

alimara

Revista de Treball Social
Època 5 / número 58 / Març 2014



Consell de
Mallorca



Núm 58

Època 5. Març 2014

Edita: Institut d'Afers Socials
Consell de Mallorca

Coordinació i redacció:
Servei de planificació i documentació.
General Riera, 67
07010 Palma

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

Índex

- 4 L'evolució en l'aplicació del model de treball amb suport en el Consell de Mallorca.**
Francesc Serra
- 14 El Treball amb Suport a Europa.**
Ferran Bellver Silván
- 19 El Treball amb Suport a ASPAS i Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat.**
Aina Maria Coll Morro i Maria Agnès Melià Barceló
- 39 Treball amb Suport a AMADIP.ESMENT.**
Servei d'Inserció Laboral
- 43 Especialista en preparació laboral / Preparació laboral: perfil i àmbits d'actuació.**
Laura Prados Mas i Rafel Cladera Bernardino
- 50 15 anys de "Palma Segle XXI".**
Jaume Payeres Vives, Catalina Amer Ballester, Fina Pons Vidal, Iria Sanz Vázquez i Aina Maria Coll Morro
- 54 El preparador laboral. La descripció d'un procés d'inserció.**
Antònia Llabrés
- 58 L'evolució del treball amb suport a les Illes Balears: la dinàmica i flexibilitat del procés d'inserció.**
Joan Miquel Fiol i Francesc Serra
- 66 La recerca de feina en el model de Treball amb Suport.**
Albert Garau

L'evolució en l'aplicació del model de treball amb suport en el Consell de Mallorca

Francesc Serra,
coordinador del Programa ERGON

Cercar i obtenir una feina remunerada constitueix per a tota la població activa, però molt especialment per a les persones amb discapacitat, una de les tasques més decisives i problemàtiques. Accedir al món laboral proporciona a les persones amb discapacitat, de la mateixa manera que a la resta de la societat, independència econòmica i afavoreix el sentiment d'utilitat social, com també, de l'autoestima gràcies al reconeixement social que comporta.

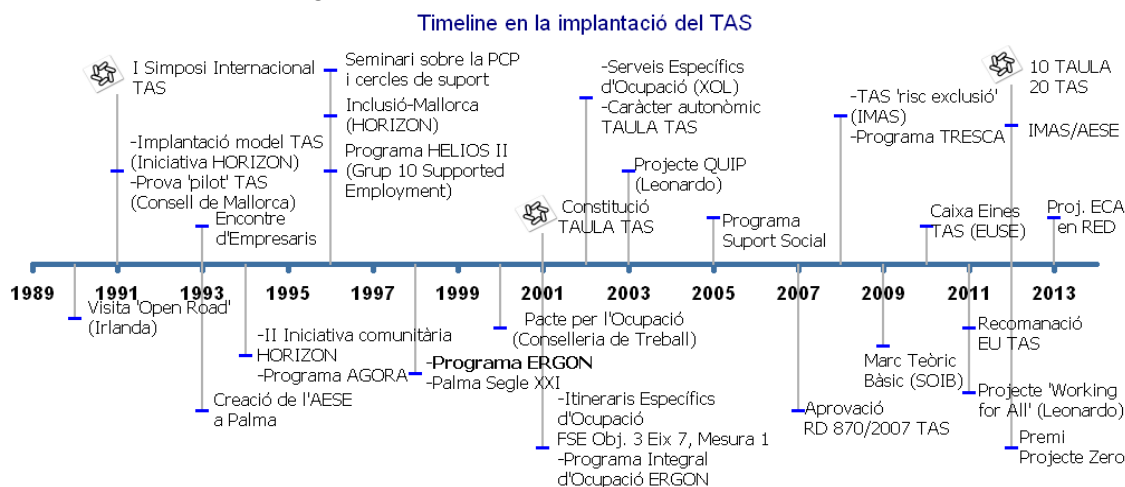
Tots els que ens dediquem a l'àmbit de la inserció laboral de persones amb discapacitat o d'altres col·lectius vulnerables sabem que el treball amb suport (TAS) és una metodologia que fa possible incorporar aquests treballadors al mercat de treball ordinari. És un model d'intervenció que té com a fil conductor l'existència d'un marc referencial per a la persona en el seu itinerari laboral, amb l'objectiu d'assolir i mantenir un lloc de treball mitjançant la prestació dels suports. O, tal com ho defineix l'EUSE (2005, 9): «Donar suport a les persones amb discapacitat i a altres col·lectius en desavantatge per aconseguir i mantenir una feina remunerada en el mercat laboral obert».

En el seu moment, dur a terme l'aplicabilitat del model de treball amb suport va suposar tot un repte per al Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca, ja que fins aleshores —en concret a finals de 1991— aconseguir un lloc de treball a l'empresa ordinària era gairebé una qüestió producte de l'atzar. De llavors ençà el model de treball amb suport ha seguit un procés de contínua expansió i la seva eficàcia i eficiència s'han fet paleses gràcies, en part, als resultats obtinguts en matèria d'ocupació i a la trajectòria que ha tingut la implantació d'aquesta metodologia dintre i fora de les nostres illes.

Tal com podem veure a la figura 1 (*Timeline en la implantació del TAS en el Consell de Mallorca*), des de la visita a Irlanda l'any 1989 per conèixer el projecte Open Road, una de les primeres experiències europees sobre TAS fins a l'actualitat, s'han succeït tot un cúmul d'iniciatives, programes i altres esdeveniments que han deixat petjada en el desenvolupament de la intervenció en els processos d'inserció per als col·lectius de persones 'vulnerables' cap al mercat de treball.

Així, després de la prova pilot de TAS, el març de 1991, en què es varen dur a terme les primeres insercions laborals en empreses ordinàries, el Consell de Mallorca, a través del Departament de Benestar Social, va apostar de manera decidida per la implantació d'aquesta metodologia a Mallorca,¹ fent-se ressò d'aquestes experiències engrescadores en el I Simposi Internacional de Treball amb Suport que es va celebrar a Palma aquest mateix any. Des d'aleshores, l'expansió del model es va anar fent realitat ja que eren molt nombroses les entitats públiques i privades, així com els serveis d'inserció per a persones amb discapacitat de dins i fora de les nostres illes, que desitjaven conèixer i dur a la pràctica aquest model. Prova d'això fou la creació a Palma, l'any 1993, de l'AESE (Asociación Española de Empleo con Apoyo) en la qual va tenir molt a veure el Consell de Mallorca, atès que tres professionals seus en foren membres fundadors, i avui un d'ells n'és president honorífic, el Sr. Ferran Bellver. I, pocs mesos després, fruit de la tasca de l'AESE amb altres col·legues europeus es fundà l'European Union of Supported Employment (EUSE).

Figura 1. *Timeline en la implantació del TAS*



Gràcies a la iniciativa comunitària HORIZON (1994) el model de treball amb suport arrelava a les nostres illes. En aquesta iniciativa, en un primer moment, hi varen participar, a més del Consell de Mallorca, GESMA, l'Ajuntament de Palma, AMADIP i ASPAS, i, amb posterioritat —quan es va prorrogar amb el projecte Inclusió-Mallorca l'any 1996— la participació es va ampliar amb les entitats Federació-Coordinadora de Minusvàlids i l'Ajuntament de Lluçmajor (Centre Migjorn-INTRESS).

A més a més, l'any 1994 el Consell de Mallorca va participar en el projecte europeu AGORA amb la finalitat de difondre el model de TAS i analitzar altres experiències en aquest àmbit que aplicassin procediments i mètodes a les distintes fases del model. Participaren en aquest projecte de caire transnacional, a més de l'experiència espanyola (TAS del Consell de Mallorca), altres com les dels Països Baixos (*Stichting VSO-Arbeidstrajekt, Hoeve Stadzicht*), del Regne Unit, d'Irlanda del Nord (*Training Employment Agenc', APT*) i de Portugal (*Centro de Reabilitação Profissional de Peniche*).

Un aspecte a recalcar en el desenvolupament del TAS va ser la importància que es començava a donar a la qualitat dels processos d'inserció laboral: la qualitat en l'aplicació de les fases del TAS i en els agents implicats en aquest model. En aquest sentit es va emfatitzar la importància del suport que, si bé, sempre se n'havia considerat el preparador laboral com a peça clau (com a prestador de suport i de les estratègies per a facilitar l'adaptació del treballador), a partir de l'any 1996 es començà a considerar el paper dels suports naturals.

La participació en la iniciativa comunitària Programa HELIOS II (Grup 10. *Supported employment*), va suposar un nou revulsiu en l'aplicació del model de TAS a les nostres illes. Durant aquesta iniciativa es va dur a terme un seminari en el qual participaren, a més de professionals i gerents de les entitats, empresaris i famílies que, entre d'altres coses, analitzaren la importància dels suports naturals recalcant que el preparador laboral no té l'exclusivitat del suport. Sinó que, més aviat, es tendeix a reconèixer el protagonisme de les persones que formen l'entorn laboral del treballador amb necessitat de suport.

Paral·lelament a aquesta iniciativa del Programa HELIOS II, també cal mencionar en aquest any, un seminari formatiu dirigit als professionals del TAS sobre la planificació centrada en la persona i els cercles de suport, impartit pel Dr. Ernesto Sanchez (assessor de la Virginia Commonwealth University RRTC). Aquesta proposta va incidir en la manera de dissenyar i plantejar estratègies per fer efectius els processos d'intervenció, no sols per a la inserció laboral, sinó perquè aquest procés sigui més satisfactori i de qualitat: en dues paraules, més inclusiu.

L'any 1998 va sorgir el programa ERGON, una proposta per identificar el servei de suport a la inserció laboral de persones amb discapacitat que des de l'any 91 aplicava el Consell de Mallorca, a través del seu Departament de Benestar Social, en concret des del centre CIPRES. A partir de l'any 98, el programa ERGON, juntament amb el de Palma Segle XXI (de l'Ajuntament de Palma) es cofinancen a través de la Conselleria de Treball i Formació amb fons del FSE. Ambdós programes comencen el full de ruta tenint present el model de TAS i, ahora, coexecuten els seus programes amb col·laboració de les entitats

del tercer sector coneixedores dels col·lectius objecte d'inserció laboral. En concret, en el programa ERGON participaren inicialment, a través d'un conveni de col·laboració, ASPAS, Centre Migjorn-INTRESS i la Coordinadora (Federació Balear de Persones amb Discapacitat)² amb la finalitat de poder donar cobertura a tot el territori illenc i respondre a les necessitats d'inserció laboral per tipologia de discapacitat.

A conseqüència de tot aquest esforç, de la forta inèrcia de la implantació del TAS i de la coordinació interinstitucional eficaç amb els distints serveis específics d'ocupació, el juliol de l'any 2001 es va constituir la Taula de Treball Amb Suport,³ promoguda pel Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma amb la finalitat de regular, difondre i millorar la tasca que fan les entitats amb programes que usen la metodologia TAS.⁴

A més a més, el Consell de Mallorca, a través de l'AESE, participava a nivell europeu en l'investigació sobre els criteris de qualitat del TAS, en el Projecte QUIP (*Quality in practice*), per intentar esbrinar la qualitat a partir de l'opinió dels actors principals d'aquest model (els treballadors, el personal de les empreses, els professionals de suport i els responsables de projectes i serveis).

També, a les nostres illes, els programes d'ocupació per a col·lectius vulnerables es desenvolupaven a través del cofinançament del FSE (Objectiu 3, Eix 7, Mesura 1).⁵ En aquest sentit, els serveis d'ocupació que duen a terme aquests programes específics passen a formar part de la Xarxa Pública d'Orientació Laboral (XOL) del SOIB, entre els quals es desenvolupava el Programa Integral d'Ocupació ERGON.

Un fet important i que va tenir molt de ressò, no sols des del punt de vista normatiu, sinó també per la reivindicació que feren a nivell estatal les entitats que duen a terme serveis de TAS, va ser l'aprovació del *Reial Decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball* («BOE» 168, de 14-7-2007.) En certa forma, aquest reial decret va suposar un revulsiu i un reconeixement a les entitats i serveis que durant més de quinze anys aplicaven un model d'inserció totalment inclusiu i que estava en consonància amb els drets de les persones amb discapacitat.⁶

² El darrer any en què hi participaren aquestes entitats va ser l'any 2012. Any en què, a més de les esmentades, hi participà Gira-sol, per donar suport a la inserció laboral de persones amb malaltia mental.

³ Actualment s'anomena *Taula de Programes d'Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat i Necessitat de Suport* i va tenir caràcter autonòmic amb la incorporació, durant l'any 2002, del Consell Insular de Menorca i del Consell Insular d'Eivissa i Formentera.

⁴ Actualment la taula està integrada per les entitats següents: Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Departament de Benestar Social del Consell de Mallorca, Consell Insular de Menorca, Consell Insular d'Eivissa, Ajuntament de Palma, Amadip-Esment, Associació Mallorquina per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual, Associació Mallorquina per a la Salut Mental (Gira-sol), Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva (ASPAS), Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat, Fundació per a Persones amb Discapacitat Illa de Menorca, Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS), Mater Misericordiae, Centre Ocupacional Isla, Associació per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual de Manacor i Comarca (APROSCOM), Fundació Es Garrover, Estel de Llevant, Associació Prosalut Mental i Associació Endavant.

⁵ *Objectiu 3*: millorar la qualificació del capital humà. *Eix 7*: incrementar la inserció laboral dels col·lectius en risc d'exclusió del mercat laboral instrumentant mesures actives i preventives. *Mesura 1*: reforçar la inserció de les persones amb discapacitat al mercat laboral

Amb posterioritat, aquest decret ha tingut ressò internacional donat que l'any 2012 va obtenir el distingit premi *Zero Project* com una de les polítiques i normatives integradores a nivell mundial. De tota manera, i com a crítica, s'ha de dir que aquest RD 870/2007, no ha suposat per a les entitats i serveis de TAS una garantia per a la prestació dels suports necessaris per a la inserció laboral de les persones amb discapacitat, ja que està condicionada a la disponibilitat de fons. A més, d'una banda, les administracions competents l'apliquen de manera inestable, i de l'altra, es limita molt la prestació dels suports dintre de l'empresa, la qual cosa dificulta l'estabilitat de la contractació dels treballadors.

Seguint amb l'evolució, a principis de l'any 2008, el Consell de Mallorca, a través del Departament de Benestar Social i l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, varen voler generalitzar la pràctica de la metodologia del TAS des de dues vessants diferenciades. Per una banda, des de l'IMAS, aplicar aquest model per fer efectiva la col·locació de treballadors en risc d'exclusió (perceptors de RMI)⁷ al mercat de treball normalitzat, i, per l'altra, potenciar l'accés de treballadors amb discapacitat dins de l'Administració local,⁸ la qual cosa va donar peu a un programa innovador: TRESCA.

Per acabar, cal destacar en aquest intent per part de l'IMAS de generalitzar la pràctica del TAS cap a altres col·lectius, la col·laboració en el projecte *Working for all*, emmarcat en el programa d'iniciativa comunitària Leonardo. En definitiva, es tracta de veure la importància del TAS en altres col·lectius de risc d'exclusió en el mercat laboral i analitzar com transferir les experiències que han sorgit arreu d'Europa.

A més a més, l'IMAS participarà en el nou projecte ECA en RED (2013-14) cofinançat pel FSE i la Fundació ONCE, i gestionat per la FSC Inserta i la Fundación EMPLEA per fomentar la inserció laboral del col·lectiu de persones amb discapacitat i especials dificultats d'inserció, a través de la metodologia del TAS.

⁶ Recordem que aquest mateix any, el 3 d desembre de 2007, Espanya va ratificar el protocol sobre Convenció dels drets de les persones amb discapacitat, l'article 27.1 del qual dictamina que «els estats part reconeixen el dret de les persones amb discapacitat a treballar, en igualtat de condicions amb les altres; això inclou el dret a tenir l'oportunitat de guanyar-se la vida mitjançant un treball lliurement triat o acceptat en un mercat i un entorn laborals que siguin oberts, inclusivament i accessibles a les persones amb discapacitat. Els estats part salvaguardaran i promouran l'exercici del dret al treball, fins i tot per a les persones que adquireixin una discapacitat durant l'ocupació, adoptant les mesures pertinents, inclosa la promulgació de legislació [...]».

A més, l'any 2011 els organismes de la UE, a les conclusions del Consell sobre el suport a l'aplicació de l'estratègia sobre discapacitat 2010-2020 (2011/c 300/01) insisteixen en la necessitat d'aplicar models d'inserció inclusivament com el treball amb suport, DOUE, 11.10.2011.

⁷ En aquest sentit, cal anotar la coordinació interinstitucional amb els SOIB atesa la importància de reconduir les mesures d'ocupació que fins aleshores s'havien adoptat per aquest col·lectiu. Amb un marc idoni, i amb la voluntat i la col·laboració no sols de les entitats públiques, sinó també de les del tercer sector, va sorgir la proposta del SOIB el Marc teòric bàsic per desenvolupar processos d'ocupació per a col·lectius vulnerables en l'àmbit de la CAIB. Aquesta proposta va condicionar part dels programes que fins avui es fan gràcies a les convocatòries de subvenció per a la inserció de col·lectius vulnerables.

⁸ Es va establir un conveni marc de col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i el Consell de Mallorca en matèria d'inserció del col·lectiu de persones amb discapacitat, que finalitzà el 2012. Això suposà que finalitzàs un programa que realment donava resultats positius i que era el reflex de les bones pràctiques per a l'accés a l'Administració de treballadors amb discapacitat.

El programa ERGON

Quan l'any 98 des de la secció de Suport, d'Atenció i Promoció de Persones amb Discapacitat⁹ proposàrem la identificació del model de TAS amb el programa ERGON, en la introducció especificàvem el següent:

«A l'hora d'identificar el programa volíem donar-li un nom significatiu i coherent amb les nostres actuacions. Seleccionàrem la paraula grega **Ergon** (Εργον), la traducció de la qual podria resumir el que ens proposàvem. **Ergon** significa: acte, acció, fet, treball propi o peculiar, producte, obra, necessitat...

Entenem que és un tema improrrogable la **necessitat** d'abastar amb rigorositat la situació de formació i integració de les persones amb discapacitat, el nostre objectiu és posar en **acció** els elements que possibilitin la inclusió social de les persones amb discapacitat i és a través del **treball** com se'n facilitarà la integració. La nostra tasca serà facilitar les **adaptacions** necessàries perquè es puguin assolir els objectius. Per tant, comprenem que la paraula **Ergon** podria donar nom al nostre programa.

Aquesta paraula grega ha donat origen, unida a Νομος (ús, costum, regla, norma) a **ergonomia** que es pot definir com a la disciplina científica, la finalitat de la qual és optimitzar la interrelació entre els éssers humans i les coses que utilitzen. L'objectiu és aconseguir la major eficàcia possible al mateix temps que el treball sigui el menys penós possible i que satisfaci tant al treballador com a la societat.» (Programa ERGON, 1998)

Amb aquesta filosofia, i amb un model metodològic com el TAS, es va iniciar el programa ERGON, una proposta per a la inserció laboral en el qual la principal finalitat era —i és— promoure i facilitar que les persones amb discapacitat puguin optar, amb les màximes competències possibles, a un lloc de treball del mercat ordinari, millorar el seu nivell d'ocupabilitat i, per extensió, aconseguir la plena inclusió social.

Les persones beneficiàries del programa ERGON són les que presenten una discapacitat intel·lectual, auditiva, física i/o multidiscapacitat reconeguda per l'entitat competent i que sense un suport individualitzat i persistent presenten greus dificultats per accedir, mantenir i promocionar-se en el mercat de treball ordinari.

El programa ERGON es basa, principalment, en l'aplicació de la metodologia de Treball amb Suport,¹⁰ una metodologia específica per a la inserció laboral de la persona amb discapacitat en l'entorn ordinari que reforça i dona caràcter a tot el procés d'acompanyament, ja sigui cap a una ocupació de qualitat o cap a la millora professional en el mercat de treball obert.

En aquest sentit, el treball amb suport no és només una fórmula d'inserció laboral, representa tota una filosofia i una forma de veure la discapacitat,

⁹ Actualment, Secció d'Iniciatives Sociolaborals per a persones amb discapacitat.

¹⁰ No cal dir que aquesta metodologia està en total consonància amb les directrius, els valors i estàndards per a la pràctica sistematitzada del treball amb suport i que està d'acord amb la proposta de la Caixa d'eines de l'EUSE, projecte finançat pel programa LEONARDO i que s'ha executat des de l'EUSE (que aglutina les associacions d'àmbit nacional corresponent a 19 països de la Unió Europea; i entre les qual s'hi troba l'AESE, de la qual forma part l'IMAS).

considerant la persona com el motor principal del sistema. El suport s'ha de donar abans, durant i després d'obtenir un contracte laboral i, s'hi ha d'incloure, a més del suport del treballador a l'empresari i tenint com a punt clau d'aquest sistema, el preparador laboral.

