones de igualdad y diversidad" (enlace de la ESCO).

[22] "Hablar en nombre y representación de los usuarios de los servicios, utilizando habilidades comunicativas y conocimientos de los campos pertinentes para ayudar a los menos favorecidos" (enlace ESCO).

[23] "Ayudar a otros a acceder a servicios y prestaciones sociales, legales o de otro tipo, incluida la derivación a otros profesionales y organizaciones" (enlace ESCO).

[24] "Facilitar la inclusión de las personas con discapacidad en la comunidad y apoyarlas para que establezcan y mantengan relaciones mediante el acceso a actividades, lugares y servicios comunitarios" (enlace ESCO).

Esta es también la razón por la que, aunque están estrechamente relacionadas, estas habilidades difieren de las **habilidades de información relevante para el procesamiento**, ya que **su objetivo final es asegurarse de que los jóvenes acaben siendo capaces de realizar estas tareas por sí mismos**. La segunda habilidad más seleccionada por los participantes, "[Guiar] a los jóvenes a través de los sistemas institucionales" (64%), apoya aún más esta idea. La etiqueta original presentada a los participantes en la encuesta decía "[Promover] y [mejorar] la capacidad de los jóvenes para comprender los documentos administrativos, legales y médicos que les conciernen y su capacidad para navegar por estos sistemas". Aunque no pudimos encontrar un equivalente en ESCO, sí encontramos competencias relacionadas como "[ayudar] en cuestiones de administración personal"[25] o "[apoyar] el consentimiento informado".[26] Los profesionales *hacen con* y no *en lugar de* los jóvenes, un aspecto clave de la **capacitación**.

En general, es bastante seguro afirmar que los profesionales trabajan para quedarse sin trabajo algún día o, como mínimo, para no ser *tan* necesarios en la vida ordinaria de los jóvenes. Estos últimos pueden llegar a ser capaces de rellenar papeles, explicar un plan de desescalada de una crisis sanitaria a un transeúnte o adaptarse más fácilmente a los contratiempos de su rutina diaria, hasta cierto punto y siempre en función de cuáles sean sus necesidades y límites personales. Quizá por eso los encuestados han destacado la habilidad "ayudar a mejorar las habilidades para la vida"[27] como predominante en su trabajo diario (60%).
La etiqueta original de este ítem era "Identificar y mejorar la asertividad de los jóvenes y sus habilidades sociales y para la vida en general para que sean capaces de resolver conflictos por sí mismos". Por "conflicto" puede entenderse una variedad de situaciones, desde una discusión con otra persona independientemente del tema, o un desfase entre lo que el joven esperaba al actuar y lo que realmente ocurrió, que puede haber desencadenado una reacción negativa por su parte (confusión, miedo, desánimo, ira, etc.). La asertividad en este contexto es casi sinónimo de autoconfianza y seguridad en uno mismo. Por ejemplo, la última compra de un joven puede haberle llevado a salirse del presupuesto. Cuando se dan cuenta de que no podrán pagar el alquiler, entran en pánico e inundan a un profesional de confianza con mensajes y llamadas telefónicas. "[Ayudar] a los jóvenes a planificar los gastos, fomentando [sus] competencias financieras y su autonomía económica" (56%) puede, en última instancia, permitirles mantener la cordura y afrontar las dificultades con más autonomía.

[25] "Ayudar a las personas en actividades administrativas como hacer la compra, realizar operaciones bancarias o pagar facturas". (enlace ESCO)
[26] "Asegurarse de que los pacientes y sus familias están plenamente informados de los riesgos y beneficios de los tratamientos o procedimientos propuestos para que puedan dar su consentimiento informado, implicando a los pacientes y sus familias en el proceso de su atención y tratamiento." (enlace ESCO)
[27] La etiqueta original presentada era "Identificar y mejorar la asertividad de los jóvenes usuarios de los servicios y sus habilidades sociales y para la vida en general para que sean capaces de resolver conflictos por sí mismos". No se ha encontrado ningún equivalente en la ESE.

Conocimientos básicos

En la encuesta e-Youth no se preguntó a los participantes sobre los conocimientos que consideran esenciales o que desearían adquirir para desempeñar bien su trabajo diario. La mayoría de los artículos de investigación sobre la competencia en relación con el trabajo social, asistencial y sanitario, así como la clasificación ESCO, citan los conocimientos como parte integrante de la actuación competente, junto con las habilidades, las actitudes (Rodrigues et al., 2021; ESCO v.1.1.1., 2022) y la autoeficacia (Kangasniemi et al., 2020). Esta última se excluyó de nuestra definición de competencia.

