

DATOS BÁSICOS DE LA PRÁCTICA

Título de la práctica

Servicio de diagnóstico de la empleabilidad

Tipo de ente impulsor

ONG

Ente impulsor

Cáritas Diocesana de Zaragoza

Datos de contacto

Juan David Gómez Quintero
Don Jaime I, 62. 50001 Zaragoza
Tel: 976 29 47 30
carempleo@yahoo.com

Ámbitos temático de actuación

- Económico** **Formativo** **Relacional** **Político**
 Laboral **Sociosanitario** **Vivienda** **Espacial**

Colectivos destinatarios

Personas en situación de riesgo y exclusión que presenten serias dificultades para acceder a un empleo

Ámbito territorial de actuación:

Local

Urbano

VALORACIÓN DE LA PRÁCTICA

Problema abordado

Se pretende atender la dificultad que tienen muchas personas para acceder al mercado laboral, bien sea por sus características propias (tales como condición social, etnia, desarraigo social, falta de recursos personales) o por una dificultad añadida en el proceso de búsqueda de empleo.

Acciones emprendidas

En los 11 meses de funcionamiento del Servicio se han atendido 140 casos en los que se han realizado las siguientes acciones:

- Recepción del informe social (ficha de intervención) en el que se recogen datos de identificación, situación sociofamiliar,...
- Primera entrevista: Se informa al usuario sobre el itinerario y se indaga sobre su situación laboral, capacidades, motivaciones, limitaciones.
- Contrastar la información sociolaboral con el voluntario o profesional de referencia.
- Segunda entrevista (opcional): Profundiza en aspectos concretos y detecta alguna problemática de tipo psicosocial. Puede intervenir el psicólogo o uno de los técnicos que realizaron la entrevista inicial.
- Diagnóstico y contrato de inserción: Elaboración del

Objetivos generales y específicos

- Posibilitar un diagnóstico de empleabilidad (de las personas que son derivadas por las parroquias y por otros servicios) que permita establecer un proceso educativo de quienes asumen iniciar su Itinerario de Inserción.
- Unificar los criterios de valoración de las posibilidades que tiene una persona de acceder a un trabajo normalizado.
- Centralizar las acogidas específicas orientadas al empleo que realizan los diferentes agentes de Cáritas.

diagnóstico y propuesta de intervención.

·Seguimiento individualizado: El voluntario o profesional de referencia acompaña en todo el proceso (habitación laboral, cursos FIP, Búsqueda Activa de Empleo) en coordinación con los agentes responsables de los respectivos recursos.

Elementos de Innovación y Participación

Se orienta por cuatro principios básicos que se diferencian de otros recursos existentes con la misma finalidad:

·Acogida: En la de base y en la del Servicio, se tratan aspectos fundamentales como perspectivas, miedos, inseguridades, etc.

·Tutorización: el usuario define junto al técnico su plan de intervención y se responsabiliza a través del contrato de inserción.

·Proximidad: se pretende dar un trato individualizado en el que todas las fuerzas se concentren en su propio proceso de inserción.

·Acompañamiento: En todo momento, el usuario tendrá un profesional o voluntario de referencia que lo acompañará.

Y es que mientras otros recursos similares se orientan hacia la búsqueda de empleo, el objetivo de esta experiencia es el aumento de la empleabilidad a través de un proceso personal que fomente la autonomía y se adecue a las capacidades y motivaciones del usuario.

Además, el carácter innovador de esta práctica se refiere también al hecho de ser la primera experiencia de este tipo en la que, alrededor de la misma mesa, con los mismos objetivos y durante un periodo prolongado, se establece un diálogo entre técnicos de distintos ámbitos de Caritas Diocesana de Zaragoza.

En cuanto a la participación, hay cinco miembros estables en la Comisión de Diagnóstico y el promotor laboral asiste cuando se analizan casos de Búsqueda Activa de Empleo o Formación. Si bien también destaca la posibilidad de asistencia y planteamiento de opiniones está abierta a técnicos de zona, voluntarios de equipos parroquiales y personas de referencia de los casos.