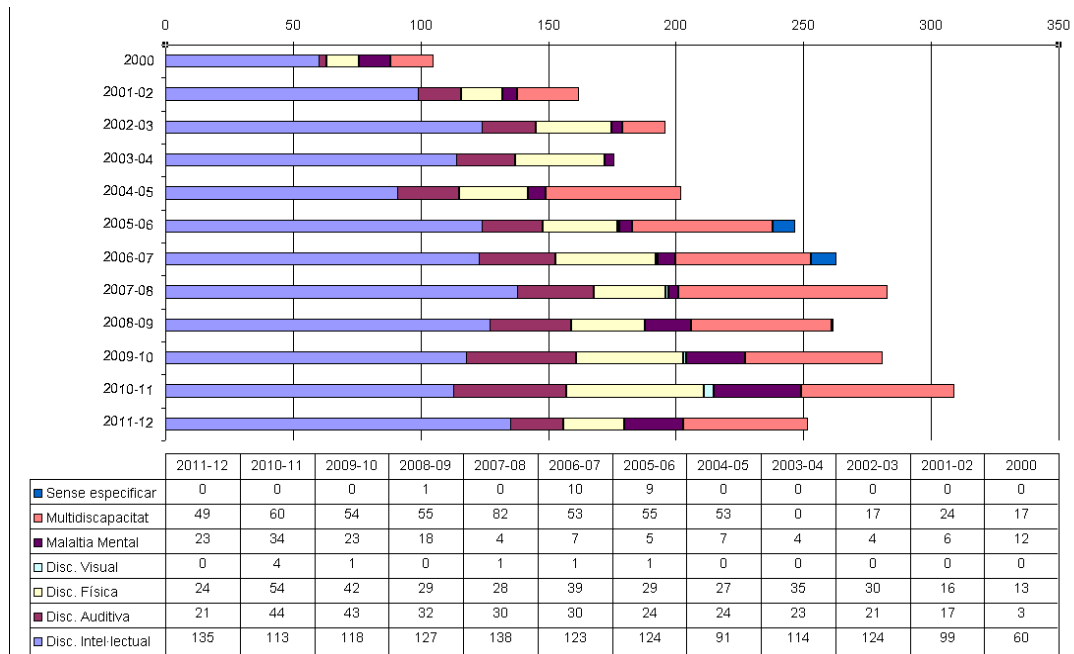
Actualment, l'àmbit territorial en què es du a terme el programa és Mallorca, preferentment a la part forana pel que fa a l'atenció de persones amb discapacitat física i psíquica. Si bé, quant a l'atenció de persones amb malaltia mental, es considera oportú reforçar els itineraris d'inserció per a les persones que resideixen a Palma, ja que és on es concentra major percentatge d'aquest col·lectiu i on els recursos que se'ls ofereixen són escassos.

Malgrat tot, des del programa ERGON no es vol tancar la porta a les persones que, per un motiu o per un altre, es troben sense cap recurs per iniciar un itinerari o un procés d'inserció laboral, sempre que responguin al perfil de persones beneficiàries del programa i el servei d'ocupació de l'IMAS tenguí disponibilitat de prestar el suport.

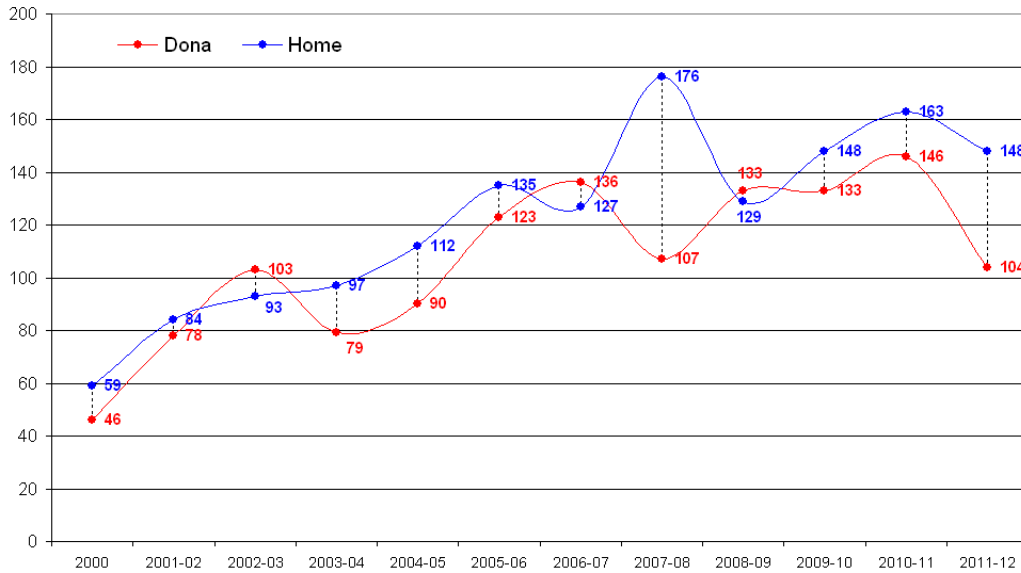
Resultats del programa ERGON

A continuació, i sense pretendre donar un nombre excessiu de xifres, s'esbossa un resum gràfic en dades estadístiques del treball dut a terme al llarg d'aquests darrers anys en l'àmbit de la inserció sociolaboral en el mercat ordinari per a persones amb discapacitat.

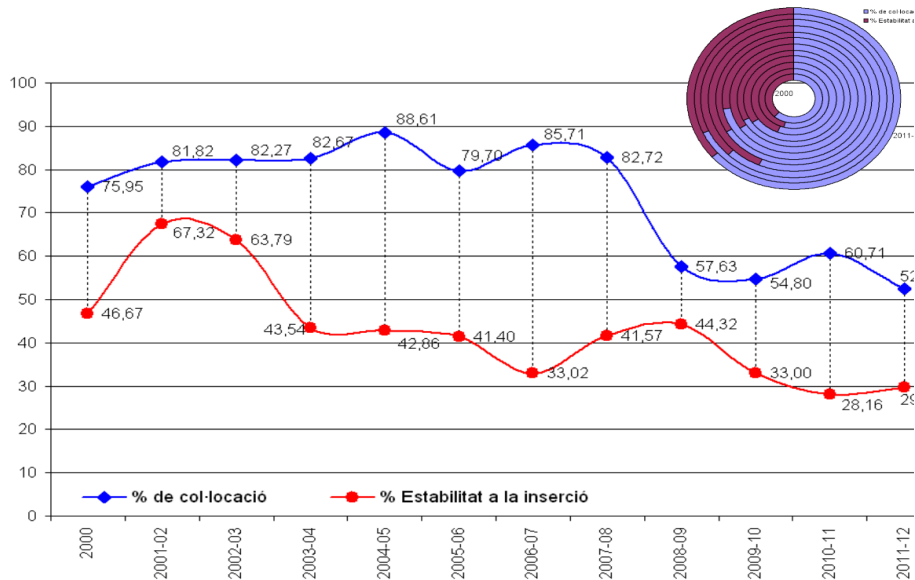
1. Evolució de persones ateses per tipologia de discapacitat



2. Evolució del nombre de persones usuàries ateses per sexe del programa ERGON

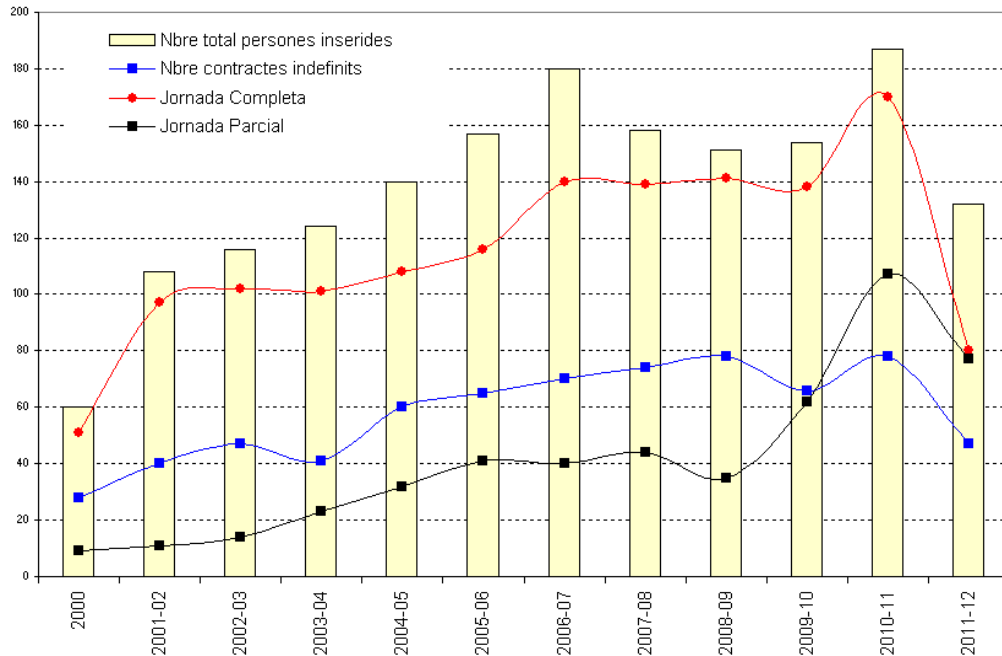


3. Evolució del percentatge de col·locació i de l'estabilitat a la inserció del programa ERGON¹¹



¹¹ *Percentatge de col·locació*: nombre de demandants d'ocupació en funció del nombre de persones inserides; *percentatge d'estabilitat a la inserció*: referència als contractes indefinits i fixos discontinus sobre el total de contractacions.

4. Evolució del nombre total de persones inserides, contractes indefinits i tipus de jornada laboral del programa ERGON



Conclusions

L'expansió del model de TAS, almenys a les nostres illes, es tradueix, per una banda, en què les institucions públiques han tingut en consideració la importància de l'acompanyament personalitzat per fer viable l'accés a un lloc de feina a persones amb discapacitat o que pertanyen a altres col·lectius vulnerables. En aquest sentit, cal destacar la sensibilització del Consell de Mallorca amb el model de TAS, malgrat que aquests darrers anys l'aplicació vagi associada a les convocatòries de subvencions específiques per posar en pràctica aquests processos d'inserció. I, de l'altra, les entitats que atenen les persones amb discapacitat han adoptat aquest model en els seus serveis d'inserció laboral ja que el TAS esdevé una de les alternatives més inclusives per aconseguir un lloc de treball en el mercat laboral obert per a les persones amb necessitats de suport.

L'evolució del programa ERGON, la seva aplicació en un context amb canvis socials i econòmics, no ha estat una tasca senzilla. Malgrat tot, el treball amb suport s'ha revelat com una alternativa d'inserció molt eficaç i amb una potencialitat de futur que s'assenta sobre unes premisses que dignifiquen la persona i afavoreixen la inclusió social plena. Aquesta consolidació també ha estat possible gràcies a la implicació dels empresaris que, ja sigui per motius de RSE, per sensibilització envers el col·lectiu, o per complir la normativa, han fet possible la incorporació dels treballadors amb necessitats de suport a les seves empreses.

Així i tot, encara hi ha moltes tasques a fer per seguir incidint en la inserció laboral ordinària de les persones amb discapacitat o d'altres col·lectius vulnerables. Si des de la secció d'Iniciatives Sociolaborals desenvolupam el programa ERGON i apostam de manera ferma per a la inserció laboral és perquè el treball és un mitjà per augmentar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat. Per aquest motiu, el nostre programa ERGON ens queda defectuós, atès que el seu procés sols es tradueix d'una forma directa amb un ressò laboral, obviant una peça clau de l'engranatge, com és l'impacte social i el nivell d'inclusió a la comunitat.¹² Creim que la intervenció comunitària i social en aquest àmbit és del tot imprescindible i és un repte que encara l'IMAS ha d'afrontar i, d'aquesta manera, fer possible treballar el concepte de qualitat de vida en tota la seva dimensió, una qualitat basada en les necessitats centrades en la persona en la qual el treballador amb discapacitat dirigeixi, amb suport o sense, la seva projecció de futur.

Bibliografia

QuIP' (*Quality in practice*)

- EUSE (2010). Caja de Herramientas de la EUSE (*European Union of Supported Employment*) para la práctica del Empleo con Apoyo. EUSE/Asociación Leonardo.

<http://www.empleoconapoyo.org/aese/IMG/pdf/caja_de_herramientas.pdf>

- Reial Decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball. («BOE» 168, de 14-7-2007.)

¹² Cal recordar que durant el període 2005-2008 es varen desenvolupar programes de suport social, amb la figura del preparador social, atès que donava suport en l'àmbit comunitari a les persones usuàries del programa ERGON.

El Treball amb Suport a Europa

Ferran Bellver Silván,
vicepresident de l'EUSE i
president de la Fundación EMPLEA

El *Treball amb Suport* és una realitat a Europa des de finals de la dècada dels 80. Va ser en 1993 quan es va constituir a Rotterdam l'organització paraigua d'aquest corrent al nostre continent: *l'European Union of Supported Employment* (EUSE) -síntoma de la necessitat que sentien en aquell moment les organitzacions capdavanteres en diferents països d'unir-se a nivell supranacional- i, un any després, en 1994, es va organitzar a la mateixa ciutat dels Països Baixos el I Congrés Europeu de Treball amb Suport.

L'EUSE promotora de l'ocupació integrada

Des de la seva creació, l'EUSE ha continuat viva i activa, exercint el seu paper de promotora de l'ocupació integrada i sent un referent europeu del moviment internacional del *Treball amb Suport*. Aquesta organització està formada per representants de 20 països¹, que són activistes europeus units i compromesos en la defensa i el foment d'aquest sistema d'integració laboral en el mercat ordinari de treball. De les actuacions promogudes per l'EUSE es poden destacar les següents:

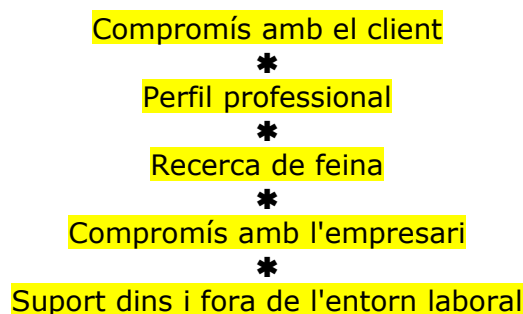
¹ En 2013 han sol·licitat la incorporació a l'EUSE més països, entre ells: Bèlgica, Bulgària, França i Polònia.

1. Cada dos anys s'ha mantingut fidel a la seva cita internacional i organitza un congrés europeu sobre la matèria, tot i que amb el pas del temps ha esdevingut un congrés d'àmbit mundial.
2. Anualment, el Consell de Direcció de l'EUSE es reuneix diverses vegades per dur endavant el seu pla d'acció.
3. Ha llançat el seu programa de "borses de viatge" per a l'intercanvi de coneixements i bones pràctiques entre professionals de diferents països europeus.
4. L'EUSE augmenta la seva presència i influència en institucions internacionals i, sobretot, davant els organismes de la Unió Europea a Brussel·les.
5. Fruits destacats del pla d'acció i del treball de l'EUSE han estat el document sobre els Estàndards de Qualitat del *Treball amb Suport* (EUSE, 2005), que fixa els indicadors d'una bona praxi del *Treball amb suport*, i la Caixa d'Eines (EUSE, 2010), que fixa la posició de l'EUSE respecte als elements essencials del model i ofereix unes guies pràctiques per a una aplicació correcta del *Treball amb Suport* en cadascuna de les fases.

L'EUSE organització de referència

Es pot afirmar, sense por a equivocar-se, que l'EUSE és una organització positiva i que les seves actuacions han afavorit la implantació i el desenvolupament del *Treball amb Suport* i que, des de la seva fundació, ha fet coses importants en aquest camp social, que li han merescut ser una organització de referència:

- a) Ha fixat la definició d'aquest sistema d'inclusió laboral com "*Donar suport a les persones amb discapacitat i a d'altres col·lectius en desavantatge per aconseguir i mantenir una ocupació remunerada en el mercat laboral obert*", EUSE (2005), i ha definit el procés d'aplicació a través de les següents fases:



- b) Ha contribuït amb les dues publicacions esmentades -produïdes sota les presidències dels experts Monica Wilson i Michael Evans- a tirar endavant el seu full de ruta per professionalitzar i consolidar el *Treball amb Suport* a Europa, com a única fórmula coneguda que ajuda a

- aconseguir la integració de les persones amb discapacitat i amb especials dificultats en el mercat ordinari de treball.
- c) Ha aconseguit donar cohesió al moviment europeu del *Treball amb Suport*, cosa molt meritòria davant la gran diversitat d'enfocaments, legislacions i sistemes de finançament existents al nostre continent.
 - d) Ha practicat l'ajuda mútua entre països de l'entorn europeu i d'altres continents, que es troben en estadis diferents de desenvolupament, per difondre i assessorar en la correcta aplicació del model.
 - e) Ha influït lentament a Brussel·les i en els diferents organismes de la Unió Europea i del Consell d'Europa, fins a aconseguir que en les directrius i documents oficials s'adopti el terme "*supported employment*" com el referent de la fórmula que millor defensa el dret de les persones amb discapacitat i amb especials dificultats a integrar-se com els altres ciutadans en el mercat regular de treball.

Deures encara pendents de l'EUSE

Fent autocrítica, però, es pot dir que l'EUSE ha deixat de fer algunes coses essencials en aquests vint anys d'existència, que expliquen, en part, la situació actual de debilitat en què encara es troba el *Treball amb Suport* a Europa, a jutjar pel finançament pobre amb què compta aquesta línia d'ocupació integrada, en comparació amb la ingent quantitat de diners que els Estats europeus dediquen al treball protegit.

Es poden resumir en tres les coses que l'EUSE ha deixat de fer fins ara:

- Establir un sistema europeu de recollida d'informació per impulsar la recerca
La recollida de dades fiables i fefaents que informin sobre la dimensió real del treball amb suport a Europa i de la seva evolució és una mancança ostensible que influeix negativament en l'expansió i consolidació del sistema al nostre continent. Aquesta mancança es va posar de manifest ja en el primer estudi seriós que es va dur a terme a Europa (Jordán d'Urríes et al., 2007) amb la intenció d'obtenir les dades que reflectissin la realitat, però malauradament els seus autors no van obtenir en aquell moment resposta de molts dels països integrants de l'EUSE, la qual cosa confirma l'existència d'un problema, encara sense resoldre, i que, amb la seva solució, s'estimularà no només el desenvolupament de l'ocupació integrada, sinó també la promoció de la investigació de aquest sistema a tot Europa.
- L'acostament a les organitzacions empresarials europees.
Aquesta és una altra de les assignatures pendents de l'EUSE, més preocupada fins ara a establir vincles amb organitzacions europees del tercer sector. Està clar que el *Treball amb Suport* es mou exclusivament en el mercat ordinari de treball i que, per tant, la tan anhelada integració laboral de les persones amb discapacitat i amb especials dificultats, no arribarà a ser mai una realitat generalitzada sense els empresaris del mercat obert. En conseqüència, l'EUSE s'ha d'acostar decididament a les organitzacions empresarials europees per associar-se amb elles i cooperar

conjuntament en la pràctica i en la difusió d'aquest mètode arreu, ja que encara és molt desconegut entre els empresaris.

- Promoure l'avanç legislatiu en els Estats membres i assegurar el finançament del Treball amb Suport.

És evident que l'EUSE ha influït poc o res en aquest terreny tan essencial en els seus 20 anys d'història, més preocupada per l'ortodòxia del model i per la seva aplicació correcta, que per aconseguir canvis legislatius i finançament per al sistema i, per això, potser, hem de lamentar la situació actual de debilitat en què es troba el *Treball amb Suport* en la majoria dels països europeus. De fet, es donen grans diferències de suport legislatiu i financer d'aquest sistema entre els diferents estats europeus: mentre que per a alguns constitueix una línia de serveis ben definida, elegible i finançada per l'Estat central, per a d'altres és una línia relegada a convocatòries de subvencions graciabls o, en el pitjor dels casos, és una línia encara inexistent. Davant aquesta situació, es fa del tot imprescindible que l'EUSE actuï per promoure els canvis legislatius necessaris en els diferents estats per consolidar el *Treball amb Suport* en el futur.

Bufen vents favorables per al Treball amb Suport a Europa

Encara que pugui semblar paradoxal aquesta afirmació en els temps actuals, estic convençut que molts dels fets que s'han produït darrerament van en la direcció favorable que pot donar un impuls notable a l'ocupació integrada amb suport. Els organismes internacionals i les més altes instàncies europees produeixen tractats i documents que propugnen obertament els valors de la inclusió sense discriminació, que vol dir, prestant a cada persona els serveis de suport que necessita per ser ciutadà com els altres, i això és precisament el que fa el *Treball amb Suport*.

Per citar alguns dels fets que afavoreixen l'ocupació integrada es pot destacar en primer lloc la Convenció Internacional de l'ONU sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (ONU, 2006), que en diferents articles expressa clarament que la integració ha de ser en un mercat obert, inclusiu i accessible, i que per no ser discriminades les persones han de rebre els suports que necessiten. En aquesta direcció estan obligats a actuar els estats que, com Espanya, han ratificat aquesta Convenció.

L'Estratègia Europea sobre Discapacitat de la Comissió Europea insisteix igualment en la prioritat que s'han de fixar els Estats membres de promoure activament la integració laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball: "fer els llocs de treball més accessibles, donar suport a la formació en el lloc de treball i augmentar l'accés al mercat de treball obert per a les persones amb discapacitat que estan en ocupació protegida. Ja que moltes persones amb discapacitat necessiten assistència, hi ha una necessitat creixent de cuidadors i proveïdors de serveis" (Comissió Europea, 2010).

Com a dada significativa es pot destacar la convocatòria que va fer la Comissió Europea d'un concurs públic per a fer un estudi el 2010 sobre la situació del *Treball amb Suport* en els Estats de la Unió i als països de l'EFTA-EEA, símptoma molt clar de l'interès creixent que aquesta línia d'inclusió laboral ha despertat en les institucions de la Unió. Aquest estudi ja publicat presenta

exemples concrets de bones pràctiques de *Treball amb Suport* a Àustria, Espanya, Gran Bretanya, Irlanda, Noruega i República Txeca, i proposa a la Comissió Europea algunes recomanacions molt interessants per a prioritzar aquesta línia d'intervenció en el futur (Unió Europea, 2011).

Referències

Comissió Europea, 2010: L'Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020 http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/disability-strategy/index_en.htm.

European Union of Supported Employment, 2005: Full informatiu i model de qualitat, <http://www.euse.org/resources/publications/>.

European Union of Supported Employment, 2010: Caja de Herramientas para la práctica del Empleo con Apoyo. Traducció de la Fundación EMPLEA. <http://fundacionemplea.org/publicaciones>.

Jordán d' Urríes, F. B., Beyer, S., Verdugo, M. A. (2007): Estudio comparativo sobre la situación del Empleo con Apoyo en Europa. INICO: Universidad de Salamanca, <http://sid.usal.es/idocs/>.

ONU, 2006: Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Unió Europea, 2011: Compendium of good practice. Supported Employment for people with disabilities in the EU and EFTA- EEA.