Rodrigues et al. (2021) definen el conocimiento como "el resultado cognitivo de una asimilación de hechos y cifras, conceptos, ideas y teorías ya establecidos (*saber-qué*) sobre un dominio". Una persona que ejerce profesionalmente la tutela puede estar bien informada sobre las leyes nacionales que regulan su práctica, por ejemplo. Los conocimientos se adquieren bien a través de la educación y la formación formales, bien a través de la experiencia vital directa.[28]

A partir de la clasificación de ESCO, determinamos qué ámbitos de conocimiento eran los más frecuentes en los perfiles profesionales representados en nuestra muestra y extraídos de ESCO. Establecimos cuáles aparecían más como Conocimientos Fundamentales o Adicionales. Este método nos permitió identificar tres familias o **Dominios de Conocimientos Fundamentales** que son esenciales para el trabajo y la práctica diaria de los profesionales.

Fundamentos de la práctica

Dado que la encuesta e-Youth se difundió dentro de las organizaciones asociadas y sus redes, es bastante seguro suponer que llegó a profesionales que no trabajan solos. La mayoría ejerce su trabajo en un servicio, en equipos o en cualquier tipo de entorno colectivo. Por ese motivo, es posible que se les exija información:

- **Los requisitos legales en el sector social**[29] es decir, las "leyes nacionales e internacionales relativas a su ámbito de trabajo";
- **Su política de empresa**[30] significa "[el] conjunto de normas que rigen la actividad de una empresa" o la de una organización sin ánimo de lucro, servicio público o parapúblico.

Los profesionales pueden apoyarse en este dominio del conocimiento para desenvolverse e integrarse mejor en su entorno laboral. Al ser capaces de identificar dónde empiezan sus responsabilidades (o tareas) y dónde terminan, así como el código ético y deontológico

[28] Rodrigues et al., 2021, (...)

[29] Enlace ESCO

[30] Enlace ESCO

profesional que se espera que sigan, es menos probable que sobrepasen los límites, sean negligentes o cometan otros errores. Así podrán evitar responsabilidades legales para sí mismos y para su institución.

Investigación académica y conceptos generales

Un dominio de conocimiento clave que prevalece en los perfiles profesionales de las ESE está relacionado con la investigación académica y la literatura, los principios éticos generales y la reflexión filosófica. Incluye:

- **Teoría del trabajo social**,[31] que significa "[el] desarrollo y las características de las teorías del trabajo social sustentadas en las ciencias sociales y las humanidades";
- **Ciencias sociales**,[32] que significa "[el] desarrollo y las características de las teorías sociológicas, antropológicas, psicológicas, políticas y de política social";
- **Justicia social,**[33] que significa "[el] desarrollo y los principios de los derechos humanos y la justicia social y la forma en que deben aplicarse caso por caso".

Curiosamente, este ámbito está ausente de nuestros resultados y podría haberse pasado por alto. Los participantes no mencionaron su papel en sus respuestas abiertas sobre sus misiones y competencias, del mismo modo que no les interrogamos al respecto a lo largo de la encuesta. Así pues, parece que los puentes entre el "campo de trabajo práctico" y el "mundo de la investigación" en ciencias sociales y humanidades no son llanos y tangibles a pesar de sus ventajas previsibles (aprendizaje continuo, conocimientos actualizados, prácticas basadas en pruebas, etc.).

El acceso a la bibliografía académica requiere, en efecto, una serie de competencias específicas, entre las que destaca **la epistemología**. Por ejemplo, la capacidad de navegar por una bibliografía, de distinguir entre afirmaciones escogidas o no fundamentadas de argumentos de calidad, de comprender para qué sirven las revisiones por pares, se adquiere más generalmente en los estudios universitarios de investigación que mediante una formación práctica. Habría pedido a los socios que examinaran la formación escolar y académica de los profesionales, así como las normas nacionales de formación de cada profesión representada en la muestra, para establecer claramente el papel que desempeñan las competencias epistemológicas (si es que tienen alguno). Plantea otras cuestiones esenciales, la del tiempo y el dinero. ¿Hay suficientes horas en una jornada laboral para dedicarlas a leer artículos y libros, o hay que llevárselo a casa? Además, es posible que los servicios e instituciones no estén equipados para hacer frente a los costes de suscripción a las revistas científicas y ofrecer un acceso continuo a las últimas publicaciones. Habría que seguir reflexionando sobre este aspecto de la competencia y darle cabida.