Estrategia, Efectividad e Impacto

Uno de los aspectos más importantes en cuanto al carácter estratégico de esta experiencia se refiere a su voluntad en establecer un diagnóstico de empleabilidad cuyo contenido pasa por incidir en el conjunto de factores generadores de la exclusión laboral.

En relación a la efectividad, debe destacarse un aspecto que si bien no concierne directamente a los resultados del programa ha tenido una repercusión importante sobre los mismos. Pues, los integrantes de la Comisión son externos a los procesos permite, la cual cosa permite tomar distancia con el caso, y facilita plantear aportaciones valiosas y tomar decisiones que se acerquen a la neutralidad.

Por otra parte, y ahora sí en relación a los resultados e impacto de la experiencia, la puesta en marcha del Servicio ha permitido una reducción considerable del abandono y el absentismo en los usuarios que ingresan al CIS (Centro de Inserción Social).

Además, los usuarios que pasan a Búsqueda Activa de Empleo reúnen las características necesarias para iniciar este proceso ya que ha habido un proceso previo análisis del caso.

Transversalidad

Uno de los aciertos de la Comisión ha sido la transversalidad en el trabajo de establecer un diagnóstico individualizado. Dicho trabajo constituye un trabajo en red dentro de la organización impulsora que se materializa, como ya hemos comentado, en una interacción continua del conjunto de técnicos de distintos ámbitos. En este sentido también destaca el hecho de que la problemática fue detectada y estudiada por la Comisión Transversal de Inserción por el Empleo, con una amplia representación de Programas y Áreas.

La línea de trabajo llevó implícito un proceso de trabajo transversal y participativo, partiendo de la colaboración y entendiendo éste como un proyecto común, en el que se utilizó una metodología basada en el debate y reflexiones conjuntas, el aporte de documentos previos para el trabajo, el trabajo previo personal, la puesta en común y el consenso.

Sin embargo, no parece existir una dinámica de trabajo en red con el conjunto de agentes sociales y políticos del entorno y que seguramente incidiría de una forma muy positiva en el resultado final del programa.

Fundamento y pluralismo

El origen de este proceso se encuentra en la decisión institucional de abordar la redefinición de un marco general que regule, de manera interna, la intervención global que, como institución, desarrollamos en materia de inserción sociolaboral. Este marco se configura como una parte del proceso de planificación institucional, iniciado en el 2001, que determinará un Modelo Global de Intervención Social de Cáritas.

Metodológicamente, esta práctica también ha articulado el criterio de fundamento insistiendo en la necesidad de unificar los criterios de valoración de las posibilidades que tiene una persona de acceder a un trabajo normalizado.

Por el otro lado, el Servicio de Diagnóstico tan solo lleva un año de práctica y, por tanto, las necesidades se han detectado recientemente. Para el próximo mes de junio se está preparando un informe con motivo del primer año del Servicio. Pero, a lo largo de todo el proceso se ha realizado una evaluación continua que añade mayor embergadura a la fundamentación de la experiencia. En cada sesión de la Comisión de Diagnóstico se dedican 30 minutos a la discusión de grupo para analizar distintos aspectos del Servicio: estructura de la Comisión, coordinación con otros agentes, atención a usuarios, calidad del Servicio. A partir de esta evaluación se realizan las correcciones necesarias en el diseño e implementación del programa.

Replicabilidad

Destacándose una falta de difusión de la experiencia por parte de agentes o instrumentos ajenos a la organización, se está

realizando un importante esfuerzo para sistematizar la información, la cual actualmente se encuentra en una base de datos en formato Excel y pretende ser traspasada al formato Access con el propósito de disponer de un seguimiento más ágil y actualizado de las fases en la que se encuentra los usuarios. Aunque el acceso es exclusivo a los miembros de la Comisión, Paralelamente, y teniendo en consideración la relevancia del problema del paro en nuestro país, el servicio de diagnóstico de la empleabilidad se presenta como una iniciativa fácilmente replicable a otros contextos así como a otras organizaciones.

Contexto Socioeconómico

La crisis experimentada a lo largo de los últimos años ha incrementado considerablemente las problemáticas sociales en nuestro país y en nuestra comunidad autónoma aragonesa. Pobreza, exclusión social, desempleo... son la manifestación más directa de una multitud de procesos complejos que encierran un elemento común. El sufrimiento de aquello que los padecen.