Setembre 2013

El Treball amb Suport a ASPAS i Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat

Aina Maria Coll Morro

Responsable de Serveis de Coordinadora-Federació Balear
de Persones amb Discapacitat

Maria Agnès Melià Barceló

Coordinadora de la Unitat Sociolaboral d'ASPAS
(Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva)

1. INTRODUCCIÓ

La participació en el mercat de treball té efectes importants en el nivell i la qualitat de vida de la població en general i, en particular, del col·lectiu de persones amb discapacitat.

La feina és un dret de les persones, no només perquè hi obtenen el necessari per viure, sinó perquè els ajuda a l'autorealització, el desenvolupament individual i la transcendència al món.

La feina dignifica la condició d'éssers humans, proporciona un sentit d'identitat i demostra que són éssers valuosos i que tenen alguna cosa a aportar a la societat.

D'altra banda, l'ésser humà dedica gran part del seu temps a la feina, és per això que aquesta juga un paper molt important en la integració social i la relació amb els altres.

El fet de no contractar algunes persones perquè tenen algun tipus de discapacitat i, per tant, no considerar-les productives no només perjudica la

seva condició humana, sinó que, a més, entorpeix el desenvolupament productiu de la societat de la qual formen part. En conclusió, integrar persones amb discapacitat se sustenta en un marc ètic i humà que considera que la humanitat, per essència, té dret a exercir un rol actiu en la societat, sota condicions d'equitat i igualtat d'oportunitats.

A Espanya, des que es va aprovar la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI) en 1982, s'ha consolidat aquesta idea que aconseguir la plena integració en la societat de les persones amb discapacitat passa per aconseguir-ne la integració en el mercat laboral.

Hem de ser empàtics i reiteratius a l'hora d'assenyalar que és important assumir que la integració de les persones amb discapacitat en el món laboral, no solament respon a una necessitat i a un dret individual, sinó que a més ENFORTEIX el cos social en el seu conjunt. És un procés en el qual intervenim tots i que parteix de la base del respecte per l'altra persona.

L'anomenada «Estratègia global d'acció per a l'ocupació de persones amb discapacitat 2008-2012» diagnostica com a major problema del col·lectiu la baixa participació laboral. A més, concreta tot un seguit de línies d'actuació que, de forma explícita, tenen com a finalitat atacar les causes identificades de la baixa activitat laboral.

La decisió de contractar treballadors amb alguna discapacitat és una decisió d'afrontar, amb total naturalitat, una realitat que, per començar, ja es troba dins de l'empresa; que pot afectar familiars, amics o coneguts de bona part dels directius i treballadors de l'empresa i que, en el fons, suposa afrontar alguna cosa tan natural com la composició social diversa integrada per sexes, races, religions i edats diferents.

En conseqüència, adoptar la decisió d'integrar persones amb discapacitat és una oportunitat per connectar amb els requeriments mínims que esperen els qui compren els nostres productes, els qui decideixen treballar amb nosaltres o els qui aporten el seu capital.

Si bé la diversitat i no discriminació són temes que impliquen conceptes morals i ètics, perquè tenen relació amb la valoració que es té de l'ésser humà, les empreses i entitats governamentals han començat a associar-los a productivitat i guanys, assumint polítiques i estratègies per generar igualtat d'oportunitats i equitat per a les persones que han estat objecte de discriminació.

Dins dels grups que representen un potencial valor per a les organitzacions i, que han estat constantment discriminats, es troben les persones amb discapacitat. Veure'ls com a possibles candidats a ocupar llocs de treball, permet a les empreses comptar amb una base d'empleats millor, ja que la selecció ha de dependre exclusivament de les habilitats que influeixen en l'exercici directe d'una feina i no en condicions diferents a això.

Algunes dades de 2011 ens indiquen que les persones amb discapacitat tenen unes taxes d'activitat i d'ocupació baixes, i una taxa d'atur elevada: segons dades de 2011, la taxa d'activitat era d'un 36,6 %, molt més baixa que la de la població sense discapacitat (aquesta estava en un 76 %).¹ La taxa d'ocupació era del 26,7%, més de 30 punts inferior a la de les persones sense

¹ Aquestes dades estan extretes de l'informe de l'INE *El Empleo de las personas con discapacidad 2011. Informe de resultados*. El podeu trobar a www.ine.es.

discapacitat. I la taxa d'atur per al col·lectiu va ser del 26,9%, més de cinc punts superior a la de la població sense discapacitat.

Ara bé, la realitat del nostre país ens demostra que les persones que presenten alguna discapacitat, han de superar una sèrie d'obstacles per trobar un espai en la societat i, concretament, en l'àmbit de la feina.

Integrar persones amb discapacitat a l'entorn laboral ordinari requereix d'una planificació estratègica, per poder fer d'aquesta pràctica una realitat que produeixi beneficis per a la societat, i que no sigui concebuda només com un acte de beneficència que porti al fracàs o que provoqui deserció. Es busca aconseguir una integració sociolaboral que permeti a les persones amb discapacitat participar en la vida corrent de la comunitat, a través d'activitats productives, tenint la capacitat, el desig i l'oportunitat.

Com a metodologia que impulsa i reforça la integració laboral de les persones amb discapacitat en el mercat de treball ordinari ens trobam el TREBALL AMB SUPORT. Un model amb més de 20 anys d'aplicació a les Balears i que assegura la plena integració com a membres participatius i productius.

2. Quins són alguns dels factors d'èxit o fracàs de la integració laboral de persones amb discapacitat? El balanç d'integrar

La integració de persones amb discapacitat a les empreses es veu obstaculitzada per barreres de diversa índole, principalment culturals. Podem parlar dels **obstacles** següents:

OBSTACLES ACTITUDINALS. Són barreres històriques d'actitud, que han provocat desigualtat de condicions enfront de situacions socials, com són la feina i l'educació. Hi ha diversos mites en l'àmbit empresarial pel que fa a la contractació de persones amb discapacitat: «L'entorn del treball a la meva empresa és massa perillós, la qual cosa pot agreujar la condició de la persona», «Els meus clients poden incomodar-se en tractar amb aquestes persones», «Els meus treballadors poden tenir problemes de comunicació amb ells», ...

Tots aquests conceptes estan associats a la seva condició física, mental o sensorial i no a les seves possibilitats reals d'exercir alguna activitat, reforçant així una cultura de discriminació.

DISCRIMINACIÓ. La discriminació es funda en prejudicis que s'han heretat al llarg de la història, sobre les capacitats i conductes que suposadament tenen les persones amb discapacitat. Aquests prejudicis són els que finalment determinen les expectatives que es generen sobre elles. Els tres tipus de discriminació —cap a aquestes persones— que es presenten amb major freqüència en la nostra societat són:

- Discriminació positiva: accions de sobreprotecció/paternalisme que deriva en una discriminació inconscient ja que estimula la dependència i en perjudica la integració social.

- Discriminació nociva: és de caràcter intencional i implica tractar-les en forma diferent, deliberadament.
- Discriminació sistemàtica: també anomenada d'impacte advers o indirecte, és la més complexa de totes i consisteix a qualificar-les com a qualsevol altra persona; per exemple, tenir una política empresarial que exigeix que tots els candidats a un lloc determinat han de passar un examen oral, la qual cosa perjudica als qui tenen una discapacitat auditiva. Pel que fa a la discriminació sistemàtica, el que s'espera de les empreses és que tractin les persones amb discapacitat equitativament —no igualitàriament— perquè a ningú li sigui negada l'oportunitat de treballar en relació a la seva habilitat.

No discriminar significa acceptar les diferències i integrar-les a la societat desenvolupant condicions que permetin participar en igualtat de condicions.

BARRERES. També hi ha barreres arquitectòniques (infraestructura adequada), comunicatives (d'accés a la informació i a la comunicació), educacionals (falta d'ensenyament mitjà i/o tècnica o universitària) i legals (buits en la llei), que s'han de solucionar en un acció conjunta entre les diferents instàncies pública i privada del país a mitjà o llarg termini.

Les persones amb discapacitat han estat avaluades d'acord amb la capacitat per executar determinades tasques, sense considerar les possibilitats d'adaptar-se al mitjà social o les noves tecnologies. Per tant, la seva productivitat s'associa a percepcions sobre les seves habilitats i no a les seves veritables capacitats per fer determinades feines. Aquestes capacitats no estan reduïdes, sinó que són diferents i, per tant, impliquen necessitats diferents.

Per això, quan definim la discapacitat, s'ha d'apuntar a les barreres i desavantatges que una persona amb discapacitat ha d'enfrontar en l'exercici de les tasques de la seva feina o de la seva vida diària.

Però, **quins avantatges té la integració laboral de les persones amb discapacitat?** La integració laboral de les persones amb discapacitat no només aporta beneficis directes a la pròpia persona amb discapacitat, sinó que també comporta i aporta uns beneficis socials immensos.

BENEFICIS PERSONALS I FAMILIARS:

- La persona amb discapacitat té la convicció que la seva vida té sentit i sent la necessitat de proposar-se metes personals i socials. Això els motiva a caminar, aprendre a mobilitzar-se sols i millorar la seva forma de comunicació.
- La feina dóna sentit a les seves vides, i senten que contribueixen a la societat, en contra de l'estigma tradicional que els considera una càrrega per a les seves famílies i l'Estat.
- Fer una activitat remunerada en un ambient d'equitat amb persones normals i de diferent edat, els permet autoafirmar-se i transcendir d'ells mateixos. A més de millorar de forma constant la seva relació amb els altres, comencen a assimilar i executar codis socials que guien la convivència humana.

- Tenir una feina remunerada els permet satisfer les seves necessitats bàsiques i millorar la qualitat de vida.

BENEFICIS EN L'ORGANITZACIÓ: integrar persones amb discapacitat porta beneficis concrets per a les empreses.

- Implica assumir els valors que imperen en la societat actual (solidaritat, ètica, justícia, no discriminació, igualtat d'oportunitats, respecte pel medi ambient).
- Implica gestionar la diversitat: tenir en compte les limitacions d'un treballador amb discapacitat no es diferencia de l'atenció que cal observar per evitar la discriminació per raó de sexe, la flexibilitat horària que cal adoptar en funció de les diferents situacions familiars dels treballadors de la nostra plantilla a causa de cura de familiars malalts, règim escolar, etc. Es tracta de superar una concepció uniformista per passar a conciliar els interessos de les persones –del capital humà de les empreses– amb els interessos de l'empresa.
- Implica aprofitar les oportunitats: els principals avantatges competitius de les empreses ja no deriven del capital, de la informació o de la tecnologia. Les empreses que lideren es basen en valors i en un capital humà qualificat i identificat amb aquests valors. Els principals actius dels professionals ja no resideixen en la quantitat de treball o en la fidelitat personal al cap. Els professionals que triomfen ho fan gràcies a la seva capacitat per afrontar amb intel·ligència els canvis i per saber funcionar en entorns diversos.
- Millora el clima laboral, millora la imatge corporativa a nivell del nostre client intern, captació i retenció del talent, millora la imatge corporativa de cara als nostres clients i accionistes, avantatge competitiu enfront d'empreses del mateix sector ja que desenvolupen un valor competitiu davant dels seus clients i la societat, quan s'apropen més i millor a les necessitats reals dels diferents grups de la població.
- Implica complir la llei: les empreses de més de 50 treballadors han de contractar a persones amb discapacitat per imperatiu legal, assegurant la integració laboral mitjançant la contractació directa o recorrent a les mesures alternatives previstes. La contractació també implica, en alguns casos, adaptar els llocs de treball a les necessitats dels treballadors amb discapacitat, valorar amb caràcter individual els riscos laborals d'aquests treballadors i garantir les condicions d'accessibilitat.
- Suposa tenir beneficis econòmics (subvencions, bonificacions i deduccions, ...) a partir de les fórmules especials de contractació de persones amb discapacitat.

BENEFICIS SOCIALS:

- Contractar persones amb discapacitat augmenta la massa productiva del país, ajuda a disminuir o eradicar la dependència forçada que provoca la discriminació i barreres de diversa índole.

- Els governs poden reassignar, a àrees que ho requereixin, els recursos que gasta en pensions d'invalidesa i cistelles familiars, entre uns altres, ja que aquestes persones deixen de generar només despeses.
- És complir el principi de normalització, és a dir, el dret de les persones amb discapacitat a participar de tots els àmbits de la societat, rebent el suport que necessiten en el marc de les estructures comunes en educació, salut, ocupació, oci i cultura i serveis socials, reconeixent-los els mateixos drets que la resta de la població.

El balanç de la integració vindrà determinat pel saldo entre l'esforç per seguir un procés d'integració especialitzat (identificació de lloc, perfil, avaluació prèvia de riscos, disseny d'oferta, difusió de l'oferta, reclutament, selecció, contractació, preparació i sensibilització de l'entorn laboral del candidat, seguiment, etc.) i els beneficis que se'n deriven: compliment de la Llei, avantatges en l'adjudicació de contractes i licitacions públiques, interlocució més bona amb els representants dels treballadors, millores en la imatge i en la reputació corporatives, avantatges en la relació amb clients que disposin de codis de responsabilitat social empresarial en les polítiques de compres, millores en el clima laboral, possibilitats d'utilitzar fórmules especials de contractació laboral, reduccions de la quota empresarial a la Seguretat Social, subvencions per adaptar els llocs de treball, deduccions en la quota de l'impost de societats, etc.

D'aquesta manera, el balanç de la integració ens permetrà:

- Tenir un coneixement general dels tipus de discapacitat i de les limitacions que comporten.
- Conèixer les limitacions i necessitats de cada persona (medicació, absències, tasques que pot fer).
- Tenir en compte els riscos laborals específics i l'ajust entre capacitats/habilitats i requeriments.
- Actuar amb naturalitat. Ni sobreprotegir ni ignorar.
- Generar complicitats. Tots tenim algun discapacitat en el nostre entorn personal o estam «discapacitats» en algun moment o circumstància.
- Acceptar i integrar un company per les seves capacitats —en lloc de les seves discapacitats— millora el nostre clima de treball, la reputació de l'empresa i ajuda a superar les limitacions.
- Informar la gent del nostre entorn és el millor antídoto contra la por i la discriminació.

3. El treball amb suport

El model de **treball amb suport** suposa «un conjunt de serveis i accions centrats en la persona i individualitzats, perquè una **persona amb discapacitat** i especials dificultats d'inserció pugui **accedir, mantenir i promocionar-se en una empresa ordinària** en el mercat de treball obert

(ordinari) amb el **suport** de professionals (preparador laboral) i altres tipus de suports».²

El treball amb suport intenta fer realitat dos principis bàsics: la normalització social i la igualtat d'oportunitats a través de serveis individualitzats per a promoure l'accés de persones amb discapacitat que tenen especials dificultats d'inserció al mercat laboral ordinari (a més d'afavorir el manteniment de l'activitat i la promoció laboral). L'activitat dels serveis que treballen amb aquesta metodologia es fa a través de la figura clau del preparador laboral.

Aquest és el tècnic que duu a terme amb les persones amb discapacitat accions d'informació, orientació, suport a la formació normalitzada, recerca activa de feina i suport i seguiment a la inserció sociolaboral, amb la finalitat de desenvolupar al màxim les seves capacitats, donant suport en la presa de decisions del seu procés personal, professional i laboral; perquè s'aconsegueixi la inserció sociolaboral, mantengui i es promoció en el lloc de feina i accedeixi als recursos comunitaris com a ciutadà de ple dret.

A més, també treballa amb el medi: empresaris, famílies, centres educatius i formatius o serveis comunitaris entre d'altres, informant i sensibilitzant de les capacitats, aptituds i destreses de les persones amb discapacitat per a formar-se i treballar.

Un element clau per a l'èxit en la integració de treballadors amb discapacitat és abordar tot el procés, des del mateix moment en què ens plantejam contractar persones amb discapacitat fins a la seva plena i completa integració en el lloc de treball i en l'organització. Considerant les capacitats necessàries per exercir les tasques que el lloc requerirà: és a dir, atendre les múltiples capacitats del treballador, de la mateixa manera que es farà per a qualsevol altra incorporació en l'empresa. Pensar en el que no pot fer una persona amb discapacitat és el primer pas per al fracàs en la integració.

Tota organització que es disposi a integrar ha de creure fermament que la discapacitat no té perquè suposar *a priori* una minva important en les habilitats del treballador. La perspectiva ha de ser la de valorar, juntament amb el candidat, quines són les principals dificultats derivades de la discapacitat i que tenen una repercussió important en les tasques que se li encomanen. La valoració conjunta empresa-servei d'inserció laboral-persona permetrà ajustar millor el lloc de treball, farà que el treballador se senti valorat i escoltat; aportarà informació molt valuosa difícil d'obtenir d'una altra manera i afermarà la relació treballador-empresari.

Es tracta, doncs, d'identificar un lloc de treball, definir el perfil adequat i valorar quines capacitats són imprescindibles per aconseguir-les amb èxit, deixant de costat la rigidesa i estandardització excessives dels processos d'incorporació de treballadors, o a l'hora de definir les tasques mateixes. Els requisits desitjables hauran de tenir un altre tractament, mostrant certa flexibilitat a l'hora de descartar un candidat, posant l'accent principalment en les habilitats necessàries.

² Bellver, F., Moll B., Rosselló R., i Serra F., (1993): "Empleo con apoyo. Un recurso eficaz para la inserción sociolaboral de personas con minusvalía. Una experiencia en la isla de Mallorca". Siglo Cero. Num 147. Mayo-Junio.

Haurem d'enfocar el procés d'incorporació i la contractació final en funció de les característiques individuals del candidat amb discapacitat, per així valorar quins possibles ajustos s'han de fer en l'organització, encara que poques vegades aquests ajustos representaran una càrrega important per a l'empresa. Aquests ajustos s'hauran d'entendre com una inversió que ens permetrà ser una organització socialment responsable, que ens seran d'utilitat en altres ocasions i, sobretot, que ens facilitaran incorporar persones amb un gran potencial i talent en la nostra plantilla.

El treball amb suport suposa:

- Oferir un servei professional i de qualitat.
- Feina remunerada en empreses ordinàries amb un contracte laboral, per a persones amb discapacitat que necessiten suport i/o seguiment.
- Igualtat d'oportunitats d'ocupació per a les persones amb discapacitat: els ofereix l'oportunitat de treballar amb altres persones sense discapacitat.
- Possibilita accedir a possibles empleats que siguin aptes per al lloc.
- Un sistema de suport individualitzat que es retira així com el treballador és autònom: l'empresa i el nou personal tindran accés al suport continuat d'un preparador laboral titulat i amb experiència.
- Un suport decidit per als agents implicats (usuaris i altres). Així es garanteix que l'ajust laboral tingui un èxit durador.
- Garanteix informació i formació als suports naturals.
- Quan es compatibilitza la persona treballadora adequada amb el lloc de treball apropiat, el preparador laboral en millorarà el procés de selecció i contractació en interès de la seva empresa, a fi que aquesta contracti i conservi un empleat que es compromet a llarg termini.
- El fet que un empresari contracti una persona amb discapacitat pot portar a un augment del negoci i dels beneficis, és a dir, que la seva clientela augmenti per mitjà dels familiars i amics del treballador i també del públic en general.
- El treball amb suport fidelitza empreses que ofereixen nous llocs de feina.
- El preparador laboral assessorarà i orientarà l'empresa en tot el que fa a subvencions i plans d'incentius que puguin servir-li.

4. Persones amb discapacitat auditiva i treball amb suport. L'experiència d'ASPAS en la integració laboral d'aquest col·lectiu

ASPAS, Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva creada l'any 1977, és una entitat sense ànim de lucre i declarada d'utilitat pública, per un

grup de pares i mares amb la intenció de canviar i millorar la integració educativa, social i laboral de les persones amb discapacitat auditiva i les seves famílies en entorns ordinaris. Des de l'entitat s'atenen infants, joves i persones adultes sordes i les seves famílies, adequant totes les nostres intervencions a les necessitats i demandes de cada persona amb un pla de treball individualitzat.

L'any 1998, ASPAS inicià l'atenció al col·lectiu en l'àmbit laboral, a partir de la posada en marxa del Servei d'Informació i Orientació per a la formació i la inserció laboral de persones amb discapacitat auditiva, duent a terme una extensa tasca d'informació i sensibilització sobre les potencialitats i aptituds d'aquestes persones dirigida a tots els agents implicats: joves, famílies, empreses, centres educatius i institucions, amb l'objectiu d'aconseguir gradualment un canvi d'actituds i creences que promoguessin la cooperació de tots amb l'objectiu fonamental d'integrar socialment i laboralment les persones amb discapacitat auditiva, oferint un servei individualitzat.

Des de la seva creació fins avui, el Servei d'Orientació i Inserció Sociolaboral d'ASPAS no ha deixat de funcionar i ha tingut continuïtat en la creació i desenvolupament de programes i projectes d'inserció laboral i d'itineraris individualitzats d'inserció per a persones amb discapacitat auditiva, sempre amb el finançament del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) a través de les seves convocatòries públiques de subvencions per a aquests tipus de projectes.

Tots aquests projectes implementats per ASPAS han seguit i segueixen la metodologia del treball amb suport com a clau per a l'èxit en la inserció de persones amb discapacitat auditiva, amb solvència demostrada a través dels resultats i dades obtingudes en el Servei.

Com a associació, a partir de la nostra experiència i trajectòria, afirmam que l'heterogeneïtat del col·lectiu de les persones amb discapacitat auditiva és la característica més important, d'aquí la necessitat d'adequar-nos a aquesta individualitat. No hi ha una persona sorda igual a una altra, i això depèn de dos tipus de factors: factors externs, sobre els quals podem incidir i actuar; factors interns que són propis de la persona.

El tipus de pèrdua auditiva és un dels factors interns més importants. La pèrdua auditiva es pot classificar segons diferents paràmetres: el grau (lleugera, mitjana, profunda i severa), la localització de la lesió (oïda externa, mitjana o interna) i el moment d'aparició (no és el mateix una sordera que apareix en una persona adulta que ja té un llenguatge estructurat (amb una riquesa de vocabulari i amb capacitat de pensament abstracte), que una sordera que apareix en el moment del naixement (quan encara no hi ha un llenguatge i en una etapa en què l'estimulació a partir de l'audició és fonamental per als aprenentatges posteriors).