[31] Enlace ESCO
[32] Enlace ESCO
[33] Enlace ESCO

Por último, pero no por ello menos importante, los ítems más prevalentes en todos los perfiles profesionales señalan la necesidad de que los profesionales tengan un conocimiento básico y general de los problemas que pueden estar afectando a los jóvenes a los que atienden o apoyan. Este dominio sirve como herramienta para mejorar el diagnóstico, ya que el motivo principal por el que se les ha derivado puede "ocultar" otros problemas sociales, personales y de salud que deben tenerse en cuenta. Entre ellos se incluye el conocimiento de:

- **Desarrollo psicológico del adolescente**,[34] que consiste en "[comprender] la evolución y las necesidades de desarrollo (...) de los jóvenes, observando el comportamiento y las relaciones de apego para detectar retrasos en el desarrollo";
- **Atención a la discapacidad**[35] que es conocer "[los] métodos y prácticas específicos utilizados en la atención a personas con discapacidad física, intelectual y de aprendizaje";
- **Tipos de discapacidad**[36] que es conocer "[la] naturaleza y tipos de discapacidades que afectan a los seres humanos, como las físicas, cognitivas, mentales, sensoriales, emocionales o de desarrollo, y las necesidades específicas y requisitos de acceso de las personas discapacitadas".

Los resultados de la encuesta e-Youth no pudieron utilizarse para evaluar si los profesionales consideraban realmente que estos ámbitos de conocimiento eran importantes o escasos en su trabajo diario. Es necesario seguir investigando este ámbito específico de competencia.

Actitudes básicas

Las Actitudes profesionales básicas se identificaron utilizando un método diferente al descrito anteriormente. Se adjuntó al cuestionario un **glosario** con artículos separados que definían cada punto. Se pidió a los participantes que lo leyeran y calificaran las actitudes en función de su **prevalencia** (con qué frecuencia creen que utilizan esta actitud, en una escala que va de "Nunca" a "Siempre") y de su **importancia** (en qué medida la consideran esencial, de "Inútil" a "Imprescindible"). Cabe señalar que la mayoría de las actitudes se consideraron de importancia relativa (véanse los gráficos 7 y 8). Los profesionales rara vez utilizan las opciones "Nunca" e "Inútil" que tienen a su disposición, con las notables excepciones de las actitudes "Aceptación de los demás" (1% de "Inútil") y "Asertividad" (2% de "Nunca" y 1% de "Inútil").

[34] Enlace ESCO
[35] Enlace ESCO
[36] Enlace ESCO

Esto podría indicar que los profesionales navegan de una actitud a otra en función de las circunstancias y sus necesidades. Sin embargo, es interesante analizar los desajustes entre una dimensión y otra. Si se observaran discrepancias -especialmente si una actitud se considerara indispensable pero no tan predominante como cabría esperar- podría estar poniendo de relieve un ámbito en el que los profesionales desean mejorar y aprender nuevas formas de actuar y comportarse.