En la actualidad nos encontramos con un momento aparentemente distinto; ahora bien, son tantas las personas que lo catalogan como salida de la crisis, como aquellas que afirman que estamos ante el inicio de la siguiente.

En cualquier caso, ambos escenarios siguen planteándonos multitud de retos pues, a pesar de que el desempleo ha venido reduciéndose según los datos oficiales recogidos en la Encuesta de Población Activa, **sigue existiendo una importante bolsa de población que parece estar al margen de la recuperación económica y del empleo:** En Aragón más de 15.400 hogares se encuentran sin ingresos y más de 32.400 de hogares tienen a todos sus activos en paro (Encuesta de Población Activa, 1º trimestre 2016).

Esto sin olvidar que el volumen de personas que sufren la vulnerabilidad proveniente de la falta de empleo es todavía ingente: en nuestra comunidad autónoma el número de parados se sitúa en 98.900 de los cuales 36.400 llevan más de un año en esa situación. A nivel nacional la cifra de desempleados llega a los casi 4,8 millones.

Además algunos grupos poblacionales no están experimentando ninguna mejora en este sentido como los jóvenes o las personas de 50 a 59 años que se ha incrementado el desempleo de larga duración.

Estos datos nos ofrecen una realidad que, para miles de personas en Aragón, en absoluto queda resuelta incluso en el escenario favorable que señala la finalización del periodo de crisis.

Pero ni siquiera esta afirmación se puede realizar con contundencia. Muchos son los argumentos en este sentido, los cuales pueden agruparse en tres grandes aspectos:

- **El problema no es la crisis sino el modelo:** se ha repetido hasta la saciedad el hecho de que la crisis no es la causante de todos los problemas. Sí, de algunos nuevos y de la mayor extensión de otros que ya existían. Pero, como bien señalaba el VIII Informe FOESSA (2014): 2 de cada 3 personas en situación de exclusión provienen de antes de la crisis. De épocas en las que se generaba empleo y crecimiento económico por encima de la media europea, el cual no era suficiente para evitar las elevadas tasas de pobreza o de privación material que teníamos.

Nuestro modelo socioeconómico es frágil, entre otros motivos porque lo es nuestro mercado laboral: incapaz de reducir históricamente la tasa de paro por debajo del 8% o de generar empleo con alto valor añadido. El resultado de todo ello es, entre otras cosas, la generación de empleo precario (incapaz de garantizar las condiciones adecuadas para una vida digna) junto a un modelo de protección social débil y con importantes espacios sin cubrir.

La mejoría experimentada es, para muchas personas, más estadística que real. Así lo muestra, por ejemplo, el que el descenso del número de parados esté relacionado en parte con la creación de empleo, pero también con que algunas personas hayan dejado de buscar empleo activamente debido a la situación del mercado laboral (este fenómeno se ha registrado fundamentalmente entre los hombres de 16 a 44 años).

- **Una sociedad cada vez más desigual:** son muchos los datos que así lo ponen de manifiesto. Lo cierto es que en nuestro país, la desigualdad se ha incrementado a lo largo de los últimos años, situándonos a la cabeza de Europa (solo detrás de Rumanía). Así, encontramos que la renta del 20% más rico es 6,8 veces superior a la del 20% más pobre. En el territorio encontramos también diferencias considerables, pues los distintos modelos de producción y las diferencias autonómicas relativas a la protección social, la salud y la educación contribuyen a un mayor distanciamiento. Esto ha ocasionado que entre 2008 y 2014, 13 de las 17 CCAA, entre las que se cuenta nuestra comunidad autónoma aragonesa, hayan incrementado su nivel de desigualdad. Una desigualdad en términos económicos, pero también en el acceso a determinados bienes, servicios e incluso en la garantía de determinados derechos.

El nuevo punto de partida es peor: la crisis ha empeorado las condiciones de vida de muchas personas. Esta realidad ha modificado también nuestro imaginario colectivo: lo que somos como sociedad, lo que queremos ser y especialmente lo que podemos y lo que “no nos podemos permitir”.