Així, també podem parlar de factors externs que condicionen l'adquisició de competències en les persones amb discapacitat auditiva: el moment del diagnòstic d'aquesta pèrdua (detecció primerenca o més tardana; diferents estudis i investigacions demostren que com abans s'inicia la intervenció, més bons resultats s'aconsegueixen), les pròtesis auditives (tipus de pròtesi, edat d'inici en l'ús, i adaptació i seguiment d'aquest), la intervenció rehabilitadora i educativa que ha rebut la persona, l'entorn familiar de la persona (nivell

cultural, situació socioeconòmica, ...), la formació amb què compta la persona, l'experiència laboral que hagi adquirit, el desconeixement i manca d'informació de la societat sobre la discapacitat auditiva i sobre com comunicar-se amb una persona sorda; i barreres actitudinals: estereotips i falses creences sobre la discapacitat auditiva.

Aquests factors externs repercuteixen directament en la limitació d'accés a l'aprenentatge, a la cultura i a la informació de tot el que esdevé en l'entorn de la persona amb discapacitat auditiva, en la limitació de la seva autonomia i en l'aïllament social.

Implicacions de la discapacitat auditiva

«L'audició no serveix només per entendre la parla,
sinó per estructurar una gran part de la nostra realitat»
(Juaréz, 1996)

Tots els aspectes esmentats anteriorment tenen repercussions en el desenvolupament lingüístic, cognitiu, efectiu i de competència social de les persones amb discapacitat auditiva. Tenint com a premissa, això no obstant, l'heterogeneïtat del col·lectiu, per la qual cosa no es pot generalitzar i cada persona amb discapacitat auditiva tindrà unes necessitats individuals que requeriran un tipus de suport o d'un altre.

En entorns laborals, és sobretot en els aspectes de comunicació i de competència social on ens trobam amb majors dificultats en les persones amb discapacitat auditiva.

- Competència lingüística. El 90 % de les persones sordes comuniquen en llengua oral i utilitzen pròtesis auditives, dada que es correlaciona amb altres països europeus. Així i tot, aquesta competència lingüística, sobretot en el cas d'adults sords que no han tingut les mateixes opcions de rehabilitació que els infants i joves, en general és baixa.
- Competència social. Com a conseqüència de disposar en molts casos d'un sistema de comunicació pobre, hi ha un baix nivell d'autonomia social i de relació, d'assertivitat i negociació de conflictes (el llenguatge té un paper molt important en la interiorització de normes, en el control de la pròpia conducta i en la planificació de les accions).
- Competències tècniques. Ens trobam amb un col·lectiu que en general ha tingut i segueix tenint nivells baixos de qualificació i de preparació professional. Així i tot, a mesura que es varen augmentar els suports a formatius i educatius, han augmentat les persones que s'han format en ocupacions i que presenten nivells més professionals. Això no obstant, aquest darrer grup no és gaire gran.

Per què el treball amb suport amb persones amb discapacitat auditiva?

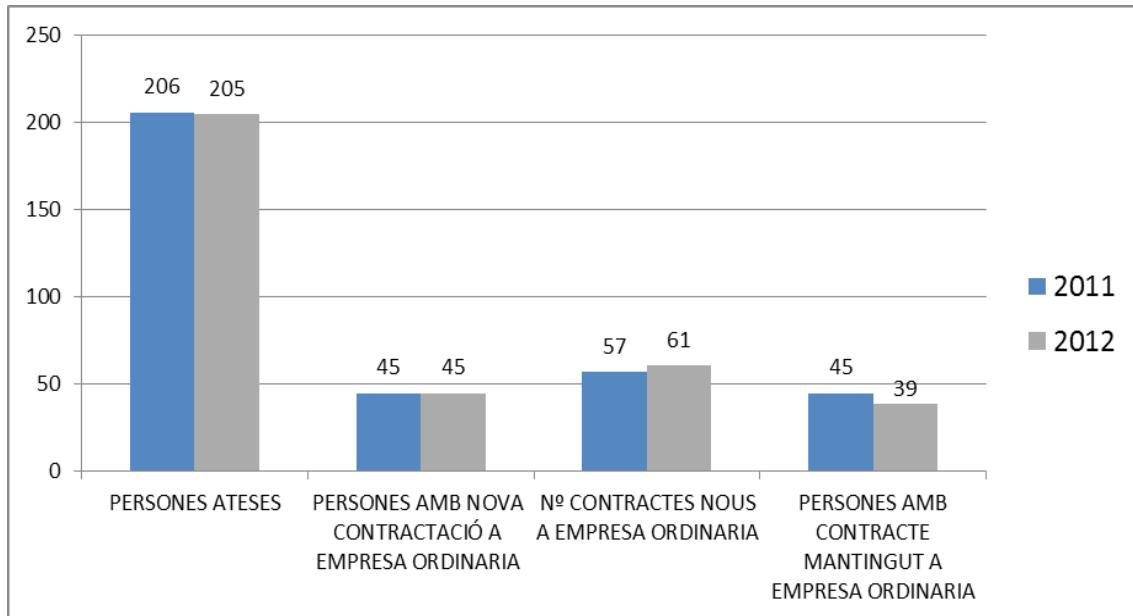
- Perquè hi ha **barreres comunicatives**: la discapacitat auditiva, a diferència d'altres discapacitats, **és una discapacitat oculta**, no es veu i no es nota. A partir d'aquí, ens trobam amb barreres comunicatives que no són tangibles, no es veuen i no són perceptibles, que obstaculitzen i limiten l'accés a la informació, a l'aprenentatge, al coneixement i, conseqüentment, a l'autonomia personal i social.

Per rompre aquestes barreres, cal dotar l'entorn dels recursos tècnics i humans perquè arribi la màxima informació i coneixement a la persona sorda. I, a més de la dotació de tots els recursos necessaris, cal una gran sensibilització i informació de què representa la discapacitat auditiva en l'entorn oient.

Cal no oblidar que la informació auditiva suposa el 80% de tota la informació que rebem diàriament.

- Perquè és una **discapacitat desconeguda**. Hi ha una manca d'informació de la societat sobre la discapacitat auditiva, sobre què implica i sobre com comunicar-se amb una persona sorda. Per això, cal una tasca de sensibilització, informació i modelatge dels entorns en els quals es mou la persona sorda.
- Perquè, com hem esmentat abans, es tracta d'un col·lectiu marcat per una gran **heterogeneïtat**, fet pel qual calen itineraris personalitzats i totalment individualitzats per a cada persona. Així també, a mesura que passen els anys, es nota des del Servei l'arribada de nous col·lectius emergents, és a dir, de persones amb discapacitat auditiva i alguns altres factors que els fan més vulnerables respecte a la seva integració social i laboral, per la qual cosa necessiten més suports i que siguin diversos per assolir l'objectiu darrer de la inserció laboral.
- Perquè **augmenten i s'afiancen les competències** que adquireix la persona amb discapacitat auditiva durant el seu procés d'inserció laboral. El suport i seguiment en l'empresa que rep d'un preparador laboral durant tot el procés és una garantia que adquireixi competències en entorns laborals reals.
- Perquè el treball amb suport garanteix el **manteniment de llocs de feina** i les demandes de millora i promoció professional. En general, i a partir de l'experiència del Servei d'inserció laboral d'ASPAS amb de més de 20 anys de funcionament, podríem dir que les majors dificultats que presenten les persones amb discapacitat auditiva en entorns laborals no són tant les d'aprenentatge de les tasques que s'han de desenvolupar en el lloc de feina, sinó més aviat les dificultats en habilitats socials, resolució de conflictes, presa de decisions, comprensió de missatges, comunicació, ... És per aquest motiu que el seguiment que es fa de la inserció laboral se sol allargar molt en el temps.

Per acabar, volem presentar algunes dades dels darrers dos anys pel que fa a la contractació en empresa ordinària de les persones amb discapacitat auditiva ateses en el Servei.



5. Coordinadora. Discapacitat física o multidiscapacitat i treball amb suport

COORDINADORA-Federació Balear de persones amb discapacitat és una entitat d'àmbit autonòmic, sense ànim de lucre i declarada d'Utilitat Pública l'any 1986. El seu objectiu principal és la normalització del dia a dia dels ciutadans i les ciutadanes amb alguna discapacitat, per aconseguir-ne la plena integració.

COORDINADORA va ser fundada l'any 1978 i l'experiència ens ha mostrat que els canvis socials són fruit de la pressió social col·lectiva i del treball. Per això, 35 anys després, COORDINADORA continua treballant per:

- Defensar l'equiparació d'oportunitats de les persones amb discapacitat.
- Planificar, coordinar i gestionar accions, reivindicacions i serveis orientats a millorar la qualitat de vida del col·lectiu.
- Sensibilitzar l'opinió pública sobre les qüestions que fan referència al col·lectiu.
- Fomentar la prevenció de discapacitats.

COORDINADORA com a federació d'entitats, facilita la participació i genera les condicions favorables per exercir la pressió necessària davant les institucions i la societat. També permet intercanviar experiències, tenir visions més globals que afavoreixen la cooperació i, sobretot, permeten evitar la duplicitat dels serveis que es gestionen, estalviar esforços i enfortir les associacions més petites. Actualment té 36 entitats federades.

COORDINADORA és també una entitat gestora de serveis, des de l'any 1980. I, més concretament, la seva trajectòria remunta a l'any 1990 amb la gestió de serveis formativo-laborals amb el Taller de formació (cursos de bugaderia i fusteria) i Integració laboral en empresa ordinària de persones amb discapacitat psíquica, mitjançant la col·laboració de l'Ajuntament de Palma i el Consell de Mallorca.

Els projectes d'inserció laboral que s'han gestionat durant tots aquests anys, s'han distribuït segons el perfil personal dels usuaris i el territori al qual pertanyien. I es gestionen, alhora, serveis per a persones amb diferents tipus de discapacitat. Així, actualment, el Programa Palma Segle XXI de l'Ajuntament de Palma (gestionat conjuntament amb AMADIP-ESMENT i GIRA-SOL) atén persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental, mentre que el programa TRÀNSIT atén persones amb qualsevol discapacitat de tot Mallorca, però amb necessitats de suport.

COORDINADORA és una entitat membre de *COCEMFE- Confederación Española de personas con Discapacidad Física y Orgánica*, per això, en la seva trajectòria ja és tradició la feina amb persones amb **discapacitat física** i problemes d'accessibilitat, però en el cas dels serveis laborals, hi ha lloc per a qualsevol tipus de discapacitat.

Un exemple de la feina que s'ha fet des dels inicis de COORDINADORA, concretament amb persones amb discapacitat física, és el Servei de Promoció formativo-laboral per a persones amb discapacitat física i plurideficiència de l'Ajuntament de Palma, que començà l'any 1991. Posteriorment, han estat molts els serveis per a persones amb discapacitat física que s'han gestionat. El darrer va ser el projecte ERGON (gestionat conjuntament amb ASPAS, INTRESS, GIRA-SOL i el propi IMAS) a través del qual COORDINADORA atenia persones amb discapacitat física de la part forana de Mallorca. Aquest projecte es va iniciar el 2000 amb fons del Consell de Mallorca, Fons Social Europeu i la Conselleria de Treball i Formació i va finalitzar l'any 2012.

Un servei d'inserció laboral que es gestiona des de fa més de 15 anys és el projecte TRÀNSIT. Aquest servei ha sofert múltiples modificacions en funció de les convocatòries de les quals depenia i ha passat de ser, en un principi, un servei per a joves amb necessitats educatives especials, a ser, actualment, un servei per a persones amb discapacitat en general. Les úniques dues condicions que marquen el perfil actual són: que la persona estigui en edat laboral i que tenguí necessitats específiques de suport.

En la gestió d'aquests serveis és imprescindible tenir ben presents les capacitats, expectatives, interessos, motivacions, etc. de les persones implicades. Però, alhora, cal preveure els factors de major vulnerabilitat i de risc d'exclusió propis del mercat laboral.

En relació a la població diana d'aquest projecte, i a les expectatives que té el servei, hem de comentar un fet molt important: la greu crisi econòmica que des de l'any 2010 ha modificat totalment el panorama laboral i que, precisament, té com a principal víctima els col·lectius més vulnerables (les persones amb discapacitat). Tot i això, hem de destacar que COORDINADORA compta amb l'experiència d'haver desenvolupat, ininterrompudament des de fa 20 anys, programes d'inserció laboral per a persones amb diferents discapacitats. Per tant, disposam d'un gran coneixement del col·lectiu que atenem.

Un dels punts importants que cal tenir en compte és que sovint hem de donar atenció a situacions complexes amb més d'un factor de dificultat: més d'una discapacitat, dona i discapacitat, discapacitat i càrregues familiars, discapacitat i jove sense experiència, etc.

Generalment, un dels principals problemes per a la inserció laboral és que el nivell de formació és baix i aquest és un factor decisiu a l'hora de trobar feina. Sense formació cada vegada costa més accedir al mercat laboral i, previsiblement, aquesta constant s'agreuja en el futur. En aquest sentit cal destacar un estudi elaborat pel CERMI Estatal: «Los jóvenes con discapacidad en España. Informe de situación 2010». En aquest informe s'insisteix que malgrat que la proporció de població jove amb discapacitat sense estudis s'ha reduït significativament en els darrers 10 anys, la diferència amb la població sense discapacitat és encara molt gran.

A més de la manca de formació podem enumerar, al voltant del col·lectiu de treballadors i treballadores amb discapacitat dels serveis de COORDINADORA, els factors de vulnerabilitat següents:

- Necessitats d'adaptar el medi i de fer ajustaments personalitzats per a la seva inserció sociolaboral. Cada vegada més ens trobam amb persones que tenen dolor i/o fatiga crònica, la qual cosa fa que durant alguns períodes del procés es trobin de baixa per malaltia.
- Dificultats d'accessibilitat i mobilitat perquè hi ha barreres arquitectòniques.
- Persones amb una incapacitat per a la professió habitual que implica una reorientació al seu itinerari laboral i acompanyament en tot el procés d'inserció.
- Persones que, per malaltia, passen per continus períodes de baixa laboral i això afecta les relacions amb l'empresa.
- Persones que, per malaltia o discapacitat, no poden fer una jornada completa.
- Persones amb doble diagnòstic: una discapacitat física o intel·lectual i una altra associada a malaltia mental (que implica períodes de crisi, pèrdua de motivació, canvis de medicació i tractaments que dificulten trobar feina i mantenir-la).
- Els col·lectius de persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental presenten una manca de coneixements i d'habilitats per afrontar la recerca de feina amb resultats d'inserció laboral.
- La dificultat de les persones amb discapacitat psíquica per adaptar-se a un nou lloc de feina, dificultats d'aprenentatge, per establir relacions socials, de

coneixement i de compliment de les normes de l'empresa, dificultats per entendre els seus drets i deures com a persona treballadora...

- La manca d'habilitats d'algunes persones per mantenir el seu lloc de treball si no disposen del suport d'especialistes en preparació laboral.

FACTORS DE VULNERABILITAT DEL COL·LECTIU EN EL MERCAT DE TREBALL

El col·lectiu diana del projecte TRÀNSIT és un col·lectiu totalment heterogeni per raons de gènere, edat, tipus de discapacitat, nivell formatiu, experiència laboral, salut.... Per tant, les possibles variables són múltiples. Així i tot, podem assenyalar —segons l'experiència obtinguda de la gestió dels programes anteriors—, algunes variables que cal tenir en compte, sobre les persones usuàries:

GÈNERE

El percentatge d'homes i dones ateses al servei és pràcticament el mateix, molt similar, ja que ronda el 50 %. Però, a més:

- Les dones amb discapacitat manifesten una doble discriminació, una per ser dona i, l'altra, per la mateixa discapacitat. Per això, podem constatar que entorn a les dones amb discapacitat hi ha una tendència a crear un ambient molt protector, sobretot els pares. Això en dificulta l'accés a la formació i a la inserció laboral.
- Un alt índex d'atur femení. Una situació motivada per la desconfiança empresarial que segueix prioritant el treball masculí davant el femení.

EDAT

L'edat de la població atesa durant els darrers anys oscil·la entre els 25 i 35 anys. Malgrat que cada vegada més ens fan demanda d'atenció persones entre els 36 i 50 anys.

TIPUS I GRAU DE DISCAPACITAT

Un 56% de les persones acrediten tenir una discapacitat física, un 21% discapacitat intel·lectual i un 23% multidisciplinària. En aquests darrers anys han augmentat els diagnòstics de malaltia mental, com ara ansietat generalitzada, trastorns de personalitat, trastorns d'afectivitat, etc.

FORMACIÓ

Es tracta d'un col·lectiu que els darrers anys ha millorat el nivell de formació, tot i que encara no ha assolit el mateix que la resta de la població. Així ens trobam que més d'un 27% té el certificat d'escolaritat o no té cap tipus d'estudis. Per tant, podem dir que:

- La majoria són persones amb un nivell formatiu baix, ja que molts varen abandonar els estudis per accedir al món laboral. Si en algun moment i, per la seva discapacitat o per altres circumstàncies personals, han hagut de canviar de perfil professional, s'han trobat en una situació de major exclusió que la resta de població i amb una dificultat major per reinserir-se laboralment (manca de competències laborals, de motivació per a la qualificació professional, etc.).
- Presenten una gran dificultat per accedir a la formació ocupacional i per formar-se en un perfil professional per la desorientació laboral, sobretot, perquè no saben quina recursos hi ha, per la manca d'habilitats a causa de l'aïllament i la baixa autoestima.
- Per regla general, tenen necessitat econòmiques —a curt o mitjà termini— que no els permeten fer un procés formatiu de llarga durada per aconseguir el nivell de formació desitjat.

SALUT

Podem dir que les condicions físiques que presenten moltes d'aquestes persones, redueixen les seves oportunitats reals d'ocupació, sobretot perquè:

- No poden fer esforços físics ni dur un ritme de treball alt en les tasques pròpies del lloc de feina.
- Pateixen malalties i dolor crònic que fan que durant alguns períodes estiguin de baixa per ILT.
- Presenten dificultats de mobilitat.

VARIABLES LABORALS

- Per regla general són persones que tenen un desconeixement del mercat laboral, tenen un perfil professional poc clar i les seves expectatives laborals no s'ajusten al seu nivell de qualificació.
- Són persones que presenten manca d'habilitats laborals (gestió de documentació, sol·licitar informació, resoldre conflictes...).
- Algunes han perdut el lloc de feina i es troben en llargs períodes d'inactivitat laboral, sobretot en els casos de reinserció laboral de les que tenen una discapacitat física sobrevinguda.

SITUACIÓ PERSONAL

- Les persones amb discapacitat poden presentar una baixa autoestima personal i sensació de fracàs laboral.
- Moltes accepten difícilment la seva discapacitat (sobretot en el cas de discapacitats sobrevingudes) i tenen la sensació de mancar de projectes a curt i llarg termini.
- Una part manifesta manca d'habilitats socials i laborals.

Algunes vegades, fruit de tot un seguit de variables com les esmentades anteriorment, manifesten una actitud passiva, baixa motivació i manca d'iniciativa per cercar activament recursos informatius, formatius i laborals, que millora amb el pas del temps un cop s'estableix el vincle entre els tècnic i aquestes persones

SITUACIÓ FAMILIAR

- Es detecta en la població més jove, una important dependència familiar.
- Manca de suports familiars.
- Desconfiança de la família que puguin adquirir les competències necessàries per arribar a la inserció laboral.

SITUACIÓ ECONÒMICA

- Al col·lectiu de persones amb discapacitat, habitualment detectam que la situació és de precarietat econòmica. Una part del col·lectiu depèn de les prestacions o subsidis temporals que tenen i, l'altra, no té cap ingrés de manera regular. I quan tenen por a perdre les prestacions, per incompatibilitat amb la feina, es mostren reticents a la feina.
- Moltes d'aquestes persones presenten també una dependència econòmica d'altres persones i tenen càrregues familiars fruit de separacions familiars, de persones majors dependents al seu càrrec...

SECTORS PRODUCTIUS

El sector serveis, hosteleria i comerç, és el que compta amb un major nombre d'insercions. Més de la meitat de les persones ateses al 2012 desenvolupen la seva activitat en aquest àmbit.

DISPONIBILITAT GEOGRÀFICA

Com que majoritàriament no disposen de vehicle propi, la seva disponibilitat geogràfica és limitada a les connexions del transport públic. Aspecte que s'ha de tenir present en el cas de la població amb discapacitat de la part forana i,

especialment, amb les persones amb discapacitat física que tenen dificultats de mobilitat.

6. Situació actual dels serveis d'inserció sociolaboral i del treball amb suport. Reptes de futur

Els serveis comentats anteriorment, que es gestionen des d'ASPAS i COORDINADORA, formen part d'una xarxa més gran de serveis gestionats per entitats sense ànim de lucre a les Balears. Aquestes plataformes són: les federacions d'associacions i confederacions, plataformes com ara la Taula de Treball amb Suport, el Tercer Sector Social de les Illes Balears, el CERMI autonòmic i l'estatal, AESE, etc. Aquesta xarxa d'entitats, juntament amb l'Administració pública i el seu finançament, donen sentit a la tasca que fan els serveis específics.

Les entitats no lucratives s'han especialitzat al llarg del temps en un tipus de discapacitat o un altre, segons les demandes inicials de les associacions fundadores, ja que són la primera porta de la ciutadania i, més concretament, de les persones amb discapacitat i les seves famílies. El tracte personal i directe que presten ha fet que esdevinguin els recursos més òptims per gestionar i tractar les seves demandes.

Actualment, aquestes entitats que presten serveis bàsics per a les persones amb discapacitat —i que al mateix temps són responsabilitat directa de l'administració— es troben en una situació delicada, per la manca de compromís de l'Administració i pel retard en els pagaments.

Les entitats petites no poden suportar despeses directes i indirectes derivades de la gestió dels serveis i, per això, algunes han hagut de fer ajustaments, d'altres han hagut de deixar directament de gestionar serveis i, fins i tot, de les que continuen amb la gestió, una part han optat per fórmules com ampliar préstecs hipotecaris i signar pòlisses de crèdit, posant en risc l'entitat. Però és l'única fórmula que els permet donar resposta a les demandes dels seus col·lectius.