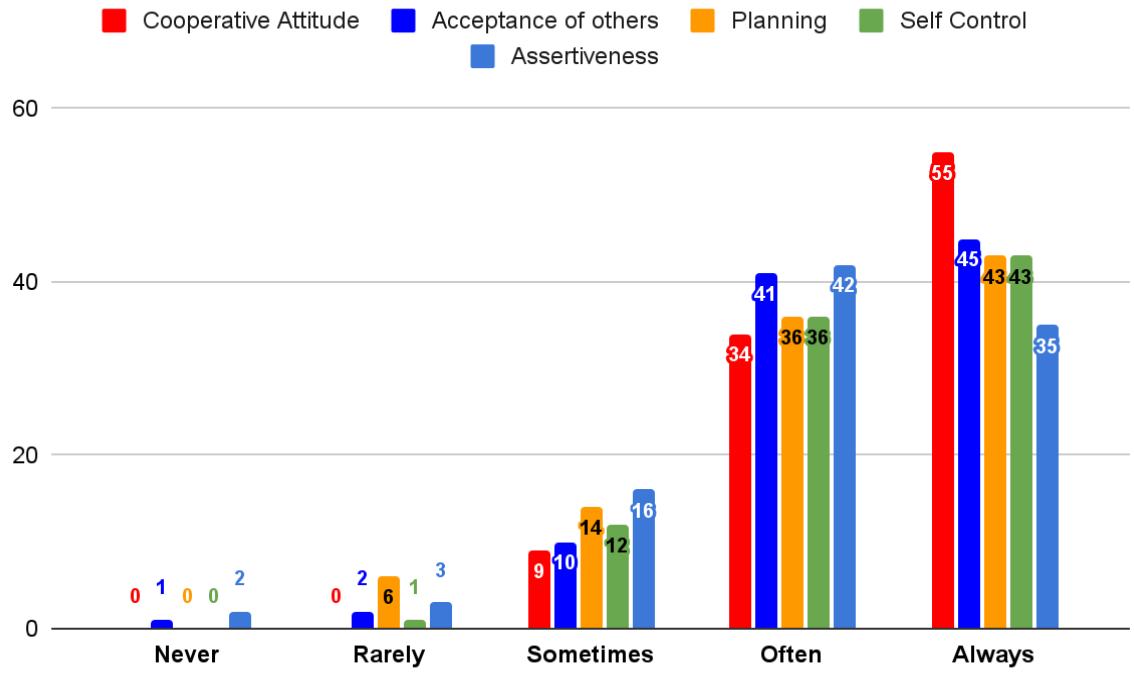


Fig. 7: Actitudes profesionales básicas según su prevalencia o frecuencia (en %)

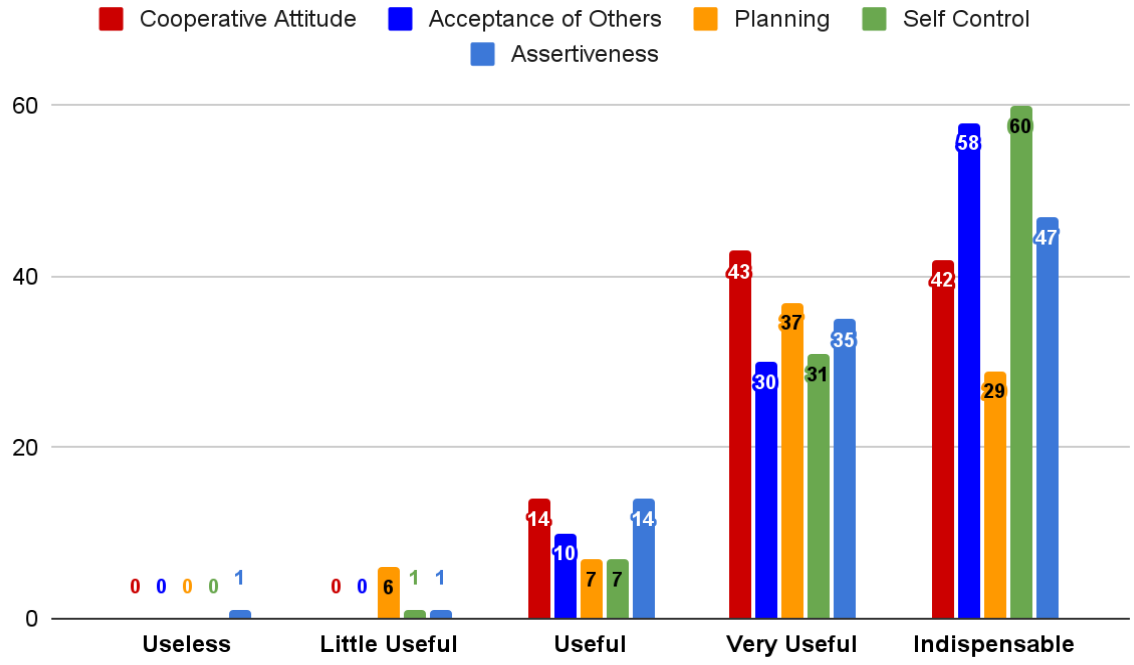


Fig. 8: Actitudes profesionales básicas en función de su importancia (en %)

A excepción de la actitud "Aceptación de los demás"[37] , las que se utilizan con más frecuencia ("Siempre" y "A menudo") difieren de las que los profesionales consideran esenciales ("Imprescindible" y "Muy útil").