Hemos conocido escenarios de precariedad tan intensa que situaciones, que antes pudieran parecer inadmisibles, ahora se erigen como deseables. Se consolida así el riesgo de asumir que el escenario post-crisis es el mejor al que podemos aspirar. Un escenario que ni siquiera se acerca a aquel previo a la crisis, en el que a pesar del crecimiento económico detectábamos problemáticas sociales graves.

Sin duda, algunos de los pilares de nuestro modelo social eran frágiles y otros se han debilitado aún más con la crisis. La pregunta, por tanto, no es solamente cómo salimos de la crisis, sino “cómo de preparados” estamos para la próxima.

En este sentido, el contexto presente manifiesta incertidumbres y certezas. Las primeras nos remiten a las características de este nuevo periodo postcrisis y a su capacidad real de ofrecernos un escenario en el que se puedan garantizar derechos básicos. Las segundas nos plantean retos: aquellos que tienen que ver sobre qué sociedad queremos ser, cuál es nuestro proyecto común y cuál también nuestra musculatura ética.

Pero a pesar de lo dicho hasta ahora, el mercado laboral y sus debilidades no son más que una manifestación concreta de nuestro modelo. Un aspecto que afecta a muchas personas y que se concreta en su día a día, pero que requiere de un enfoque más amplio, pues **la cuestión fundamental es el lugar que ocupa la economía en nuestra sociedad y, sobre todo, qué tipo de economía es la que se ha consolidado como referencia.**

De ahí que la clave, más allá de iniciativas puntuales, sea **apostar por una nueva economía. Una economía que no mate, que sirva y no que gobierne.** Que defienda el bien común y la centralidad de la persona. Y que se asiente sobre la capacidad que tenemos como sociedad de tejer redes y de impulsar iniciativas comunitarias que superen el inmediatismo y el individualismo.

De todo ello daremos cuenta en la medida en la que las personas – especialmente las más vulnerables – y su dignidad ocupen el lugar central de nuestro proyecto.

Es este uno de los retos principales a los que nos enfrentamos, como sociedad y como Cáritas. Un reto económico, ético, estructural... que sin duda alguna nos invita a apostar por otras lógicas, y a repensar nuestra acción desde parámetros culturales, sociales y económicos distintos.

Empleo inclusivo

Acompañando en la inserción laboral

El programa de empleo de Cáritas pone al servicio de las personas (especialmente de aquellas que se encuentran en situación de exclusión social) variadas herramientas (formación, experiencia, habilidades, etc...) que les permitan mejorar sus condiciones a la hora de encontrar y mantener un empleo.

Este programa no es ajeno a la realidad del mercado laboral ni a las causas de las situaciones de pobreza y exclusión que viven cada vez más personas en España y en nuestra Comunidad Autónoma de Aragón. Entendemos que las tres grandes estructuras que interrelacionan con la integración son, el mercado de trabajo, el estado del bienestar y las redes familiares y personales. **Desde nuestros programas de empleo tratamos de facilitar las condiciones de acceso de las personas al mercado de trabajo.**



En Cáritas creemos que el acceso a la vivienda, alimentación, salud, educación, transporte, ocio, participación, etc. no debe estar ligado al empleo, como ocurre actualmente. Porque creemos que **la dignidad de las personas no depende de su situación laboral**. Por eso acompañamos a las personas de manera global, en sus procesos vitales y desde la cercanía. **Acompañamos a cada persona en cada momento**, en su proceso de reapropiación y transformación de su realidad. Es la “seña de identidad” de nuestra organización. **El proceso de acompañamiento a la búsqueda de empleo forma parte por lo tanto de un proceso mayor.**

Para lograr el objetivo de la inserción sociolaboral, los programas de empleo de Cáritas ponen a disposición de los/las participantes una serie de servicios o actividades que vayan configurando su **itinerario de inserción socio-laboral**, que no es un “camino” lineal. Cada persona en función de su realidad necesitará desarrollar más alguna de las “etapas”.

Las personas que acompañamos

Como ya hemos dicho, las personas no recorren este camino hacia la integración sociolaboral de forma lineal. El itinerario es un proceso, una hoja de ruta que marca lugares por los que pasar, pequeñas etapas que conseguir.

Acompañar de manera individualizada a cada persona que se acerca a Cáritas supone poner a su disposición todas las herramientas descritas, con el único objetivo de **construir una integración laboral y social plena**.