Davant aquesta situació, ens trobam amb una Administració que no dóna resposta a temps a les necessitats de les entitats, mentre que aquestes —que donen continuïtat a la gestió dels serveis— demostren la seva sensibilitat i responsabilitat amb les persones usuàries que, d'altra manera, no podrien ser ateses per cap recurs públic.

El fet de no comptar amb convocatòries públiques estables i amb garanties fa que les entitats hagin de fer una tasca d'ajustaments i d'encaixos per subsistir i continuar els serveis que presten. I, per això, es troben amb dificultats afegides com la impossibilitat de fer una planificació econòmica i tècnica a mitjà i llarg termini, i per planificar l'estratègica de l'entitat.

Ni la comunitat autònoma de les Illes Balears ni l'Estat compten amb una normativa específica que doni resposta a la metodologia del treball amb suport, entesa com es fa des de les entitats que conformen la Taula de Treball amb Suport (TAS). I és per això que les entitats reclamen l'estabilitat dels serveis, any rere any, quan es publiquen les convocatòries de subvencions per programes i projectes d'inserció laboral per a col·lectius vulnerables.

És a partir d'això que els serveis i les entitats defensam que aquestes convocatòries haurien de tenir una continuïtat més enllà dels 12 mesos habituals, perquè els resultats amb el col·lectiu de persones amb discapacitat no es pot mesurar amb tan poc temps d'intervenció. A més, la metodologia del treball amb suport preveu l'èxit d'aquestes actuacions un cop inserida la persona, quan aquesta ja és autònoma laboralment i capaç de mantenir el seu lloc de feina.

Així, tampoc no hem d'oblidar que per a l'Administració és una obligació afavorir els mecanismes de col·laboració amb les entitats locals per executar les polítiques actives d'ocupació.

A partir d'aquí, cal dir que queda patent la voluntat, tant de l'Administració com de les entitats locals, per millorar l'estabilitat dels serveis, encara que ens queda molt camí per fer.

Cal no oblidar que Europa dona suport total al treball amb suport, metodologia que permet la inclusió plena de les persones amb discapacitat en tota la seva extensió. Pel que fa a la nostra autonomia, hem de veure com un fet positiu que la continuïtat de les convocatòries està molt marcada per la voluntat tècnica i política de millorar les condicions que decreta el TAS estatal i que ha fet que sortissin convocatòries públiques que faciliten la gestió dels serveis.

Aquesta voluntat, juntament amb l'obtenció de bons resultats durant tots aquests anys amb el col·lectiu de persones amb discapacitat, ha fet que la metodologia es comenci a aplicar a altres col·lectius vulnerables com el de dona, risc d'exclusió..., amb algunes particularitats, evidentment, pròpies de les necessitats de cada col·lectiu.

La situació actual del mercat laboral de les Illes tampoc no afavoreix la inserció laboral de la població en general, la qual cosa, juntament amb els curts terminis de la pròpia convocatòria, fa que les entitats es vegin molt fermades a l'hora de marcar els seus indicadors d'inserció. Així i tot, s'aconsegueixen bons resultats per l'ampli coneixement del teixit empresarial i el contacte proper i resolutiu que mantenen les entitats i serveis d'inserció laboral amb les empreses col·laboradores, a les quals se'ls ha de reconèixer l'esforç de contractar en temps difícils, malgrat que no estiguin obligades per la normativa de referència (LISMI).

El mercat laboral de Mallorca se centra bàsicament en el sector turístic i l'estacionalitat, per damunt de la poca importància de la indústria i la desaparició de l'activitat agrària. L'economia balear es caracteritza per l'especialització productiva, que se centra en el sector serveis, sobretot els destinats a satisfer la demanda turística. I aquesta activitat es concentra fonamentalment en els períodes d'estiu. Això suposa, consegüentment, que un elevat percentatge de la contractació sigui temporal.

Aquesta situació es veu agreujada per una crisi econòmica generalitzada que ha fet augmentar dràsticament el nombre d'aturats, i ha fet que l'oferta pública sigui, en aquests moments, molt reduïda. A més de la contractació temporal, aquesta situació també afavoreix els contractes de mitja jornada o, fins i tot, més reduïts.

Davant la necessitat de protegir els col·lectius vulnerables, ara més que mai es fa necessari que les administracions competents facin èmfasi en dos

aspectes primordials: per una banda, donar continuïtat als serveis específics per a persones amb discapacitat i, per l'altra, controlar el compliment —a les empreses— de la normativa que hi ha en relació a la contractació de treballadors amb alguna discapacitat.

Treball amb Suport a AMADIP.ESMENT

Servei d'Inserció Laboral

AMADIP.ESMENT és una entitat sense afany de lucre constituïda l'any 1962 dedicada a l'atenció de les persones amb discapacitat intel·lectual amb l'objectiu que gaudeixin i millorin la seva qualitat de vida i tenguin les mateixes oportunitats que la resta de ciutadans.

Vàrem ser pioners en oferir oportunitats de treball a les persones; l'any 1983 vàrem promoure el primer centre especial de treball de Balears i, l'any 1993, vàrem incloure en la nostra oferta d'ocupació la metodologia de Treball amb Suport.

El nostre model d'inserció sociolaboral és fonamental en la integració de les visions socials i empresarials; i en la suma d'oportunitats per a les persones, oferint diferents modalitats de formació i treball perquè les persones puguin escollir i desenvolupar-se.

Implica ser un aliat de la persona per aconseguir la seva inclusió, implica donar-li un suport flexible i adequat a les seves capacitats i als diferents moments de la seva vida laboral i personal. I creure que totes les persones que així ho decideixen poden exercir el seu dret a tenir un lloc de feina, i que la nostra tasca és oferir les adaptacions necessàries perquè puguin accedir i mantenir aquesta feina.

Per aconseguir aquests objectius feim accions amb la persona i accions dirigides a les empreses.

Amb la persona

Amb la finalitat que les persones puguin accedir a un lloc de feina, duim a terme un itinerari d'inserció sociolaboral.

Quan una persona sol·licita l'alta a AMADIP.ESMENT, es fa una valoració-orientació inicial de les necessitats de suport que té en les diferents àrees de la seva vida, de les competències personals i laborals i de les preferències i desitjos. En funció d'aquesta valoració, s'acorda un i d'inserció.

Aquest itinerari no té una direcció única i no totes les persones segueixen el mateix. Segons el moment i les necessitats de cadascun, uns poden seguir totes les passes de l'itinerari i uns altres poden accedir directament a Treball amb Suport i després tornar a formar-se. Tot això afavoreix l'èxit de la inserció de cada persona ja que el valor del treball amb suport a AMADIP.ESMENT és formar part d'un itinerari individualitzat.

Per poder seguir aquest itinerari, comptam amb acords amb els centres educatius de secundària, on assessoram alumnat, família i professionals dels centres sobre els recursos formatius ordinaris i específics que hi ha. Feim orientació i donam suport en el recurs escollit i en les pràctiques en empresa que fan aquestes persones.

Comptam també amb formació ocupacional específica. Oferim diferents activitats formatives en entorns reals i en les quals es té en compte el perfil vocacional de cada persona. D'aquesta manera, es pot formar com a auxiliar d'oficines, de neteja i bugaderia, de jardineria, agricultura i restauració (cuina i bar).

Una vegada finalitzada l'etapa formativa, les persones poden optar a una feina remunerada i estable en les diferents activitats que ofereix el nostre centre especial de treball o passar al servei de Treball amb Suport.

Amb la finalitat d'augmentar l'ocupabilitat de les persones, feim sessions de grup per millorar les competències de base i transversals, hi assisteixen les persones en funció de les seves necessitats individuals. Hi impartim formació i orientació laboral, habilitats socials aplicades a la feina, coneixement de l'euro i gestió de l'economia domèstica. Com a novetat, l'any 2012 es va començar a impartir un taller de competència digital per facilitar la utilització de les noves tecnologies com a eina de recerca de feina. També disposam d'una aula de recerca de feina on tenen accés a internet i a la premsa escrita. Cal destacar que, tant al taller de competència digital com a l'aula de recerca, no només comptem amb el suport d'un tècnic, sinó que hi ha una persona amb discapacitat intel·lectual que ha estat formada en competència digital que els dona suport.

Els resultats d'aquest itinerari no es poden valorar en un any, ja que la majoria de participants fan un itinerari d'orientació, formació en competències personals i laborals i formació en un perfil professional que pot durar entre 2 i 3 anys i també, com hem dit abans, aquest itinerari es caracteritza per la possibilitat de retorn i la flexibilitat en els diferents serveis.

Durant aquests anys, 1.126 persones han sol·licitat el servei d'inserció d'AMADIP.ESMENT i 839 han iniciat un itinerari formatiu i laboral amb el nostre suport.

410 participants de l'itinerari d'inserció han tengut accés a un programa de treball, la qual cosa suposa el 50% dels participants. D'aquests participants,

134 persones han fet feina al centre especial de treball i 276 han participat en el programa de treball amb suport.

En els darrers 10 anys, el 79% del total de participants en el programa de treball amb suport han aconseguit una inserció laboral dins l'empresa ordinària amb el suport d'un equip de 8-9 preparadors laborals. En total, han estat 646 noves contractacions, la qual cosa significa que hi ha una mitjana de 65 noves insercions anuals.

Amb l'empresa

A pesar nostre, l'oferta de llocs de feina que sorgeixen per iniciativa de les pròpies empreses no cobreix les necessitats de feina de les persones que atenem i, a més, obligats per la situació actual de crisi en el mercat laboral, hem d'adoptar més que mai estratègies efectives de recerca i manteniment de llocs de feina.

Pel que fa a la recerca de llocs de feina, s'ha de comprendre com una intermediació entre una demanda i una oferta, entre una empresa que necessita cobrir un lloc i una persona que el pot ocupar.

El suport a la incorporació i al manteniment és l'estratègia central per aconseguir la inclusió dins l'empresa, hi intervenen diferents persones i cada una té les seves funcions:

- El treballador: s'ha d'enfrontar als coneixements que ha d'adquirir per desenvolupar la feina i a les habilitats socials necessàries per adaptar-se a aquest lloc de feina en concret.
- L'empresa: pensam que és una bona pràctica que el supervisor estigui al corrent dels objectius d'aprenentatge i del desenvolupament del procés d'inserció.
- El preparador laboral: és el suport perquè el treballador pugui assolir els seus objectius i ha de servir de model per a la resta de companys pel que fa al tracte normalitzador envers la persona amb discapacitat.

Un dels fets que possibilita la inserció de noves persones és la fidelització de les empreses. Aquesta fidelització de l'empresari, és a dir, el fet que ens tengui en compte a l'hora de cobrir els llocs de feina que surten, ho anomenam *aliança*, i l'entenem com una integració estratègica entre empresa i entitat encaminada a un mateix objectiu, i que genera confiança i satisfacció en totes les persones implicades en el projecte.

Aquestes *aliances* ens permeten tenir un nombre major d'ofertes de feina, poder oferir a les persones que atenem contractes més estables i mantenir llocs de feina en l'actual situació de crisi laboral.

Per convertir una empresa en aliada, actuam amb una sèrie de premisses:

- **Transparència:** treballar segons el processos establerts pels sistemes de gestió de qualitat de l'entitat, ser clars amb la nostra manera de treballar, aplicar la metodologia i els nostres objectius, tenir una comunicació contínua amb l'empresa de manera fluida i tenir una escolta activa cap a les seves demandes.

- Disponibilitat: estar a disposició de l'empresa i del treballador, estar disponible en el moment que calgui per a qualsevol assumpte relacionat amb la persona amb discapacitat.
- Estabilitat del preparador laboral: significa conèixer la persona amb discapacitat, aconseguir que l'empresa tenguí un sol referent, establir una relació de confiança.
- Donar una resposta ràpida a les seves demandes: selecció de candidats, incidències a l'empresa, canvis de tasques del treballador.
- Empatia i proximitat amb supervisors i companys.

Els beneficis d'aquestes aliances són tant per a l'empresa com per a les persones amb discapacitat:

Per a l' empresa:

Compleix amb les seves obligacions legals amb l'Administració.

Rep ajudes econòmiques.

Avantatges competitius en l'adjudicació de projectes públics.

Possibilitat d'adaptar-se a les noves tendències socials que demanen una responsabilitat social corporativa.

Participa en un projecte social.

Per a les persones:

Són oportunitats de feina.

Feina de més qualitat en tenir més estabilitat.

Millor qualitat de vida.

I entenem que tenim una aliança amb una empresa quan:

- ✓ No es limita a cobrir un lloc de feina amb una persona amb discapacitat, sinó que vol establir una relació més pròxima i vol formar part d'un projecte social.
- ✓ Passa de tenir una visió d'obligació a tenir una visió de valor.
- ✓ Confia en el preparador laboral per cobrir el lloc de feina d'una manera satisfactòria.
- ✓ A més de tenir persones contractades tenen persones en pràctiques.
- ✓ Malgrat complir la normativa legal, decideix contractar més persones amb discapacitat.

Per tant, el Treball amb Suport, no només és una metodologia, és una manera de fer que implica el compromís, la professionalitat i el treball conjunt de les persones amb discapacitat, de les empreses i dels preparadors laborals. Aquesta aliança possibilita l'èxit del Treball amb Suport i que les persones amb discapacitat intel·lectual puguin tenir un futur laboral.

Especialista en preparació laboral / Preparació laboral: perfil i àmbits d'actuació

**Laura Prados Mas i
Rafel Cladera Bernardino,**
preparadors laborals de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials

I. Introducció

El treball es pot considerar com una activitat bàsica de l'ésser humà que li possibilita la integració social, li proporciona autonomia personal i li permet desenvolupar un conjunt d'habilitats manuals i/o intel·lectuals que el converteixen en un subjecte social productiu i creatiu. El treball és un dels factors primordials que faciliten a les persones una plena normalització social.

El col·lectiu de les persones amb discapacitat (PD en endavant), especialment pel que fa a aquelles persones que han de menester d'un procés d'acompanyament presencial al lloc de treball amb un o una professional (preparador laboral), és un dels que té més dificultats per accedir al mercat laboral. De fet, la taxa d'atur és tres o quatre vegades més elevada que la de la població general. La integració laboral de les PD és un procés que té com a objectiu final el del treball integrat en empreses ordinàries (seguint el principi de normalització), feina exactament igual i en les mateixes condicions (tasques, sou, horaris...) que qualsevol altra persona treballadora, en empreses on la major part del personal no és PD. En el procés d'aquestes persones per accedir a la feina podem trobar diferents alternatives, amb un major o menor grau de normalitat: centres ocupacionals, centres especials d'ocupació, autoocupació, treball amb suport, autogestors i intermediació laboral. En aquest article prestarem tota la nostra atenció al treball amb suport, que és on el preparador o preparadora laboral hi juga un paper primordial.

Tal i com estableix el Reial Decret 870/2007, de 2 de juliol, podem entendre el treball amb suport com el conjunt d'actuacions d'orientació i acompanyament individualitzat en el lloc de feina, desenvolupades per preparadors laborals especialitzats, que tenen per objecte facilitar l'adaptació social i laboral de persones treballadores amb discapacitat i amb dificultats especials d'inserció laboral en empreses del mercat de treball ordinari en condicions similars a la resta de personal treballador que desenvolupa funcions equivalents. Els principals objectius del treball amb suport són:

- Aconseguir per a la PD un lloc de feina integrat en el mercat laboral ordinari.
- Promoure la inserció social de les PD a través de la feina, com a mitjà perquè s'incorpori plenament a la comunitat.
- Millorar la seva qualitat de vida i la seva independència i autonomia.
- Possibilitar la promoció personal i laboral de les PD a la comunitat i a l'empresa.

Les accions d'aquesta estratègia d'inserció sociolaboral en empresa ordinària es desenvolupen en el marc de projectes de treball amb suport, algunes de les quals són:

- Orientació, assessorament i acompanyament, dissenyant per cada persona un programa d'adaptació al lloc de feina.
- Tasques d'apropament i d'ajuda mútua entre la persona treballadora beneficiària del programa de treball amb suport, el contractant i el personal de l'empresa que comparteix tasques amb la PD.
- Suport a la PD en el desenvolupament d'habilitats socials i comunitàries, de forma que pugui relacionar-se amb el seu entorn laboral en les millors condicions.
- Entrenament específic de la PD en les tasques inherents al seu lloc de feina.
- Seguiment de la PD i avaluació del procés d'inserció en el lloc de feina.
- Assessorament i informació a l'empresa sobre les necessitats i processos d'adaptació al lloc de feina.

II. El treball amb suport. Aspectes metodològics

Així doncs, el treball amb suport (TAS) consisteix en un conjunt de serveis i accions individualitzats centrats en la persona, perquè una PD i amb especials dificultats pugui accedir, mantenir-se i promocionar-se en una empresa ordinària en el mercat de treball obert, amb el suport de professionals i d'altres tipus de suports. Aquesta metodologia es caracteritza per:

- ✓ La implicació activa de l'empresa en el procés d'inserció.
- ✓ La intermediació i la prestació de suports a la persona i a l'empresa per garantir la satisfacció d'ambdues parts.
- ✓ Facilitar un suport flexible, divers, compartit amb l'empresa i que s'anticipa i reacciona a les necessitats.
- ✓ La consideració de la persona com a protagonista del seu propi procés.

- ✓ La normalització i la promoció de la màxima autonomia personal com a principi orientador de tota la intervenció.

En aquest procés hi ha dos elements fonamentals. Un és la figura del preparador o preparadora laboral (PL), que és el responsable de proporcionar l'entrenament i de posar en joc els suports necessaris. El segon element fonamental és el propi suport. Els suports són els elements necessaris perquè el treballador pugui suplir els dèficits derivats de la seva discapacitat i desenvolupar de manera satisfactòria la seva feina.

Hi ha una tendència a incorporar en el model del TAS la pràctica del suport natural, on el PL ja no només se centrarà en facilitar l'aprenentatge de les habilitats necessàries al lloc de feina a la persona treballadora amb discapacitat, sinó que treballarà també amb l'objectiu d'incrementar les relacions i interaccions socials en l'entorn sociolaboral. Es tracta d'aprofitar els recursos de l'entorn, de l'empresa (principalment els companys i companyes) perquè la PD treballadora rebi el suport que necessita de la forma més natural possible, menys artificial, per facilitar-li una vertadera integració.

El PL és l'encarregat de dur a terme les accions de treball amb suport i de donar els suports necessaris a la PD, des de la valoració inicial fins que treballa independentment en el mercat laboral ordinari. A continuació s'analitzen alguns trets característiques d'aquesta figura professional així com els principals àmbits d'intervenció.

III. Funcions de l'especialista en preparació laboral (per no haver de repetir tant)

El Decret esmentat (RD 870/2007) estableix que les accions del treball amb suport les han de fer els preparadors o preparadores laborals, que han d'estar en possessió d'una titulació mínima de formació professional de grau mitjà o equivalent i que han d'acreditar una experiència prèvia de, com a mínim, un any en activitats d'integració laboral de persones amb discapacitat. Tot i les especificacions d'aquest decret, es recomana que el preparador laboral tingui una titulació especialitzada i experiència prèvia ja que ha d'afrontar una gran multiplicitat de funcions en àmbits d'intervenció molt diversos (com ara la diplomatura en Educació Social).

El o la PL ha de tenir la capacitat de valorar els candidats, proporcionar informació i orientació professional, elaborar plans d'acció personalitzats, dialogar i pactar amb empresaris, valorar el risc del lloc de feina, proporcionar formació inicial i continuada en el desenvolupament personal i professional, així com tenir coneixements sobre els serveis de suport i altres programes de referència.

Les funcions del PL es desenvolupen en distintes fases del procés d'atenció individualitzat amb l'objectiu d'aconseguir la inserció sociolaboral de la PD en el mercat ordinari de treball. Una primera funció del PL fa referència a la recerca d'usuaris. Es tracta de difondre el programa per identificar persones usuàries amb discapacitat que puguin ser apropiades per al treball amb suport. Una vegada que la persona usuària entra al programa, les **principals funcions** del PL són:

- **Valoració i acollida.** El PL participa conjuntament amb altres professionals en les primeres entrevistes amb la persona usuària del programa per donar-li informació sobre els serveis de treball amb suport, obtenir-ne informació i conèixer els seus interessos, identificar-ne els punts febles i els punts forts per a la inserció, informar-la sobre altres recursos més adients (i derivar-la si cal), fer una primera orientació sociolaboral...
- **Orientació laboral i capacitació en competències sociolaborals.** El PL facilita que adquireixi les habilitats, competències i coneixements que puguin ajudar la PD en la recerca d'una feina i en fer-la. Tot això, a través de formació externa, entrevistes, sessions individuals i de grup, accions de recerca activa de feina i d'altres.
- **Desenvolupament de plans individuals personals.** Treballa aspectes personals i socials. El PL du a terme funcions d'assessor familiar, d'acompanyament individualitzat, fa activitats d'integració a la comunitat, assessora sobre prestacions i d'altres, com avaluació del procés. A més a més, també té una funció important: implicar la PD en aquest procés, promoure una actitud favorable cap a la recerca i la feina i treballar les actituds i/o manca d'habilitats que en dificulten la inserció.
- **Prospecció del mercat laboral i recerca d'ocupació.** El PL és l'encarregat de fer la recerca i d'analitzar les ofertes que puguin ser adients a les persones usuàries del programa. Difon el programa entre el teixit empresarial, explica els beneficis de contractar PD, contacta amb l'empresariat que potencialment pot contractar PD treballadores i fa intermediació entre el programa i les empreses.
- **Inserció sociolaboral.** En aquesta fase d'inserció dins l'empresa ordinària, el PL ha de valorar les persones candidates, facilitar-ne l'adaptació a l'empresa, fer una anàlisi de les tasques i del lloc de feina, i donar-li suport en la tramitació de documentació i altres aspectes de la gestió laboral. A més, el PL ha d'entrenar el treballador amb discapacitat per fer les tasques pròpies que li correspondran, farà el seguiment del nivell de rendiment de feina, la intermediació entre el treballador amb discapacitat i els seus companys i/o superiors immediats, posarà en marxa accions per retirar-se d'una manera progressiva i desenvoluparà estratègies per a la promoció laboral (si cal) i en definitiva totes les accions de suport que facilitin el seguiment i manteniment del lloc de treball.
- **Atenció a la persona usuària.** Són funcions pròpies del PL informar sobre els recursos formatius, assessorar sobre el procés, atendre les

distintes demandes que s'hi relacionen i establir contacte periòdic amb les famílies, si s'escau.