Los profesionales afirman mostrar tanto "Aceptación de los demás" como una "Actitud cooperativa" en su trabajo diario, lo que significa que tienen en cuenta lo que los jóvenes consideran sus objetivos, necesidades y límites personales, así como que intentan implicarlos activamente en su propio plan de atención y apoyo desde su concepción hasta su realización.[38] Esto también podría explicar por qué "Planificación"[39] también obtuvo una puntuación tan alta en la escala de Frecuencia. La alta frecuencia de uso de ambas actitudes es coherente con las competencias básicas predominantes.
También consideran esta actitud menos importante (42%) que tener "Autocontrol"[40] (60%) y demostrar "Asertividad"[41] (47%), dos actitudes muy relacionadas. Anteriormente, en el presente artículo, planteamos la hipótesis de que los profesionales tienden a ver a los jóvenes en situaciones complejas como problemáticos, como casos que necesitan solución. La importancia que conceden a las actitudes que les permiten "mantener la calma", al tiempo que afirman utilizarlas más "A menudo" (47% - 42%) que "Siempre" (41% - 35%), apoya aún más esta idea y plantea otra cuestión. Podría indicar que los profesionales no son capaces de

[37] Glosario e-Juventud: "Los profesionales y/o las familias respetan y aceptan los objetivos, proyectos e intereses vitales de los jóvenes. A veces es difícil comprender plenamente a las personas con dificultades de comportamiento, emocionales y/o sociales, pero esta cualidad facilita la comunicación entre los proveedores de atención y apoyo y los jóvenes con los que trabajan."

[38] Idem: "Los profesionales -individuos en general- que han desarrollado esta actitud tienen en cuenta las opiniones de los jóvenes, sus intereses y necesidades. Además, podríamos interpretar esta actitud como un *mecanismo para promover la participación de los jóvenes en todos los procesos e intervenciones* relevantes para su bienestar. La **Actitud Cooperativa** supone escuchar activamente y, al menos, intentar comprender los sentimientos de los jóvenes para conseguir su cooperación activa".

[39] Idem: "Aunque estrechamente relacionada, esta actitud no debe confundirse con el Pensamiento Crítico. Mientras que este último requiere analizar las opciones y las consecuencias asociadas, así como evaluar la calidad de las intervenciones de los profesionales, la **Planificación** se refiere exclusivamente a que los profesionales y/o las familias miren hacia el futuro, diseñen planes de acción y pongan en marcha estrategias adecuadas a los objetivos personales de los jóvenes para alcanzarlos. En otras palabras, el Pensamiento Crítico se centra en la práctica y la autorreflexión de los profesionales, mientras que la **Planificación** se centra en los planes de atención y apoyo."

[40] Idem: "Los profesionales y/o las familias a menudo se enfrentan y tienen que superar actitudes desafiantes, así como situaciones angustiosas debidas a reacciones potencialmente disruptivas e incluso violentas de los jóvenes. En estas circunstancias, cualquier persona puede experimentar nerviosismo o sentimientos negativos. Además, a los profesionales y/o a las familias se les puede presentar la necesidad de actuar ante determinados problemas, y hacerlo sin haber tenido tiempo de analizar previamente los riesgos y las consecuencias. Por lo tanto, la actitud de Autocontrol se refiere a la capacidad de los profesionales y familiares para gestionar sus emociones y pensamientos negativos, y para mantener el control sobre sus reacciones impulsivas."

[41] Idem: "Los profesionales y las familias que intentan apoyar a los jóvenes con necesidades complejas están sometidos a grandes presiones. En estas circunstancias, pueden reaccionar fácilmente de forma impulsiva, sin razonamiento lógico, perdiendo así la confianza de los jóvenes mientras luchan contra problemas de comportamiento, emocionales y/o sociales. Pero alguien con suficiente Asertividad es capaz de controlar sus reacciones instintivas y/o defensivas, así como de mantener una actitud ecuánime cuando experimenta estrés".

mantener una actitud tranquila y positiva tan a menudo como desearían cuando se enfrentan a jóvenes que toman decisiones con las que no están de acuerdo o que muestran un escaso control de los impulsos. Además, también podría significar que los profesionales desearían estar mejor formados o que carecen de herramientas para mantener la calma.