Algunas personas pasarán por todas las etapas del itinerario. Otras, por su realidad, podrán retomar su proceso de inserción a través de la formación profesional, sin que sean necesarias más acciones. En otros casos, será necesario un periodo largo de entrenamiento laboral o agotar la fase de empleo social. Cada una de estas personas, a pesar de un mercado laboral que les rechaza de forma persistente, acude a los diferentes recursos de empleo, formación y economía social, luchando contra la desesperanza y esforzándose por mejorar su formación, sus habilidades, sus competencias... en definitiva, sus posibilidades de conseguir y mantener un empleo.

En 2015 observamos cómo los procesos de inserción iniciados en años anteriores dan su fruto. **Este año se ha trabajado con un total de 3.686 participantes con una tasa de inserción que supera el 20%**. Esta realidad viene a confirmar que el acompañamiento individualizado es la mejor herramienta en el proceso de inserción socio-laboral.

También este año observamos un aumento en el número de personas que participan en las diferentes acciones, especialmente en las acciones de mediación e intermediación laboral.

Principales Características

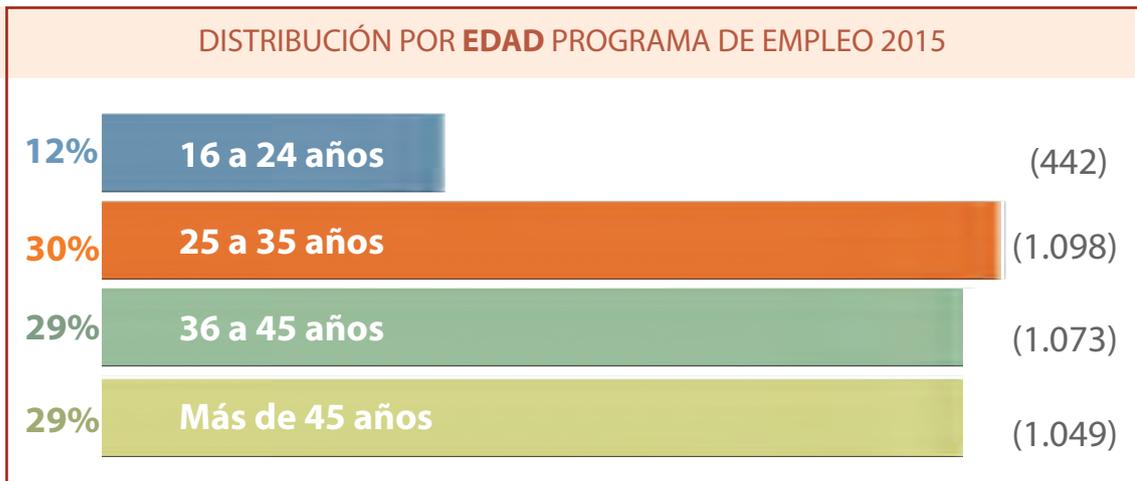
Las personas que participan en las acciones de empleo y formación de Cáritas continúan siendo **mayoritariamente mujeres, suponiendo un 75%** del total, frente al 25% de hombres.