- **Registrar la informació i les coordinacions.** És necessari que el PL sigui capaç de recopilar, registrar i sistematitzar les dades i la informació que ha adquirit durant tot el procés. A més a més, ha d'establir una coordinació interna amb la resta de l'equip del programa i una coordinació externa amb altres serveis i/o programes (sanitaris, de serveis socials, laborals, experts en prestacions socials...) que facilitin optimitzar l'avaluació, el suport i l'atenció de la persona amb discapacitat per aconseguir els objectius plantejats.

Així doncs, el treball del PL implica un ampli ventall de funcions. Aquest professional pot actuar en moltes ocasions com a assessor, mediador, instructor, coordinador, orientador, mentor i negociador. És per això que, per afrontar la seva feina, el PL ha de posar en joc una sèrie de capacitats, habilitats i coneixements.

Respecte a les competències, una primera característica que ha de tenir el PL és la capacitat per relacionar-se i de crear xarxes. Els PL han d'actuar en moltes ocasions d'enllaç entre una sèrie d'agents, com ara: els demandants de feina, els empresaris, els companys de feina i els serveis de suport. Per obtenir resultats positius, hauran d'establir relacions de qualitat i que permetin afrontar les diferents dificultats en un clima de respecte mutu i d'enteniment de les diferents parts. És per això que el PL ha de tenir i treballar habilitats comunicatives i de cooperació, i d'altres com paciència, respecte, empatia i flexibilitat.

Ser resistent i persistent són qualitats molt favorables per al bon desenvolupament de la feina del PL, ja que, quan cerques oportunitats d'ocupació, pot resultar molt descoratjador rebre negatives contínues de l'empresariat. En aquest sentit, les entitats de treball amb suport haurien de donar el suport adequat als seus treballadors per a poder afrontar aquestes situacions. A més, el PL necessita habilitats de vendes i màrqueting, habilitats de negociar així com disciplina de feina i creativitat.

Un bon PL farà el possible per guanyar-se la confiança de la persona usuària. La tractarà amb respecte i l'animarà a implicar-se al màxim en els seus plans individuals. Ha de tenir esment dels petits detalls. Com ja s'ha indicat abans, la qualitat de les relacions és un indicador important d'èxit del procés d'inserció sociolaboral.

La funció del PL també implica aspectes tècnics. És important que sàpiga recopilar i registrar dades, avaluar i planificar així com redactar informes i documents clars i complets.

Respecte als coneixements, el PL ha de tenir un coneixement general sobre la complexitat i els mecanismes dels drets a prestacions socials i ajudes econòmiques de les persones amb discapacitat. També han de tenir un bon coneixement sobre la legislació laboral i el mercat laboral actual, els serveis que hi ha, les necessitats de l'empresariat i sobre temes d'informació, orientació i

assessorament. Així mateix, també se li demana un coneixement general sobre les discapacitats, les seves problemàtiques i les seves necessitats.

IV. Àmbits d'actuació i el treball en xarxa

Com ja s'ha dit, el PL rep demandes i intervé en diversos àmbits. Aquestes xarxes amb les quals es relaciona i on desenvolupa la seva feina són:

A) Xarxes del servei del client

El PL, a més de desenvolupar una feina d'inserció social i laboral amb la persona demandant de feina, intervé de forma directa i indirecta amb la seva família, cuidadors i amics i amb els diferents recursos comunitaris que fa servir. Moltes vegades, ha de fer una feina d'intermediació amb la família, resoldre conflictes, rebre demandes i, sobretot, informar, orientar i assessorar sobre el procés que segueix en cada moment la persona amb discapacitat.

B) Xarxes de l'empresariat

El contacte directe amb la direcció i la gerència de les empreses, amb les persones responsables de recursos humans, amb els encarregats, els i les companyes de treball i d'altres figures del món empresarial és molt important per aconseguir la inserció de la PD en l'empresa ordinària. Es tracta de difondre el programa, els beneficis de la contractació de PD, els perfils i potencialitats de les persones usuàries. El PL ha d'adaptar-se a les necessitats de l'empresari, conèixer-ne les inquietuds i la manera d'actuar per establir un clima que faciliti la contractació de la PD. També treballa amb els empresaris per a desenvolupar oportunitats de feina mitjançant una sèrie d'iniciatives de suport i difondre el coneixement del treball amb suport, amb presentacions assistint a reunions o esdeveniments, i amb activitats de màrqueting. A més, ha d'estar en contacte amb assessories laborals, sindicats i altres entitats del món laboral per tenir la informació que permeti resoldre els conflictes i dificultats que puguin sorgir.

C) Xarxes de servei: treball en xarxa

El treball en xarxa és un treball sistemàtic de col·laboració i de complementació entre els recursos locals d'un àmbit territorial. Es tracta d'una articulació comunitària en la qual es col·labora de manera estable i sistemàtica per potenciar el treball conjunt, i possibilitar els efectes multiplicadors de les accions i de les iniciatives que es duen a terme, tot evitant les duplicitats, la competència entre recursos i la descoordinació entre les actuacions.

El PL ha d'establir contacte i fer una feina coordinada amb distints recursos de la comunitat com del sistema de salut, de serveis socials, oficines de prestacions socials, educatius, d'habitatge, de formació continua, amb altres entitats... La finalitat és crear una xarxa de contactes i establir relacions amb el

personal sanitari, de serveis socials, d'oficines de col·locació o amb experts en prestacions socials, etc., a fi d'optimitzar l'avaluació i el suport a les persones que vénen al nostre programa.

Com s'ha pogut constatar al llarg d'aquest document, el PL intervé en diferents àmbits d'actuació i desenvolupa multiplicitat de funcions. Un aspecte molt important per poder atendre aquesta realitat tan canviant i fer front als diversos aspectes de la seva feina, és la formació contínua que facilita l'aprenentatge de diferents eines i habilitats per desenvolupar la seva feina. A més, és un perfil professional que requereix d'un treball constant en equip i una coordinació interna per promoure actituds, valors i actuacions adequades als destinataris directes i indirectes del programa.

15 anys de "Palma Segle XXI"

Jaume Payeres Vives,
TAE- Unitat inclusió, ocupació i equipament Gent Gran.
Ajuntament de Palma
Catalina Amer Ballester,
Secretària del Palma Segle XXI
Fina Pons Vidal,
coordinadora del Palma Segle XXI d'AMADIP.ESMENT
Iria Sanz Vázquez,
coordinadora del Palma Segle XXI de Gira-Sol
Aina Maria Coll Morro
coordinadora del Palma Segle XXI de COORDINADORA

El programa "Palma Segle XXI" —promogut per l'Ajuntament de Palma— es va posar en marxa al març de 1998 per atendre les demandes laborals de les persones amb discapacitat intel·lectual del municipi a través de la gestió d'AMADIP.ESMENT i de COORDINADORA —Federació Balear de Persones amb Discapacitat. Posteriorment, al 2002, s'hi va afegir l'Associació per a la Salut Mental Gira-Sol per atendre les persones amb diagnòstics de salut mental. Per tant, durant 15 anys, administració i entitats sense ànim de lucre hem treballat de forma coordinada per donar resposta a les necessitats sociolaborals d'una part molt important de la població de Palma en risc d'exclusió social.

Així, i segons dades de l'any 2011, al municipi de Palma hi resideixen 26.591 persones amb certificat de discapacitat; és a dir un 6.4% de la població total. D'aquest grup, 2.611 presenten discapacitat intel·lectual i 3.144 discapacitat per malaltia mental. Actualment, no disposam de dades

actualitzades sobre població amb discapacitat i aturada, però, evidentment, la situació social del país fa més necessari que mai que s'estableixin ponts de col·laboració entre el món empresarial i els col·lectius amb més dificultats.

El compromís de l'Ajuntament de Palma i l'aposta clara per la inserció laboral, a través de la metodologia de Treball amb Suport, ha permès que aquest programa hagi aconseguit una de les taxes més elevades d'ocupació. El treball ininterromput durant tots aquests anys també ha facilitat el coneixement i la confiança del món empresarial. Aquesta extensa i valuosa experiència també fa que es compti amb un grup important de persones usuàries, tot i que es produeixen permanentment demandes noves per incorporar-s'hi. Aquestes demandes arriben al servei directament o bé derivades per altres entitats i, sobretot, pels centres municipals de serveis socials. Aquesta és una de les claus importants del programa.

La gestió del programa es fonamenta en la necessitat d'apropar el servei al lloc de residència de les persones usuàries, en l'ús de recursos comunitaris (formatius, laborals...) i en el treball en xarxa amb la resta de professionals per optimitzar recursos. El grau d'ocupabilitat de cada persona té relació directa amb els factors personals del seu entorn més immediat. Per tant, des del servei entenem com a imprescindible tenir en consideració els aspectes personals, familiars, mèdics... de cada usuari.

El treball en xarxa es concreta en contactes i reunions periòdiques per posar en comú la situació del programa: resultats, plantejament de dificultats i possibles solucions, coordinació d'alguna activitat conjunta, traspàs d'informacions d'interès... Un altre punt significatiu és el fet que sovint hem d'atendre persones que presenten doble diagnòstic (discapacitat intel·lectual i malaltia mental). En aquest cas es valora quin és el diagnòstic amb més pes i la derivació a una o altra entitat es fa, lògicament, pensant que la persona rebi el suport més adequat. Però, cal remarcar que Palma Segle XXI ha dedicat, precisament, molt d'esforços a la formació en salut mental i en diagnòstic dual.

A més de l'experiència del programa i del suport i aval de l'Ajuntament, també cal destacar el llarg recorregut i el reconeixement social amb què compten les tres entitats gestores.

L'Ajuntament de Palma des de l'any 1983, AMADIP.ESMENT des de 1962, COORDINADORA des de 1978 i Gira-Sol des de 1995, atenen les demandes d'ocupació del temps lliure, d'inserció social, de suport psicosocial, d'habitatge, de formació i d'inserció laboral, etc. que presenten les persones amb discapacitat intel·lectual o amb malaltia mental i les seves famílies. Tot això permet tenir una xarxa de relacions importants amb els serveis d'orientació generals i específics, educatius, socials, sanitaris, formatius i culturals per dur a terme les diferents fases del projecte i que possibiliten l'entrada, atenció, valoració i derivació de les persones usuàries. I també afavoreixen les accions de suport a la incorporació, adaptació i manteniment del lloc de treball.

A partir d'aquest coneixement es desenvolupa un servei que treballa per donar resposta a una sèrie de necessitats molt importants. En primer lloc, la necessitat de formació, preparació i de suport per a la inserció laboral que tenen els col·lectius atesos, que són els col·lectius amb més necessitats de suport i d'adaptació a l'entorn laboral perquè la inserció sigui un èxit. Però, també, la necessitat d'una atenció emmarcada en el territori, la necessitat

d'implicar els empresaris locals de Palma i la necessitat de consolidar una aliança vital entre iniciativa pública i privada sense ànim de lucre.

Com ja hem apuntat, el fet que una de les portes d'entrada a Palma Segle XXI siguin els centres municipals de serveis socials, permet apropar els serveis als domicilis de les persones; així com unificar i fer rendibles els recursos. La participació de l'Ajuntament de Palma i de tres entitats molt especialitzades també permet que es completi l'atenció que reben les persones usuàries en aspectes de millora de la qualitat de vida que transcendeixen del món laboral. Així, parlem de millorar: habilitats socials i relacions personals, cercles de suport i integració social, temps lliure, aspectes socioculturals, formació de pares, etc.

Les línies d'intervenció que marquen la gestió d'aquest servei són les següents:

1. Aconseguir una inserció laboral de qualitat i estable. Les insercions laborals són importants, però l'objectiu no és tan sols aconseguir-les, sinó que vagin lligades a l'estabilitat laboral. Per tant, es treballa amb persones que es troben en un moment òptim del seu itinerari. És a dir, que estan preparades a tots els nivells per iniciar el procés d'inserció laboral.
2. La metodologia de Treball amb Suport. El servei ha estat sempre fidel a aquesta metodologia, evolucionada sobretot a nivell local i autonòmic, tenint com a base el propi treballador. Garantir les seves necessitats de suport dins i fora de l'empresa també contribueix a l'èxit del programa. El servei proporciona el suport suficient per mantenir la feina, amb diferent intensitat, en funció de les necessitats del treballador.
3. Fidelitzar i sensibilitzar les empreses. És tan important cuidar i treballar braç a braç amb les empreses que hi col·laboren, com aconseguir nous llocs de feina o empreses noves. L'èxit del servei no seria possible si no fos per la seva col·laboració. Per integrar treballadors amb discapacitat al món laboral cal la implicació del sector empresarial del municipi. I, sempre que sigui possible, el de les zones més properes al lloc de residència de la persona usuària. La proximitat és un element essencial en el procés d'implicació. Però, lògicament, també és un factor determinant que l'entitat promotora del projecte sigui el mateix Ajuntament de la ciutat de Palma. En aquest sentit cal destacar, malgrat la greu recessió dels darrers anys, la fidelitat de moltes empreses amb el programa.

Per tant, la col·laboració entre una administració local i tres entitats sense ànim de lucre altament especialitzades permet sumar esforços i facilitar una atenció integral.

A més de l'èxit d'ocupació, objectiu primordial, durant aquests anys la gestió del programa Palma Segle XXI també ha estat molt reconeguda. Així, cal destacar molt especialment que en el 2005 es va rebre el reconeixement de Qualitat Europea en el model EFQM d'AENOR i durant el 2006 i 2007 va ser inclòs en el Catàleg d'Empreses Excel·lents de l'IDI. Això va ser possible, en gran part, a la formació contínua dels preparadors laborals. També es va comptar amb la col·laboració d'un grup d'experts de la Universitat d'Oviedo que ens varen ajudar a millorar contínuament i a demostrar, any rere any, que, a

més de ser rendible socialment, Palma Segle XXI ho era econòmicament. Es tractava de mostrar, amb dades, que la inversió en programes d'inserció laboral de persones amb discapacitat permet una reversió positiva.

Però, la gestió té un cost. En aquest sentit cal destacar que el creixement del programa va ser possible gràcies al cofinançament —entre 1998 i 2011— del Govern de les Illes Balears, però actualment només l'Ajuntament de Palma és el promotor del servei.

El programa es va iniciar amb 5 preparadors laborals i l'èxit dels resultats va permetre arribar fins als 15. Actualment, amb l'únic finançament de l'Ajuntament de Palma, el programa disposa de 6 tècnics d'atenció directa. Òbviament, la reducció de personal i els retalls econòmics influeixen, a més de la destrucció de llocs de feina que ha patit el mercat laboral en els darrers anys, en els resultats del servei i en l'atenció que es pot donar a les persones usuàries. Tot i així, cal destacar que Palma Segle XXI és hereu de 15 anys d'una gran feina i d'una important implementació en el municipi de Palma.

Com a mostra d'aquest treball cal destacar, per exemple, que al 2004 es varen atendre 195 usuaris dels quals 132 varen treballar. També és significatiu apuntar que durant aquest exercici es comptava amb 45 contractes indefinits. Al 2008 varen passar per Palma Segle XXI un total de 249 usuaris, dels quals 162 varen treballar. I la xifra de contractes indefinits va ascendir fins a 71.

Durant 15 anys totes les persones implicades en el programa Palma Segle XXI hem estat fidels a la seva missió: la inserció sociolaboral de persones amb discapacitat intel·lectual o amb diagnòstic de salut mental en el mercat laboral ordinari. I també hem estat fidels als valors aprovats: participació activa de les persones usuàries, respecte a les seves decisions, igualtat de tracte i d'oportunitats, satisfacció i millora de la qualitat de vida. El gran repte és poder mantenir la visió: ser un programa estable que pugui oferir garanties d'atenció a les persones amb discapacitat, empresaris i famílies. Tenir una major presència i estabilitat de llocs de feina en empreses públiques i privades.

L'Ajuntament de Palma, avui, aposta per donar continuïtat a aquest servei que s'ha demostrat que és econòmicament i socialment rendible, però ara cal treballar per a l'estabilitat de les convocatòries, i fer que les persones usuàries gairebé no notin les dificultats pròpies de la gestió del servei.

El preparador laboral. La descripció d'un procés d'inserció

Antònia Llabrés,

preparadora laboral del programa ERGON

El Treball Amb Suport és un conjunt de serveis i accions centrades en la persona amb discapacitat. Es fonamenta en el treball individualitzat, parteix sempre dels interessos personals i actua mitjançant la planificació centrada en la persona. Significa promocionar les persones que hi participen. I, a més de la seva inserció en l'empresa ordinària, és important la promoció personal i laboral, i que s'impliquin en la presa de decisions que afecten la seva vida.

La feina del preparador o preparadora laboral, d'aquí endavant PL, varia en funció de la persona que s'atén i la feina seguirà un camí o altre, segons les característiques i la situació personal i laboral.

Partint d'aquest principi, a continuació s'exposa el procés que du a terme una persona usuària del nostre programa.

Na Joana va entrar al programa ERGON l'any 2009, una programa que s'executa des de l'IMAS i que aplica el model de treball amb suport. És una al·lota de 29 anys que viu a un poble del Raiguer de Mallorca. És la petita de dues germanes, la germana major no viu a la llar i el nucli familiar està format pels pares i ella. Les relacions familiars són bones i s'impliquen en el procés personal, formatiu i laboral de na Joana. La mare és la figura més protectora i amb qui sempre hem tengut una relació de col·laboració. La titulació acadèmica de na Joana és d'ESO.

Na Joana té un grau de discapacitat d'un 35 % emès per la Direcció General d'Atenció a la Dependència del Govern de les Illes Balears. El seu

diagnòstic és de disminució d'eficiència visual, limitació funcional d'una mà i intel·ligència límit. La seva discapacitat no li impedeix fer feina.

Després de fer diverses entrevistes inicials per conèixer la seva situació personal, familiar i laboral, vàrem valorar que el seu perfil professional era d'auxiliar administratiu, ordenança i altres llocs de feina relacionats. Al poc temps de començar la recerca va sorgir una feina que no tenia res a veure amb el que havíem valorat, però que creiem que podia fer. Així va ser com començà a treballar a una de les botigues Nike. Va ser un contracte de nou mesos i l'experiència va ser bona. Les tasques que hi feia eren bàsicament controlar els provadors; donar una targeta amb el nombre de peces de roba que entrava la gent i assegurar que es treien del provador. La finalització del contracte va ser per motius aliens a ella. Es va canviar el funcionament de la botiga i es va eliminar el seu lloc de feina.

En aquesta experiència laboral es va fer entrenament i suport en el lloc de feina, es detectaren alguns aspectes que es podien millorar: dificultats d'acceptar crítiques constructives, actitud defensiva davant qualsevol errada que feia i expectatives elevades i irrealistes de les seves capacitats personals.

Una vegada finalitzat el contracte de feina, na Joana va passar al procés de recerca de feina. Vàrem actualitzar el seu currículum, preparar entrevistes de feina, vàrem cercar directament a les empreses, i altres accions pròpies d'aquesta etapa. També es varen començar a treballar els aspectes que s'havien de millorar detectats durant la feina.

Als poc temps de recerca, varen sorgir les convocatòries de corporacions locals. Na Joana va poder beneficiar-se d'aquesta convocatòria i va treballar d'auxiliar d'oficina a l'ICE durant 6 mesos. Varen ser 2 contractes de 6 mesos en 2 anys consecutius. Era un lloc de feina que coincidia amb el seu perfil professional. Les tasques eren enregistrar dades a l'ordinador, fer fotocòpies, enviar faxes, dur documents d'un servei a un altre i altres tasques d'auxiliar. La PL va fer entrenament a l'inici del contracte i cada vegada que li manaven tasques noves perquè les fes correctament.

La valoració de l'experiència no va ser gaire bona; tot i que na Joana arribava sempre puntual, tenia una actitud receptiva quan li manaven tasques noves i la relació amb els i les companyes de feina era bona, tenia dificultats per establir relació amb els altres i es varen detectar aspectes importants que calia millorar: les seves capacitats eren més baixes del que pensàvem; feia fotocòpies tortes i no se'n adonava que estaven mal fetes, algunes tasques d'enregistrar dades a l'ordinador no va arribar a saber fer-les ni amb l'entrenament diari de la PL, quan li explicaven les tasques que havia de fer ella deia que ho entenia, però després resultava que no havia entès res. Li costava molt acceptar que no sabia fer una tasca i quasi sempre ho atribuïa a factors externs. Les persones responsables de la feina no li deien que ho feia malament i, per tant, va tocar a la PL fer el retorn de com havia anat. Igualment, quan l'empresa parla amb l'usuari sobre com ha anat la feina, la PL també ho fa perquè és una de les tasques que tenim com a PL.

Quan va finalitzar el contracte ens vàrem reunir a l'oficina na Joana i la PL per parlar de l'experiència laboral. Parlàrem de les seves capacitats reals, de les feines que pot fer, de la seva actitud davant les crítiques i, sobretot, de la necessitat de fer un canvi de perfil professional. Tots aquests aspectes

exemplificats amb aquesta darrera feina i destacant també els aspectes positius. A tot això, hem d'afegir que ja patíem la crisi econòmica i els perfils professionals demandats començaven a canviar. Això va provocar la necessitat urgent d'un canvi de perfil si na Joana volia trobar feina.

La PL li va plantejar fer un curs de neteja que fèiem des de l'IMAS, a través del programa Ergon. Aprendria les tasques de neteja i possiblement fent el curs tendria més opcions de trobar feina. Cal dir que quan a nosaltres ens arriben ofertes de feina de neteja tenim en compte les persones que han fet l'esforç i han fet el curs i les prioritzam. Na Joana va acceptar, però no del tot convençuda. Tenia moltes dificultats en acceptar que les seves expectatives no eren reals i que les seves capacitats eren més limitades del que fins ara pensava.