Conclusión

A la luz de todos estos elementos, nuestro análisis comparativo de los resultados de la encuesta e-Youth y la clasificación ESCO ayudó a redactar un perfil profesional de competencias intersectoriales, dotado de las **Habilidades**, **Conocimientos** y **Actitudes esenciales** para trabajar con los NEET o, más en general, con jóvenes en situaciones complejas. Las Habilidades y Actitudes esenciales destacadas por los participantes en la encuesta muestran la verdadera y genuina atención que los profesionales sienten hacia los jóvenes y lo que éstos consideran que son sus objetivos, necesidades e intereses.
El compromiso de los profesionales con la construcción de relaciones de confianza y duraderas con los jóvenes se hace evidente por dos factores. En primer lugar, están dispuestos a admitir sus limitaciones personales a nivel emocional cuando muestran preocupación por su capacidad para manejar situaciones estresantes y seguir el plan de atención o apoyo tras una crisis. También desean claramente prácticas más integradoras en todos los sectores profesionales y una sociedad más integradora en general, que acoja a los jóvenes con sus defectos y fomente sus cualidades.

Lo que los participantes han señalado como obstáculos clave en su trabajo diario apoya aún más esta afirmación y sus implicaciones. El primero es la "desconfianza y las barreras emocionales que los jóvenes han construido como consecuencia de experiencias pasadas tristes, dañinas o traumáticas" (73%). También constatan que los jóvenes "carecen de la capacidad mínima para gestionar sus propios sentimientos, frustraciones, impulsividad y/o tendencias agresivas" (58%). Por último, lamentan los "estereotipos comunitarios" (57%) y el "aislamiento social" (53%) que disuaden a los jóvenes de buscar ayuda. Sin embargo, muy pocos señalan la necesidad de desarrollar nuevas competencias o adquirir nuevos conocimientos (6 y 9% respectivamente).
Curiosamente, estos resultados son coherentes con observaciones anteriores de que los profesionales tienden a percibir a los jóvenes negativamente, como problemas que necesitan solución, y en el proceso pierden oportunidades de reflexionar sobre sus propias prácticas. Se necesita más investigación para esbozar el alcance de la paradoja entre los objetivos últimos de los profesionales (*ayudar a los jóvenes a alcanzar la autonomía*) y la forma en que sus propios prejuicios, a su vez, les ayudan y obstaculizan en la consecución de esos objetivos. Los principales riesgos éticos que entrañaría esa tarea serían no tener en cuenta la capacidad de acción, la experiencia y el conocimiento directo de su trabajo por parte de los profesionales, así como la imposición de tareas indudablemente necesarias pero que, sin embargo, consumen tiempo y energía, como mantenerse al día de las últimas publicaciones académicas en su ámbito.

A partir de este análisis, los cuatro próximos Resultados del Proyecto e-Juventud abordarán aspectos complementarios del trabajo de apoyo y atención dirigido a los jóvenes en situaciones complejas, aportando tanto más datos como conocimientos sobre cómo adquirir

o desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes, con el fin de llegar a ser mejores comunicadores, mejores orientadores y mejores cuidadores para ellos.

Bibliografía

Gloria Álvarez-Bernardo, Ana Belén García-Berbén, Adrián Salvador Lara-Garrido, 2022, "Competencia cultural y trabajo social: Diversidad sexual y de género en dos universidades del sur de Europa", *Revista de Homosexualidad*,

Cedefop, 2023, VET Toolkit for Empowering NEETs, Source of support of young people neither in employment, education or training, https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/neets

Joan C. Chrisler, Angela Barney, Brigida Palatino, 2016, "Ageism can be Hazardous to Women's Health: Ageism, Sexism and Stereotypes of Older Women in the Healthcare System", *The Society of the Psychological Study of Social Issues*, Vol. 72, pp. 86-104, DOI: 10.1111/josi.12157.

Comisión Europea, 2022, European Skills, Competences, Qualifications and Occupations v.1.1.1., https://esco.ec.europa.eu/en

Comisión Europea, 2021, "Pilar Europeo de Derechos Sociales", Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/en/.