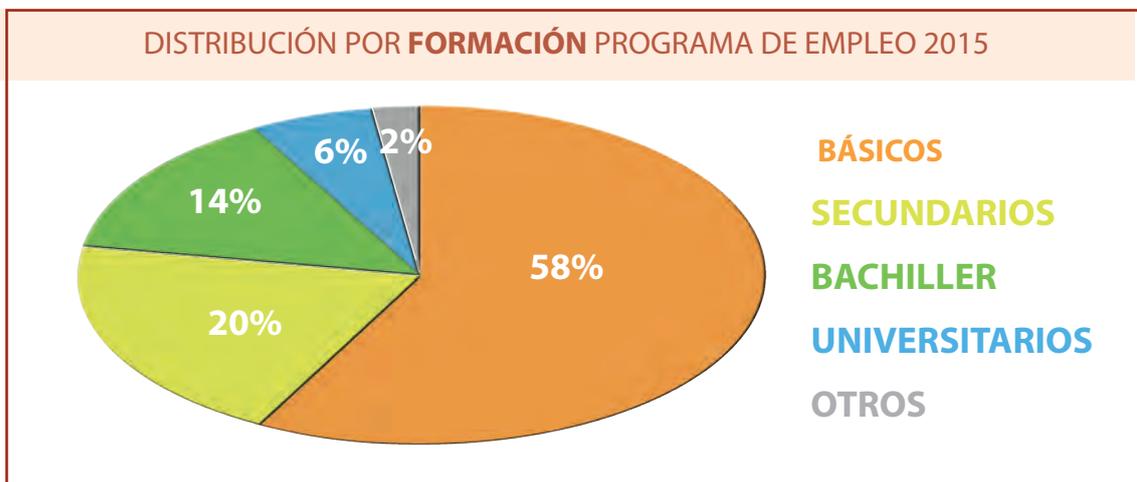
En cuanto a la **procedencia de los participantes** de nuestras acciones, en el año 2015 prácticamente se han equiparado las personas españolas (45%) con las de origen inmigrante (43%). El 43% de las persona inmigrantes son de origen extracomunitario y el 12% de origen comunitario.



Si consideramos la edad de las personas atendidas, los tramos mayoritarios son los de los grupos comprendidos entre 36 a 45 (34%) seguido del tramos comprendido entre los 25 a 35 años (29%) y mas de 45 años (26%).



Si consideramos la el nivel de formación de las personas atendidas la mayoría estudios básicos (58%)



Nuestra acciones en el empleo

Acogida y orientación laboral

Desde los Servicios de Orientación se realizan diferentes acciones:

Diagnóstico de Empleabilidad de la persona participante: teniendo en cuenta su situación social, su formación, experiencia laboral, sus competencias, actitudes, motivaciones..., se valoran sus posibilidades de acceso y mantenimiento de un empleo (Nivel de Empleabilidad). Además, se detectan sus puntos fuertes y las áreas que necesita mejorar.

Diseño consensuado del Itinerario Integrado de Inserción: teniendo en cuenta el diagnóstico, el orientador laboral junto con el participante, deciden qué acciones debe emprender para mejorar su nivel de empleabilidad. Dependiendo de cada persona, puede necesitar desarrollar primero habilidades laborales, o mejorar su formación o necesita orientación para ponerse ya en marcha con la búsqueda de empleo...

Información Laboral: para que la persona pueda decidir su itinerario de inserción, es importante que el orientador facilite la información necesaria para que conozca los recursos que existen en su zona y cómo acceder a ellos, la situación del mercado de trabajo, derechos y deberes laborales...

Técnicas de Búsqueda Activa de Empleo: de forma grupal o individual, los Orientadores Laborales informan y entrenan las diferentes técnicas que las personas pueden poner en marcha en su búsqueda de empleo (elaboración de currículum, cartas de presentación, búsqueda de ofertas en internet, agencias de colocación, cómo enfrentarse a una entrevista de trabajo...)

Acompañamiento al Itinerario de Inserción: Como hemos dicho, el Itinerario es un proceso en el que es necesario ir revisando y actualizando los objetivos y estrategias. La figura del orientador laboral es la que da continuidad y apoyo a lo largo de todo el proceso. Mediante entrevistas individuales con la persona participante, va revisando objetivos, motivando a la persona (reforzando sus logros y animando a mejorar los puntos débiles) y planteando nuevas acciones.

Cáritas Diocesana de	PARTICIPANTES 2015
Barbastro-Monzón	516
Huesca	620
Tarazona	136
Teruel y Albaracín	131
Zaragoza (Fundación por la Inclusión)	561
TOTAL	1.964

Formación

Los espacios de formación que se desarrollan en Cáritas tienen como objetivo prioritario el aprendizaje de un oficio o la mejora del mismo. Son cursos, talleres, módulos... que se ofrecen en función de las oportunidades de inserción y necesidades del mercado laboral. Ofrecemos una gran diversidad de formaciones de diferente duración, exigencia etc.