Mentre no començava el curs i encara fèiem recerca de feina, la PL va proposar a na Joana que participàs en unes sessions de grup amb persones que es trobaven en la seva mateixa situació. Na Joana no va venir a cap d'aquestes sessions; de fet, a partir d'això, la PL va poder conèixer un aspecte importantíssim de na Joana que fins ara afectava el seu comportament i actitud, però que no s'havia expressat obertament: na Joana no acceptava la seva discapacitat. I aquest era el motiu pel qual no volia fer les sessions grupals; havia de compartir espai amb altres persones amb discapacitat amb qui ella comentava «no m'hi sent a gust». Tampoc no volia fer formació amb persones sense discapacitat perquè se n'adonava que ella no estava al mateix nivell i això la feia sentir molt malament. En una entrevista amb la PL i la seva mare, na Joana va expressar que no feia activitats fora de casa «perquè no em facin mal».

Ens trobàvem davant una persona amb una autoestima molt baixa, que no acceptava la seva discapacitat, ni les crítiques constructives, amb actitud a la defensiva sempre que s'equivocava, unes expectatives del futur professional irreal i, per tant, amb tots aquests aspectes no podíem avançar cap a una inserció laboral.

Vàrem fer una reunió amb na Joana, sa mare, la treballadora social de la nostra secció i la PL. En aquesta reunió vàrem parlar de:

- La no acceptació de la discapacitat i les seves conseqüències.
- L'actitud defensiva cada vegada que qualque cosa no li anava bé o s'equivocava.
- Les seves capacitats reals, destacant i potenciant tots els aspectes positius.
- La necessitat de fer un canvi de perfil professional i, per tant, de fer el curs de neteja del qual ella no estava convençuda.
- La necessitat d'anar a un psicòleg per treballar tots aquests aspectes tan importants que afecten el seu dia a dia i li impedeixen avançar com a persona.
- Fer alguna activitat d'oci i temps lliure, algun esport o qualsevol altra activitat que a ella li agradi, perquè havia de sortir de casa i relacionar-se amb altres persones.

Na Joana va començar aquest camí cap una millora personal i laboral fent el curs de neteja. A l'inici del curs encara era reticent a fer-lo perquè les seves expectatives eren molt altes i no volia treballar com a netejadora. Durant el curs, l'actitud de na Joana va canviar i veia la feina de netejadora com una possibilitat per a ella. La feina de les persones responsables del curs i de la PL va ser, entre d'altres, crear unes expectatives reals de les tasques que podia fer na Joana.

Fer aquest curs va confirmar que na Joana tenia una autoestima molt baixa ja que sofria molt quan s'equivocava o quan li passava alguna cosa que no era habitual. La relació amb els companys i companyes va ser bona, però no es va fer massa amb ningú. Segons ella «em va costar molt acabar el curs».

Paral·lelament al curs, vàrem redactar un informe del procés de na Joana al programa i del que s'havia detectat. Aquest informe es va fer arribar al metge de capçalera per concertar cita amb el psicòleg de la Unitat de Salut Mental. Na Joana era molt reticent a anar-hi, però va acceptar. Al cap de més o manco un mes li varen donar la primera cita i va acudir a totes de manera regular fins a dia d'avui que li han donat l'alta.

Mentrestant, na Joana es va apuntar al poliesportiu del seu poble a fer esport i després de 4 mesos hi segueix anant. Li agrada anar-hi i gaudeix fent esport sense desconfiar de la gent que hi va i sense pensar en què diran.

A més, li va sorgir una feina de 4 h setmanals a la perruqueria on ella acostuma a anar. Es tractava de rentar caps, agranar i altres tasques de neteja i servir cafès als i les clients. Tant na Joana com la PL varen valorar que havia d'acceptar aquesta oferta de feina perquè l'ajudaria a sentir-se millor, a sortir de casa i relacionar-se amb altres persones. Va treballar a la perruqueria durant 3 mesos i no li varen renovar el contracte per manca de feina. El contracte ha finalitzat el dia 14 de setembre d'aquest any, 2013.

Per na Joana ha estat una experiència positiva. Les tasques li han agradat, les ha après ràpidament, el contacte amb la gent ha estat bo i la relació amb la cap també.

Ara per ara, na Joana ha fet molts canvis:

- Ha anat al psicòleg fins que li han donat l'alta. Ha pogut treballar les dificultats per acceptar la seva discapacitat, la desconfiança que tenia amb la gent que l'envolta i li ha facilitat eines per afrontar aquestes pors i adquirir seguretat en ella mateixa.
- Segueix fent esport, una activitat que li agrada i que li vàrem recomanar tant nosaltres com el psicòleg. Està perdent la vergonya i s'ho passa bé!!!!
- Ha demanat a la PL per assistir a les sessions de grup de recerca de feina. Això significa que comença a viure amb normalitat la seva discapacitat.
- I pel que fa a la feina, esperam una **possible feina de netejadora el mes d'octubre**. Aquesta feina serà la recompensa a tot l'esforç i el procés que ha fet na Joana.

L'evolució del treball amb suport a les Illes Balears: la dinàmica i flexibilitat del procés d'inserció.

**Joan Miquel Fiol i
Francesc Serra,**

membres de la Taula per a la inserció laboral
de persones amb discapacitat amb necessitats de suport

Introducció

Com a sistema de suport personalitzat, el treball amb suport s'ha configurat com un model eficaç d'acompanyament en la inserció laboral que fa possible la participació en la societat de les persones amb discapacitats significatives, sense que el grau de necessitat de suport sigui una causa per excloure ningú.

Des de l'any 1991, amb la posada en funcionament d'aquest model d'inserció personalitzat, s'ha demostrat la importància que presenta per a les persones amb discapacitat (i altres col·lectius que presenten una clara problemàtica en la incorporació al mercat de treball) accedir a un lloc de treball normalitzat i assolir, d'aquesta manera, unes expectatives que el més agosarat hauria considerat una meta inassolible. Així, la metodologia de treball amb suport es va implantar, bàsicament, gràcies al finançament de les iniciatives europees Helios i Horizon. Aquestes iniciatives possibilitaren que hi hagués tota una sèrie de projectes d'inserció laboral per a persones amb discapacitat, que es consolidassin i que, amb la feina feta, de cada vegada agafassin més importància quant al nombre de persones ateses, preparadors laborals i empreses col·laboradores.

Amb aquestes circumstàncies es va constituir la Taula per a la inserció laboral de persones amb discapacitat amb necessitats de suport

(<http://taula.treballambsuport.com>)¹ més coneguda com *Taula de treball amb suport*. La seva constitució, al juliol de 2001, a iniciativa del Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma, va ser una necessitat fruit d'aquesta evolució i expansió del model de treball amb suport, però també de la bona voluntat, de la necessitat de compartir sinèrgies per millorar qualitativament la nostra intervenció en aquest procés d'inserció en què totes aquestes entitats mallorquines començaven a desplegar-se. Els seus objectius eren, i encara són, eminentment tècnics i professionals.

A la reunió de la constitució inicial hi havia representants de set entitats: Consell de Mallorca, Ajuntament de Palma, AMADIP, ASPAS, INTRESS, Coordinadora i la UNAC. Al cap d'uns mesos, des de la Taula es va convidar l'Ajuntament de Calvià i el SOIB –aleshores era l'ens que cofinançava la majoria de projectes d'inserció laboral mitjançant el treball amb suport– perquè hi participassin.

Amb la participació del SOIB, la Taula passà a ser una entitat que tenia el seu àmbit de competència a totes les illes, d'aquí que es plantejàs la incorporació a la Taula d'entitats de Menorca (Consell de Menorca i Coordinadora de Menorca, que posteriorment es reconvertí en Fundació) i d'Eivissa i Formentera (Consell Insular d'Eivissa i Formentera), que s'hi adheriren el desembre de 2002 i gener de 2003, respectivament. La Taula, doncs, passava a tenir presència a tota la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Als anys següents passaren a formar part de la Taula les entitats, ISLA, APROSCOM, Gira-sol, GESMA i Deixalles Calvià (actualment ENDAVANT). Amb aquestes tres darreres entitats s'assegurava la coordinació amb entitats que treballaven amb persones usuàries amb discapacitat per malaltia mental. Ja a l'any 2008, s'hi afegiren la resta d'entitats que treballen amb aquesta tipologia de discapacitat, Fundació Es Garrover i Estel de Llevant.

Anualment totes les entitats signen un conveni (des de fa tres anys es prorroga), que ha estat la forma de donar cos i coherència a l'organització i funcionament, a les obligacions i a la redistribució de les aportacions econòmiques de cada una de les administracions públiques que hi participen.

Durant tots aquests anys de funcionament de la Taula, anys de reunions de coordinació, de jornades formatives per als professionals que es dediquen a la prestació d'aquest tipus de suport, s'han succeït tot un seguit d'esdeveniments i de fets que han marcat, tant per la iniciativa de les entitats com per la despesa econòmica, la singladura del model de treball amb suport que fins aleshores es

¹ La Taula, actualment està formada per les següents entitats: el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), el Consell Insular de Menorca, el Consell Insular d'Eivissa, l'Ajuntament de Palma, AMADIP-ESMENT (Associació Mallorquina per a Persones amb Discapacitat), GIRA-SOL (Associació Mallorquina per a la Salut Mental), ASPAS (Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva), Coordinadora - Federació Balear de Persones amb Discapacitat, FPDIM (Fundació per a Persones amb Discapacitat Illa de Menorca), INTRESS (Institut de Treball Social i Serveis Socials), Centre Ocupacional ISLA de Mater Misericordiae, APROSCOM (Associació per a les Persones amb Discapacitat Intel·lectual de Manacor i Comarca), Fundació Es Garrover, Associació Endavant, i Estel De Llevant (Associació *pro* salut mental).

ve duent a terme per tal de facilitar la igualtat d'oportunitats en el mercat laboral obert.

Així, dels processos d'inserció inicials (cofinançats a partir d'iniciatives europees) els serveis d'ocupació de les entitats de TAS han passat per itineraris integrals d'inserció, per processos d'acompanyament personalitzats, per programes experimentals cap a l'ocupació, etc., quan la realitat en aquest àmbit ha demostrat que l'evidència i l'eficàcia positiva d'aquesta metodologia no deixa de sorprendre'ns als qui treballem en aquest sector.

Com ja hem dit, durant tot aquest temps, han estat moltes les reunions mensuals (una mitjana de 10/11 anuals) i d'altres amb moltes d'hores de feina en comissions de treball que s'han anat creant per elaborar materials, eines, vídeos, revistes, actes de difusió, protocols, bases de dades..., per difondre i donar qualitat al model de treball amb suport a les nostres illes.

De tota la feina feta en volem destacar:

- Gener de 2002. Quatre taules rodones, al Gran Hotel de Palma, tractant diverses temàtiques relacionades amb la metodologia i amb la participació de representants dels distints agents representatius. Destacar la gran quantitat de públic i participació que tingueren totes i cada una d'aquestes taules.
- Any 2002. La direcció del SOIB va impulsar la que havia de ser la primera normativa de treball amb suport de l'Estat en forma de Decret. La comanda es va fer a l'AESE (*Asociación Española de Suport Employment*), i la Taula va actuar com a membre assessor tècnic per a la normativa. Va ser un moment important ja que entre totes les entitats es varen haver d'acordar molts de conceptes tècnics. Varen ser moltes les reunions, les hores i l'esforç invertit. Al final no serviren de res, ja que les eleccions de maig de 2003, feren que amb el canvi polític l'esborrany de Decret acordat quedàs a punt d'aprovar-se i publicar-se. De totes maneres, la base d'aquest esborrany, amb modificacions que no s'adapten a la realitat del treball amb suport a les Illes, és l'actual normativa estatal de treball amb suport, el Reial decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa de treball amb suport com a mesura de foment del treball de persones amb discapacitat al mercat ordinari de treball.
- Les entitats que constitueixen la Taula són entitats que treballen amb persones amb discapacitat (ja siguin persones amb discapacitat intel·lectual, física o auditiva), però des del primer moment es va començar a fer feina per atendre persones amb discapacitat per malaltia mental: formació específica per als preparadors laborals, reunions no massa fructíferes amb responsables de l'IB-Salut per establir protocols entre les unitats bàsiques de Salut Mental i els diferents serveis de la Taula... La progressiva arribada a la Taula d'entitats especialitzades en aquest col·lectiu va fer que aquesta línia de feina deixàs de ser una necessitat, perquè aquestes entitats tenien la formació i els protocols específics.

- Any 2005. La Taula va presentar al Congrés Internacional de Treball amb Suport de Barcelona, la singularitat del treball amb suport de les Balears, el funcionament i els resultats de la feina. Mesos abans s'havia treballat amb el guió i enregistrament d'un vídeo sobre el treball amb suport que serví també per al Congrés, com a material de difusió.
- Una línia de feina important i constant ha estat comptar amb un sistema de registre unificat d'empreses que ens facilità el contacte amb l'empresariat illenc. Evidentment, primer es va elaborar la base de dades d'empreses, després es va guardar en un servidor i, posteriorment, es varen establir uns criteris i protocols d'utilització per a tots els preparadors laborals de les distintes entitats. Aquesta tasca ha estat feixuga i de debat crític en moltes reunions, però s'ha de reconèixer que aquest sistema de registre ens serveix d'eina tecnològica que permet donar resposta a una de les raons de la Taula: la coordinació en la recerca de llocs de feina en empreses.
- Una altra línia important, han estat les jornades anuals de formació. Des de triar les propostes de les entitats pel que fa a la temàtica d'aquestes jornades, passant per trobar el docent més idoni en funció del pressupost de què es disposava, la programació, l'organització d'espais, la coordinació amb el docent, l'avaluació i posterior anàlisi dels resultats. Tot això va dur a la consolidació d'un espai formatiu prou important en aquest àmbit professional. La participació en aquestes jornades de formació sempre ha estat nombrosa, arribant anualment quasi al centenar de persones.

Malgrat tot això, no hi ha dubte de l'esforç que fa la Taula, com el que fan les entitats i serveis de treball amb suport, ni de l'obstinació a l'hora de cercar alternatives per continuar amb els processos personalitzats d'inserció davant de la manca d'estabilitat de les entitats i els serveis que se n'ocupen. En tot aquest temps, la Taula ha volgut ser un espai de coordinació, de reflexió i millora del model de treball amb suport, fent possible la generalització de la seva praxis, més enllà de la nostra comunitat autònoma.

Prova d'això ha estat la participació en la creació de plataformes o xarxes d'entitats semblants a la Taula que, encara que la seva finalitat prioritària és ben coneguda: facilitar la inserció laboral en el sistema ordinari mitjançant el treball amb suport de persones amb discapacitat, no és menys cert la importància que pot tenir l'objectiu de desplegar estratègies conjuntes d'intervenció que facilitin línies d'acció concretes en matèria d'inserció. O la reivindicació conjunta d'un finançament per als serveis que permeti incorporar professionals tècnics (preparadors laborals), millorar-ne la formació i optimitzar els mecanismes i recursos d'inserció sociolaboral de les persones amb discapacitat. I que també serveixi per crear un marc que propiciï un espai per difondre, participar, col·laborar i millorar el funcionament dels serveis personalitzats d'inserció amb altres agents implicats.

Així, a més de la nostra Taula, podem parlar d'altres plataformes o xarxes d'entitats de treball amb suport amb les quals s'ha mantingut una certa coordinació, com la d'ACTES (Associació Catalana de Treball amb Suport), la

Red de entidades de Empleo con Apoyo de Canarias, i el *Forum ECA Euskadi*, la qual cosa fa evident la importància que aquest model d'inserció ha adquirit en el nostre àmbit d'intervenció, no només amb el col·lectiu de persones amb discapacitat, sinó també amb altres col·lectius vulnerables que presenten dificultats per accedir a un lloc de treball normalitzat .

De totes maneres, no tot ha estat un camí fàcil i volem ser una mica crítics a l'hora de reflectir aquest període de funcionament de la Taula. Així, si els primers anys foren uns anys de feina amb il·lusió, amb propostes compartides, de molta feina en equip i amb implicació de tots els representants de les entitats i de totes les entitats, aquesta il·lusió s'ha anat diluint. L'augment significatiu del nombre d'entitats participants de la Taula ha generat una redistribució de les tasques o línies d'actuació. Alhora que aquesta organització no ha suposat la mateixa intensitat participativa de tots els membres.

A començaments de 2012 es va decidir canviar el funcionament de la Taula, per resoldre el que acabam d'exposar, i per intentar funcionar de manera més fluida, amb reunions cada tres mesos i basant les tasques en la feina de les diferents comissions. A hores d'ara aquest canvi no ha tingut l'efecte esperat. Cal recalcar, si més no, la celebració aquest any, de les jornades *10 anys de TAULA / 20 anys de TAS* que ens va fer reflexionar sobre l'evolució de la Taula i de la necessitat de reconduir els nostres objectius prioritaris.

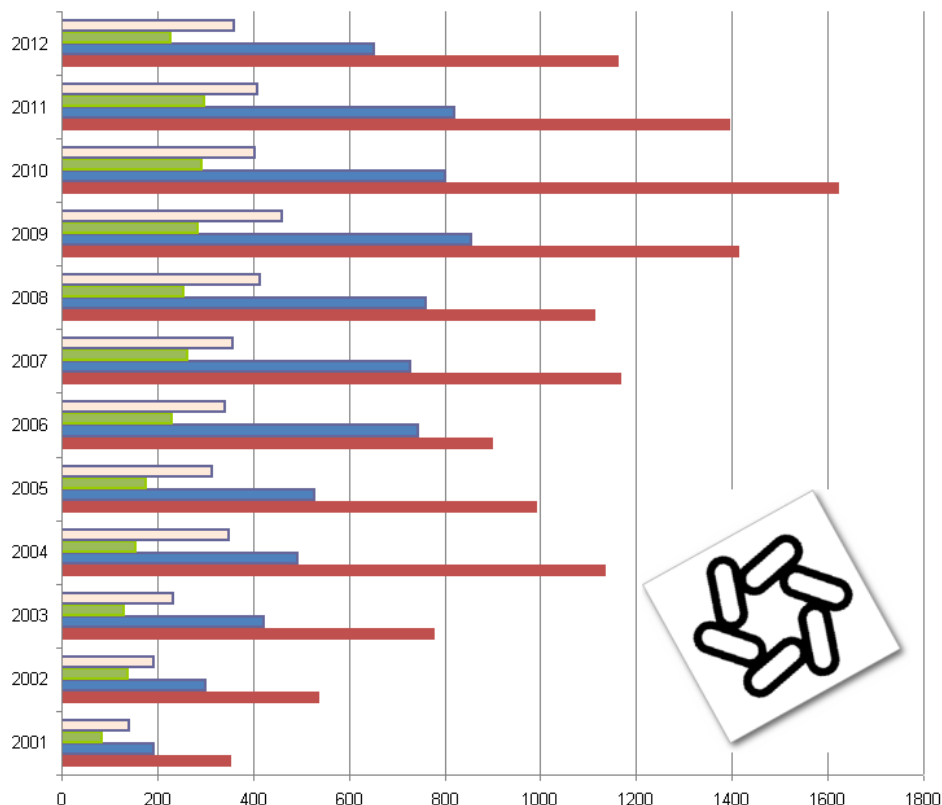
L'eficàcia del model del treball amb suport: els resultats

A hores d'ara tots sabem que el Treball amb Suport consisteix en un conjunt de serveis i accions centrats en la persona amb necessitats de suport, encaminats a permetre que pugui accedir, mantenir-se i promocionar-se en una empresa ordinària del mercat de treball obert, amb el suport de professionals (els i les preparadores laborals) i d'altres persones de l'entorn.

Per una banda, hem vist com varien els requeriments i requisits de contractació per part de l'empresariat, la qual cosa ha incidit en la necessitat d'una major formació de les persones treballadores amb discapacitat. S'ha constatat una demanda de personal més polivalent a causa de la diversitat de les tasques. I, per l'altra, hem observat com l'estabilitat al lloc de treball ha minvat, producte de la conjuntura del nostre mercat de treball (la importància que l'estacionalitat té a l'hora de fer contractacions a les nostres illes) i de la situació socioeconòmica en què ens trobam.

Sense ser massa exhaustius en dades i xifres, volem donar una pinzellada de quins han estat els resultats dels serveis d'ocupació de les entitats que componen la Taula. En el gràfic següent podeu veure quina ha estat l'evolució de la contractació del col·lectiu de persones amb discapacitat en el mercat laboral obert durant aquests dotze darrers anys. Analitzant les dades, es veu com a partir de 2009 ha minvat el nombre de contractacions, passant de 856 a 653 l'any 2012. Igualment, pel que fa a l'estabilitat en la contractació, podem dir que durant l'any 2012, amb els 228 contractes indefinits, s'ha produït un descens d'aquesta estabilitat, fins a equiparar-se a xifres de l'any 2006.

Gràfic: Evolució de la inserció en el mercat laboral obert 2001-2012



	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Empreses contractants	141	191	234	348	314	340	357	415	461	404	410	359
Contractes indefinits	84	137	129	154	176	230	262	254	284	291	298	228
Total contractes	192	300	423	493	529	745	728	760	856	800	821	653
Treballadors amb discap.	353	536	777	1133	992	898	1167	1112	1414	1622	1395	1161

Font: Taula TAS

Concretant encara més en els resultats de 2012, cal dir que el percentatge de persones inserides fou del 47,4% (això suposà que 550 persones amb discapacitat aconseguiren un lloc de treball, de les quals unes 293 foren noves incorporacions). Com hem ressenyat anteriorment, el nombre total de contractes al que es va proporcionar suport va ser de 653, dels quals un 55,89% foren contractes nous, és a dir, realitzats en el 2012. Pel que respecte a les baixes a la contractació, això és el nombre de contractes que finalitzaren, aquests varen ser de 270 contractes, fet un tant significatiu en tant que afecta l'estabilitat a la contractació (contractes de durada determinada, majoritàriament entre 3 i 6 mesos).