Eurostat, 2019, "Glosario: Young people neither in employment nor in education and training (NEET)", Statistics Explained, ISSN 2443-8219, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_and_training_(NEET)

Sarah Hamed, Suruchi Thapar-Björkert, Beth Maina Ahlberg, 2020, "Racism in European Health Care: Structural Violence and Beyond", *Qualitative Health Research*, SageJournals, DOI: 10.1177/1049732320931430

Mari Kangasniemi, Suyen Karki, Ari Voutilainen, Reetta Saarnio, Leena Viinamäki, Arja Häggman-Laitila, 2020, "The value that social workers' competencies add to health care: An integrative review", Review article, *Health and Social Care in the Community*, N°403, John Wiley & Sons Ltd, DOI: 10.1111/hsc.13266

Margarida Rodrigues, Enrique Fernandez-Macias, Matteo Sostero, 2021, "A unified conceptual framework of tasks, skills and competences", JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology, No. 2021/2, Comisión Europea, Centro Común de Investigación (CCI), Sevilla.

Abigail M. Ross, Elaine **P. Congress, Sara Matsuzaka,** 2018, "Intersectionality, Social Work, and Health", en Janna C. Heyman, Elaine Congress (eds.), *Health and Social Work: Práctica, política e investigación*, Springer Publishing Company, pp. 51-63.

Co-funded by the European Union

Cross-sectoral competence profile

For professionals working with NEETs

CURRENT POSITION:

SINCE:

DIPLOMA:

Priorities

Autonomy & social inclusion
Work for the empowerment of youth, for their ability to advocate and make important choices for themselves

Resource management
Work to build young people's financial skills and budget properly

Risk assessment & mitigation
Work to prevent crisis or conflictual situations with young people, avoiding legal liability

Qualities

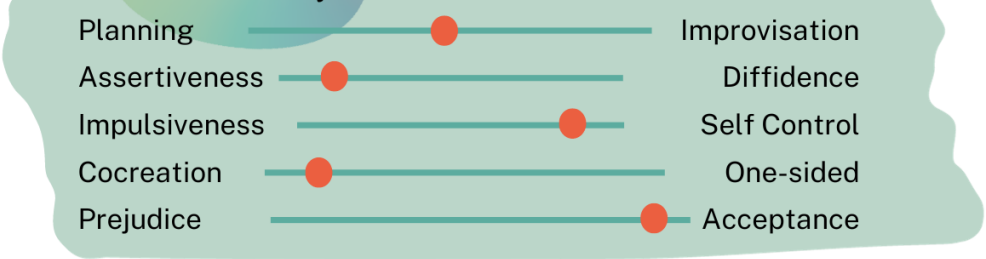
Observation
Understand young people's environment to spot strengths, skills and resources

Active listening
Know when and what questions to ask, know when not to interrupt

Mediation
Help resolve conflicts or misunderstandings without taking sides

Communication
Adapt to people's cognitive capabilities when providing them with information

Personality



Competence is less something we have than a way to describe how we are doing in doing a task. To do well when working with young people in complex situations, one must have and combine the relevant skills, knowledge and attitudes, described above and below.

Social skills

Listening with empathy
Understand without interpreting the challenges young people face and what their needs, interests and goals are for themselves

Emotional intelligence
Promote young people's self awareness and ability to de-escalate internal crisis

Positivity
Face distressing situations with an even temper, and keep young people hopeful

Counselling skills

Assessing situations
Identifying preferences, wishes and needs, obstacles and difficulties

Support decision making
Teach young people to imagine the most probable outcomes of their choices

Define goals
Help young people set life goals for themselves and strategise on how to fulfil them

Life skills

Promote social inclusion
Advocate for young people and build inclusive work environments

Navigate institutions
Assist young people in accessing ordinary services they need

Improve self reliance
Help young people become able to manage their own personal affairs and their resourcces

Knowledge

Policies
Know about and abide by crisis, resource and team management policies as well as inter- and national laws

Social sciences & humanities
Stay alert on latest academic publications in one's work field and be able to reflect ethically on work practices

Disability types & care
Know about the health factors that can affect youth and how to treat or care for them

This competence profile was outlined using the e-Youth 2022 online survey which reached 86 professionals from Belgium, Denmark, France, Slovenia and Spain. It serves as a map of professionals' current skills, knowledge and attitudes that they use when working with NEETs or young people in complex situations.

Created by the Udaf 82
Contact

e-YOUTH!
Co-funded by the European Union