Mediante esta diversidad de oferta se aumentan las posibilidades de que las acciones que se ajusten a las diferentes necesidades de las personas. En Cáritas distinguimos principalmente estos tipos de acciones formativas:

- **Pretaller/Taller Prelaboral:** son aquellas acciones en las que la formación técnica en algún sector de trabajo es el medio, para poder abordar aspectos del desarrollo personal y social de los/las participantes. Se trabajan contenidos de formación general (lectoescritura, cálculo, idioma, etc.), así como habilidades personales y sociales (motivación, autoestima, higiene y salud, habilidades comunicativas, resolución de conflictos, etc.) y hábitos laborales (la puntualidad, el trabajo en equipo, la organización, la actitud de aprendizaje, etc.). Están dirigidas a personas con un bajo nivel de empleabilidad que necesitan mejorar diferentes aspectos antes de realizar acciones formativas de mayor exigencia.
- **Talleres y cursos de formación ocupacional:** todas aquellas acciones formativas cuyo objetivo principal es ofrecer una formación teórico-práctica dirigida al aprendizaje de un oficio.

Cáritas Diocesana de	PARTICIPANTES 2015
Barbastro-Monzón	175
Huesca	91
Tarazona	8
Teruel y Albarracín	112
TOTAL	386



Intermediación socio-laboral

Las acciones de intermediación van dirigidas a ser un puente entre las personas que buscan trabajo y las ofertas de empleo que ofrecen las empresas y empleadores privados. Para ello principalmente se realizan dos tipos de acciones:

- Prospección empresarial
- Gestión de ofertas

En este año 2015 se ha formalizado la creación de dos nuevas Agencias de Colocación, una de Cáritas Diocesana de Huesca y otra de Cáritas Diocesana de Zaragoza, que en coordinación con el servicio público de empleo realizan actividades de intermediación laboral cuya finalidad es proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a los empleadores las personas más adecuada a sus requisitos y necesidades.

Cáritas Diocesana de	PARTICIPANTES 2015
Barbastro-Monzón	374
Huesca	510
Tarazona	60
Teruel y Albarracín	96
Zaragoza (Fundación por la Inclusión)	120
TOTAL	1.160



Economía social

Otro modo de ser empresa

Una dimensión fundamental para la construcción de una economía solidaria desde Cáritas es el fomento e impulso de iniciativas de economía social como una herramienta que favorece la creación de empleo social.

Se trata de iniciativas que, reguladas por el marco legal que define su alcance y ámbito de intervención, realizan una actividad económica bajo “las reglas de juego” de la economía de mercado, pero desarrollada por **empresas sin ánimo de lucro cuyo objetivo prioritario es la generación de empleo social, siendo expresión de la primacía de la persona y del fin social sobre el capital.**

Se concreta a través de diferentes formas organizativas empresariales, tales como empresas de inserción, cooperativas, centros especiales de empleo, entre otras, adecuadas a la realidad del colectivo de personas con el que trabajamos.

Estas empresas sociales se constituyen en verdaderos puentes que permiten a las personas transitar desde una situación de exclusión social a una de integración sociolaboral en el mercado laboral ordinario, mediante un **proceso de aprendizaje y entrenamiento en un entorno real de trabajo**, en el que adquieren habilidades sociales y laborales, formación básica y cualificada en un oficio, conocimientos para el desempeño en un puesto de trabajo, aspectos todos, que les posibilita lograr este objetivo.

Las empresas de la economía social de Cáritas llevan a cabo diversas actividades económicas. Muchas de ellas, además de crear empleo social, promueven el cuidado del medio ambiente, y brindan servicios a la comunidad: reutilización textil, reutilización y reciclaje de residuos, servicios de jardinería y otros.

Así, las empresas sociales de la **economía social** en Cáritas:

- Son un instrumento de **integración sociolaboral** para personas que tienen una difícil situación social y económica y precisan incorporarse al mercado laboral ordinario.
- Son un medio para la **adquisición de habilidades sociales y laborales, el entrenamiento en un puesto de trabajo** y ser un **punto de integración** a un mercado laboral normalizado.
- Llevan a cabo **actividades económicas útiles para el desarrollo de las personas, las familias y las comunidades**, generando productos y/o servicios susceptibles de ser comercializados en el mercado y procurando el cuidado del medio ambiente y un consumo responsable.
- Contribuyen a la **dinamización de la economía** y, por su forma de producir, a la creación de riqueza social.