Analitzant altres resultats rellevants dels serveis d'inserció (veure Quadre. *Resum de resultats 2012 de la Taula TAS*) cal ressenyar que uns dels indicadors més valorats han estat les 28 altes positives aconseguides, és dir, 28 treballadors o treballadores amb discapacitat on el seu procés de suport a la inserció laboral es dona per finalitzat gràcies a l'adequada adaptació a

l'empresa i al suport natural existent a l'entorn laboral. Per altra part, volem emfatitzar les 359 empreses que han possibilitat la contractació de les persones usuàries dels serveis d'inserció mitjançant el 'Treball amb Suport'. També, cal fer referència a la mitjana del personal tècnic d'inserció o als preparadors laborals (que duen a terme accions d'ajustament i adaptació dintre de l'empresa) sobre el total de persones usuàries amb discapacitat, que va ser de 21/1, la qual cosa va suposar la intervenció d'un total de 58 preparadors o preparadores laborals dels diferents serveis d'inserció de les entitats membres de la Taula.

Per acabar, i pel que fa a l'àmbit de contractació de treballadors i treballadores amb discapacitat, cal mencionar no sols els contractats en l'àmbit privat, sinó també en l'Administració pública, encara que amb menys rellevància. El model de treball amb suport s'ha pogut estendre, pel que fa a l'empresa privada, al sector de la bugaderia i neteja, de l'alimentació i restauració, de l'hoteleria i l'oci (on la contractació fou més significativa), al sector agrari i de construcció i al de comerç i de la petita indústria. En un grau inferior, al de les tecnologies de comunicació i transport i al dels serveis administratius. I pel que fa a l'empresa pública cal destacar en gran mesura el sector d'auxiliar de serveis administratius i de neteja.

Resum de resultats 2012 de la Taula TAS

INDICADOR	TOTAL
Persones ateses	1.161
Persones inserides	550
Grau d'inserció	47,37%
Noves persones inserides	293
Total contractes	653
Contractes indefinits	228
Contractes nous	365
Baixes de contracte	270
Saldo d'insercions	95
Autocol·locacions (no comptabilitzades en el total de contractes ni de persones inserides)	10
Alta positives	28
Empreses col·laboradores	359
Nre. PL	58,05
Ràtio PL	21,74

Dades de la Taula TAS (gener 2013)

Valoració final

En resum, i malgrat la conjuntura en què ens trobam: per una part la inestabilitat del serveis específics d'inserció laboral (subjectes a les convocatòries de subvencions de l'Administració pública) i, per l'altra, a la configuració del nostre mercat laboral, centrat en el sector serveis i en la temporalitat, la Taula continua fidel a la seva essència, encara que sigui amb certs desequilibris. A saber: respondre a les necessitats del món empresarial i aportar la confiança necessària perquè les empreses de les nostres illes siguin capdavanteres en la contractació de treballadors amb discapacitat.

Tots aquests anys han estat i són molts els professionals, les preparadores i els preparadors, així com altres persones, els qui s'han implicat i segueixen implicats a favor de la inserció en el mercat de treball normalitzat de persones amb discapacitat i d'altres col·lectius mitjançant la metodologia del treball amb suport. Les mateixes persones usuàries han vist com les seves expectatives s'han fet realitat i han pogut accedir a un entorn laboral i amb unes condicions semblants a la resta del personal treballadors. I, per últim, cal mencionar l'empresariat de les nostres illes que, amb coratge i iniciativa, ha comprovat com des de les experiències inicials dels processos d'inserció s'ha ampliat i ofert tot un seguit d'ofertes i llocs de treball que han estat coberts de manera satisfactòria per les persones treballadores amb discapacitat.

La valoració que n'extreim, de la feina que ha fet la Taula, és molt bona. Seria injust impregnar aquesta valoració del mal regust actual. S'ha fet molta feina, n'hi ha moltes evidències, i també hi ha feines que varen quedar en un intent o han quedat en un calaix, a pesar que s'hi posàs molt d'interès.

Des de la Taula ens queda fer molta feina. Actualment, i així com ens afecta la situació econòmica que ens envolta, cal plantejar noves perspectives i afrontar nou reptes malgrat que la finalitat sigui la mateixa. La sortida als nous reptes/la superació dels nous reptes s'ha de consensuar, planificar, prioritzar fins que les entitats que configuren la Taula puguin:

- Reivindicar una major estabilitat financera per als serveis d'ocupació de treball amb suport.
- Reivindicar mesures d'ocupació concretes que es puguin traçar clarament amb els programes de treball amb suport.
- Seguir aplicant —i aprofundir-hi— en el model de treball amb suport assumint la implicació que suposa ser membre integrant de la Taula.
- Crear un espai per als agents socials (empresarials i sindicals) i treballar la viabilitat dels processos d'inserció més estretament a través del TAS.
- Impulsar l'intercanvi d'informació, d'experiències i d'accions amb altres entitats que formen part de plataformes o xarxes d'entitats de treball amb suport.
- Impulsar estudis d'investigació per millorar la inserció laboral per als col·lectius vulnerables.

La recerca de feina en el model de Treball amb Suport

Albert Garau

tècnic d'inserció laboral de la
secció d'Iniciatives Sociolaborals de l'IMAS

Introducció

Els principis i els valors del model de *Treball amb Suport* tenen el seu origen al Nord d'Amèrica en la dècada dels anys 70 del segle passat. Diversos estudis varen demostrar que persones amb una discapacitat intel·lectual significativa eren capaços de dur a terme tasques complexes i mostraren també el vertader potencial i les capacitats d'aquestes persones per realitzar un treball remunerat en el mercat laboral ordinari.

Gràcies a l'èxit de la metodologia del Treball amb Suport, el model es va desenvolupar i es va expandir. D'aquesta manera, varen aconseguir no sols que persones amb discapacitat poguessin accedir a un lloc de treball ordinari, sinó el més important encara, que el mantinguessin.

A finals dels anys vuitanta, el model arriba a Europa (Irlanda) i un gran nombre d'organitzacions del sector de la discapacitat de distints països europeus experimentaren satisfactòriament projectes de Treball amb Suport, finançats principalment per programes de la Unió Europea, com *Helios* i *Horizon*.

La EUSE (*European Union of Supported Employment*) va ser creada l'any 1993 i des de llavors no ha deixat de desenvolupar la seva activitat. La definició de Treball amb Suport reconeguda a Europa és: "Donar suport a les persones amb discapacitat i a altres col·lectius vulnerables per aconseguir i mantenir una feina remunerada en el mercat laboral ordinari." EUSE 2005.

Des dels seus inicis, el Treball amb Suport s'ha centrat en les necessitats dels usuaris, però amb el temps s'han adonat que per aconseguir els resultats desitjats havia d'implicar activament l'empresa en aquest procés d'inserció.

Els programes tradicionals d'atenció a persones amb discapacitat estaven únicament centrats en la rehabilitació de la persona i no contemplaven atendre els interessos dels empresaris.

La implicació dels empresaris fins aleshores era nul·la o molt baixa. Les empreses solien fer aportacions econòmiques. Quan s'implanta el model de Treball amb Suport es proposa fer una reestructuració per canviar el sistema.

A partir d'aquest moment, el rol de l'empresari és molt més rellevant i es converteix en peça clau de l'èxit de la inserció; i la persona amb discapacitat contractada és un membre actiu més de l'empresa.

Fruït d'aquesta nova relació, va ser necessari un millor coneixement del mercat laboral i el sector empresarial. Es converteix en essencial tenir en compte les necessitats de suport dels empresaris (va més enllà de la contractació de persones amb discapacitat).

Neix una nova feina pels professionals del Treball amb Suport que s'ha d'anar desenvolupant i adaptant per millorar els serveis i les metodologies: el MÀRQUETING SOCIAL.

El màrqueting no és simplement vendre. S'ha d'entendre *màrqueting* com:

- Donar importància als interessos i necessitats dels empresaris.
- Dissenyar serveis per cobrir aquestes necessitats.
- Mantenir relacions a llarg termini per tal de realimentar-se i augmentar la qualitat dels serveis.
- Saber el que l'empresari vol, saber com oferir-li-ho i assegurar-se que allò que rep és el que volia.

La implicació i la col·laboració amb l'empresa és clau per a l'èxit del procés d'inserció. Un dels elements fonamentals del programa és treballar el procés de motivació i el compromís de l'empresa per aconseguir i facilitar:

- L'adequació del lloc de feina (el lloc de feina es crea o modifica a partir dels interessos, les habilitats i les necessitats dels candidats i de l'empresa).
- La capacitació de les persones del entorn laboral (companys, encarregats...) per facilitar relacions.
- La capacitació in situ de la persona perquè pugui fer bé la seva feina.

Per aconseguir que un empresari participi en la contractació de persones amb discapacitat és molt important que els serveis i programes de Treball amb Suport facin arribar la informació i que es faciliti la formació en temes de discapacitat com:

- Perfils dels treballadors.
- Perfils dels llocs de feina.
- Avantatges econòmics i compliment de la llei.
- Metodologia / Figura del Preparador Laboral.

En la dècada dels anys 90 es va detectar l'absència de bon màrqueting com la causa més important per la no contractació de treballadors amb discapacitat o el coneixement del Treball amb Suport.

Amb els anys s'ha treballat molt en aquest sentit i han anat sorgint entitats que fan feina amb la integració de persones amb discapacitat en el mercat laboral ordinari.

L'any 2001 es constitueix la *Taula de Programes d'Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat i Necessitat de Suport*, promoguda pel Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma, per tal de coordinar esforços i regular el treball que fan les entitats amb programes que usen la metodologia del Treball amb Suport (TAS).

La Taula té per finalitat última assolir, des de les entitats, la plena integració laboral de les persones amb discapacitat amb necessitat de suport, a través de la unificació d'esforços, l'aglutinació d'estratègies i la millora de resultats d'inserció laboral.

Els seus objectius són els següents:

- Reflexionar i elaborar propostes que suposin una millora en l'atenció sociolaboral de les persones amb discapacitat.
- Coordinar l'atenció a les persones amb discapacitat per impulsar la seva integració en el mercat laboral.
- Avaluar els resultats assolits.
- Elaborar i executar un pla de formació conjunt.
- Elaborar i dissenyar campanyes i material de difusió publicitària.
- Planificar i unificar la recerca de llocs de feina.

El propòsit d'aquest tema es mostrar com s'ha de dissenyar un pla per a la recerca de feina en programes de Treball amb Suport. Veurem com ha de ser el perfil d'un recercador de feina i com és la seva tasca.

EL CONTACTE AMB LES EMPRESES. ANÀLISI DEL MERCAT DE TREBALL

Per establir un pla de feina que ens dugui a l'èxit en la recerca és indispensable identificar quina és la realitat del mercat laboral. Una vegada coneguda, podrem identificar els objectius i els serveis que el nostre programa oferirà als usuaris i empresaris.

Els professionals dels programes de Treball amb Suport a l'hora de traçar els objectius s'han de centrar en les necessitats i preferències d'empresaris i treballadors (intermediació)

Identificació dels sectors d'activitat

Per poder començar, el primer que s'ha de dur a terme és detectar tots els sectors d'activitat que disposin de llocs de feina compatibles amb els perfils professionals de les persones amb discapacitat i, per això, haurem d'identificar les característiques i les necessitats del teixit empresarial local, descobrir quins són els sectors en expansió i els sectors més representatius de l'economia local.

Per aconseguir aquests objectius haurem d'observar permanentment l'evolució del mercat de treball local a través de:

- Lectura de premsa local i especialitzada.
- Anàlisi d'ofertes de feina.
- Contactes amb organismes i institucions de caràcter socioeconòmic (SOIB, serveis de col·locació, cambres de comerç, serveis d'ocupació dels ajuntaments, govern...).
- Tenir contacte amb associacions empresarials, empreses del petit comerç.
- Oferta formativa/ocupacional remunerada.
- Empreses prestigioses i rellevants.
- Intercanvi d'informació amb altres serveis que treballin en el mateix camp (Taula de Treball amb Suport)

Selecció de sectors d'activitat i llocs de feina

Una vegada es recull la informació s'ha de marcar una metodologia de feina. L'objectiu principal és identificar llocs de feina per persones amb discapacitat que ens permetin enfocar empreses concretes. A les Illes Balears el sector serveis és on més probabilitats trobam per inserir persones amb discapacitat, més concretament en el sector del turisme i hoteleria. Això no vol dir que es descartin altres sectors del mercat laboral.

El contacte amb l'empresa. Base de dades i llistat d'empreses

Per poder manejar la informació de les empreses col·laboradores (o probables) i dur una millor gestió del servei, empram una base de dades en xarxa. Aquesta base de dades d'empreses ens permet recollir la informació d'interès de l'empresa i la seva actualització després de les visites que es facin.

Aquesta informació ens permet conèixer les característiques de la empresa com: el volum, sector, activitat principal, localització, persona de contacte...

L'objectiu principal és disposar d'un arxiu operatiu que ens permeti reactualitzar la informació constantment.

A més, a les Illes disposam d'una base de dades unificada de la *Taula de Treball amb Suport*. D'aquesta manera, totes les entitats participants poden enregistrar les empreses contactades i es converteix en una eina essencial per treballar millor i en xarxa.

El primer contacte amb l'empresa

El *primer contacte* és un moment molt important; sol ser via telefònica. L'objectiu principal és fer arribar a l'empresa la informació general del servei/programa. De tal manera que l'empresari se senti interessat a conèixer millor el funcionament i la metodologia del Treball amb Suport per a persones amb discapacitat. És indispensable (per la nostra part) el coneixement del perfil dels nostres usuaris i el servei que oferim per poder transmetre confiança i garanties.

La *primera entrevista* és clau i abans de l'entrevista és imprescindible:

- Conèixer el càrrec i la persona a la que ens dirigim.
- Conèixer l'empresa (trajectòria, nombre de treballadors, grup empresarial, rellevància en el mercat laboral actual...).
- Adaptar-se a l'horari.
- Clarificar el lloc de treball.
- Concretar una entrevista, encara que no hi hagi una oferta en vigor.

Durant l'entrevista haurem de:

- Mostrar interès i empatia.
- Presentació i explicació clara i breu de l'objectiu de l'entrevista.
- Adequació del llenguatge segons el perfil d'empresari.
- *Material funcional* (carpeta/dossier amb informació del nostre programa).
- Explicar experiències amb altres empreses del sector (han de veure-ho com una oportunitat en la innovació en recursos humans).
- És important crear un vincle i intentar fer mar compromisos fermes.
- Ha de ser una trobada positiva entre ambdues parts. L'usuari ha d'aportar a la seva empresa, ser un membre actiu.
- No tancar portes a futures contractacions.

Pel que fa a la presentació de la proposta, cal considerar:

- El material funcional és l'eina per presentar el nostre servei i és crucial que es presenti de forma simple i esquemàtica, que sigui un material visual amb informació pràctica i sintetitzada, però sobretot actualitzada.
- En el dossier no hi haurà de faltar:
 - a) CARTA O CD DE LA PRESENTACIÓ DEL PROGRAMA
 - b) GUIA D'EMPRESES COL·LABORADORES
 - c) RESUM DELS AVANTATGES DE CONTRACTACIÓ DE PAD
 - d) DOCUMENT EXPLICATIU DEL MODEL D'INTERVENCIÓ

Resumint, aquesta entrevista és la primera oportunitat per exposar amb detall els serveis que pot oferir el nostre programa. La incidència d'aquesta fase és molt important per a la consecució d'un lloc de feina.

Si l'entrevista ha tingut èxit, després vendran altres entrevistes de negociació i tancament (anàlisi de tasques a desenvolupar, la presentació de candidats, la presentació d'altres professionals: els Preparadors Laborals)

Col·laboració amb l'empresariat

Una vegada s'acordi una plaça de feina, es concretarà:

- Identificació i anàlisi de les tasques a fer.
- Anàlisi de les habilitats necessàries per desenvolupar la feina.
- Anàlisi ambiental de l'empresa.
- Anàlisi d'accessibilitat (horaris, transport.).

- Entrenament de les habilitats prèvies.
- Desenvolupar estratègies d'aprenentatge.
- Adaptacions de les tasques d'acord amb el perfil del treballador i les seves característiques.
- Recerca de suports naturals.

Normalment, totes aquestes tasques es duran a terme de forma conjunta entre el preparador laboral i el recercador de feina.

El *recercador de feina* és la persona encarregada de visitar i captar les ofertes de feina i difondre l'activitat del servei i de l'entitat dins l'entorn empresarial i social de la zona on estigui ubicada l'entitat.

El *preparador laboral* és la persona encarregada de dotar dels suports necessaris l'usuari tant dins com fora del lloc de feina. A més de fer l'entrenament, seguiment i el manteniment del lloc de feina.

ESTRATÈGIES EN LA RECERCA DE FEINA. CANALS DE RECERCA.

Recerca a internet

Actualment, les tecnologies formen part de la nostra vida i ens la faciliten. De la mateixa manera, podem fer ús d'aquestes tecnologies per millorar el nostre procés de recerca de feina i fer-nos més visibles en un entorn que canvia constantment.

L'ús de la xarxa web, d'internet i les noves tecnologies està produint canvis molt accelerats en el món del treball i en l'activitat mateixa de cercar feina. Dins de les empreses, internet ja es fa servir, en molts de casos, com la via de recerca de personal. Es tracta d'una nova tecnologia que permet ampliar el radi de recerca fins a tot el món i la seva gran utilitat és que permet accedir a moltes ofertes de treball i, a la vegada, ens permet acotar la recerca als sectors professionals que més ens interessin (i amb poc esforç).

A Internet podem trobar des de portals de recerca de feina, webs que se centren en la intermediació laboral, borses de treball, webs especialitzades en l'autoocupació, xarxes socials on es publiquen ofertes...

Serveis públics d'ocupació

Els organismes públics que ofereixen serveis d'ocupació són bàsicament SOIB (Servei d'Ocupació de les Illes Balears) i l'administració local (ajuntaments). Els serveis oferts per aquests organismes poden ser serveis d'informació i orientació per a la recerca de feina, de formació ocupacional, d'inserció laboral, d'autoempresa i altres programes específics per millorar l'ocupació.

Agències privades de col·locació

Les agències de col·locació són entitats que col·laboren amb el SOIB en la intermediació en el mercat de treball. Tenen com a finalitat, per una banda, donar un cop de mà als treballadors en la recerca de feina i, per l'altra, ajudar els ocupadors a contractar els candidats apropiats.

Xarxes de contactes

Per buscar feina compten tant les ofertes publicades com les que es cobreixen abans de fer-se públiques, ja que gairebé un 75 per cent dels llocs de treball es cobreixen d'aquesta manera. Això vol dir que, a través de les relacions personals, hi ha moltes possibilitats de trobar feina.

I per relacions personals s'entenen tant persones de l'àmbit familiar, amics o coneguts. És important fer saber als parents, amics i coneguts que es busca feina, per tal de multiplicar els esforços de recerca. Com en altres canals de recerca, s'ha d'exposar concretament el tipus de feina que es busca.

La xarxa de relacions es pot utilitzar com a tècnica de recerca de feina amb uns objectius i un mètode concrets, i té diversos avantatges respecte a les altres tècniques de recerca de feina. Per exemple, permet que el propi nom sigui al lloc adequat en el moment adequat, i també permet disposar de més informació que en les entrevistes formals.

Resposta d'anuncis de premsa

Una de les maneres de buscar feina més conegudes són els anuncis de premsa. És el mitjà més habitual utilitzat pels grans organismes i empreses per anunciar els seus llocs de treball. N'hi ha a la majoria de diaris i revistes, tant en mitjans especialitzats com generals, i de qualsevol àmbit geogràfic. Els anuncis els pot publicar directament la mateixa empresa que necessita cobrir el lloc de treball o bé consultors d'empresa contractats que porten a terme tot el procés de selecció.

Autopresentació

L'autopresentació consisteix a presentar-se directament a les empreses on es vol sol·licitar feina, encara que aquestes no hagin fet pública prèviament una oferta de treball. La candidatura es pot presentar a diverses empreses, a una empresa que es consideri especialment rellevant o a un departament concret on es vulgui treballar.

Abans del contacte, va bé tenir informació general de l'empresa. Aquesta forma de recerca permet descobrir ofertes i feines que no s'han fet públiques, amb l'avantatge que no hi ha competència perquè no hi va ningú més. A més, s'obté informació de l'empresa i possibles nous contactes, i si es mostra iniciativa pot ser una bona manera de promocionar-se. Però a vegades es fa difícil entrar a les empreses: o bé no hi ha ofertes o triguen molt a arribar. Com en totes les tècniques de recerca, cal seguir un cert mètode per tenir més eficàcia, com ara fer fitxes de seguiment d'accions i fitxes de contacte .

Borses de treball

Les borses de treball són un servei que ofereixen diversos organismes, empreses i entitats per tal de procurar la inserció laboral dels demandants de feina o bé per cobrir llocs de treball d'una empresa o entitat. Per poder-hi entrar cal portar-hi el currículum i, en alguns casos, omplir una instància o sol·licitud.

Hi ha borses de treball en administracions, centres de formació, sindicats, associacions empresarials, empreses com hipermercats, etcètera.

Treball a l'administració pública

Per treballar a les administracions públiques cal presentar-se als processos de selecció que convoquen, que poden ser per oposició, concurs de mèrits, o concurs oposició.

VALORACIÓ FINAL

Aquest article pretén donar a conèixer la importància de la recerca de feina amb els col·lectius més vulnerables i més concretament en la recerca en persones amb discapacitat que participen de la metodologia del Treball amb Suport.

Imprescindible apropar la informació a l'empresari. Les polítiques de foment de treball i el món empresarial estan separades, en moltes ocasions, per les barreres de desconeixement i desinformació d'aquest col·lectiu i les seves oportunitats de formar part del mercat laboral ordinari.

Quan el recercador fa aquesta tasca de prospecció ha de tenir-ho ben present a l'hora de presentar el servei. És molt important donar a conèixer les capacitats laborals i productives de les persones amb discapacitat així com la informació de les mesures jurídiques o econòmiques adreçades a fomentar la inserció al mercat laboral.

Igualment important és disposar dels agents mediadors que siguin capaços de convèncer i satisfer les necessitats de tots els actors implicats en aquest procés d'inserció laboral.

Una de les claus en la gestió dels programes d'inserció laboral amb persones amb discapacitat és "ser presents" i participar activament en tot el procés de col·locació. Guanyar la confiança de l'empresari i el treballador, que són els actors principals.

Ja per acabar, cal recalcar la importància dels nous canals de recerca, la seva existència i la seva utilització. És una nova manera de comunicació entre els actors implicats que cada vegada va adquirint més força.