

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

NÚMERO 43 / SEGONA ÈPOCA / JUNY DE 1999



**Consell Insular  
de Mallorca**

# alimara

## **Núm 43**

Segona Època, juny de 1999

Edita: Consell Insular de Mallorca  
Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat  
General Riera, 67  
07010 Palma  
Tel.: 971 76 07 62  
Fax: 971 76 19 52

Portada: **Andreas Gabriel Topp** "Concert"

Maquetació  
i impressió: Gràfiques Son Espanyolet

Dipòsit Legal: PM - 128 - 1987

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

*Us presentam tot seguit dos articles que fan referència a la tècnica d'inserció que més està revolucionant la inserció laboral de les persones amb disminucions. Deim, una mica exageradament, "revolucionant" perquè aquesta nova pràctica professional s'ha anat imposant en la present dècada tot produint un canvi en la mentalitat de les persones que estan relacionades amb el tractament i suport de les persones discapacades, car és un sector molt reticent als canvis. Ens estam referint al Treball amb Suport.*

*Aquesta eina d'inserció laboral no només està aconseguint èxits en la integració laboral de persones amb disminucions (les xifres en són la màxima dada confirmadora), sinó que, per a aquesta redacció, allò fonamental és el canvi de mentalitat que està provocant en un sector on, des dels professionals fins als pares del afectats passant per la immensa majoria de la societat, és molt difícil l'assumpció que les persones amb disminució no tenen per què estar sempre arraconades i tractades com inservibles.*

*Els articles que tot just us presentam, "El Treball amb Suport a Mallorca. Una experiència innovadora d'inclusió en la comunitat" -de l'Equip de Treball amb Suport del Consell de Mallorca- i "Estratègies d'intervenció en moments crítics del procés d'integració sociolaboral en programes de treball amb suport" -de Francesc Serra del mateix equip- ens aporten informació sobre aquesta innovadora tècnica d'inserció laboral.*

*En el primer se'n fan cinc cèntims sobre el que és el Treball amb Suport, la seva història a Mallorca, les seves maneres d'actuar, les seves tècniques, etc. El segon és un article d'un dels preparadors laborals, una peça clau dins tot aquest engranatge inseridor, ja que és la persona encarregada d'entrenar la persona a inserir al lloc de treball de l'empresa de mercat que la vol contractar. En ell se'ns expliquen diferents formes d'estratègies en les fases d'intervenció, producte, en part, de l'experiència d'aquests gairebé deu anys.*

# EL TREBALL AMB SUPORT A MALLORCA

*Una experiència innovadora d'inclusió en la comunitat*

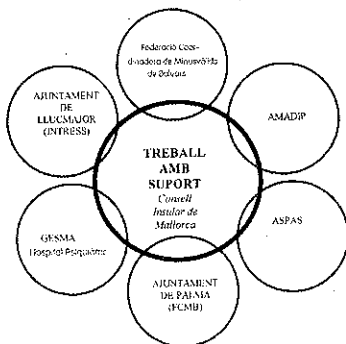
Equip de "Treball amb Suport"  
*Consell Insular de Mallorca*

## INTRODUCCIÓ

El Consell Insular de Mallorca inicià el 1991 l'aplicació a Espanya de la metodologia coneguda arreu com "Treball amb Suport", per tal d'oferir a les persones amb discapacitat oportunitats reals d'integrar-se en el mercat laboral obert com els altres ciutadans. En aquell moment, inicià la seva singladura el programa "Treball amb Suport" impulsat pel personal del Servei d'Acció Social i del centre CIPRES. Des d'aleshores demostra que les persones amb discapacitats significatives poden exercir una ocupació en les empreses de la comunitat, si compten amb el suport i seguiment que precisen.

El projecte "Inclusió-Mallorca" -cofinançat pel Fons Social Europeu, el Consell Insular de Mallorca, el Govern Balear i els ajuntaments de Palma i Lluçmajor i inclòs en la Iniciativa Comunitària HORIZON- és el que darrerament ha impulsat encara més a l'illa l'aplicació d'aquest sistema innovador que s'està implantant a molts països del món i que s'identifica en anglès amb el terme "Supported Employment". Aquest mètode proporciona serveis d'instrucció, suport i seguiment a les persones que, per les seves característiques particulars, necessiten d'aquesta mediació per trobar, aprendre i mantenir una ocupació.

Amb aquest projecte no s'ha fet res més que complir amb les directrius marc de la Comissió Europea per aconseguir fer realitat la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat. En la seva directriu 3b, sobre la promoció de l'ocupació de les persones amb discapacitat com a clau essencial per a la seva integració, diu: "I també revesteix particular importància el desplegament i la promoció del concepte d'"ocupació amb suport". En aquesta línia i davant els resultats que es podran observar en aquest article, les institucions de Mallorca esperen poder seguir fonamentant durant molts anys aquest sistema innovador i eficaç per a l'ocupació d'aquest col·lectiu.



DISMINUÏTS-INTEGRACIÓ SOCIOLABORAL

L'experiència mallorquina, a més, es distingeix per una característica singular que es pensa que ha tingut unes conseqüències beneficioses per a la societat en general i per al col·lectiu destinatari en particular. Es tracta d'una experiència que s'ha dut a terme amb la **col·laboració coordinada de set entitats públiques i privades de l'illa** que, posant en comú una combinació de recursos humans, tècnics i materials, s'han unit per aconseguir introduir en el mercat laboral ordinari un col·lectiu que, tradicionalment, s'ha vist exclòs i ha tingut poques possibilitats d'obtenir un contracte de treball en les empreses de la comunitat. Aquestes entitats han estat: la Federació Coordinadora de Minusvàlids de Balears, l'Associació de Pares i Amics del Sord (ASPAS), Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA), els ajuntaments de Palma i de Lluçmajor, l'Associació Mallorquina per a Persones amb Disminució Psíquica (AMADIP) i el Consell Insular de Mallorca que ha actuat de promotor i coordinador del grup d'entitats.

Totes elles han aportat personal al projecte i s'han involucrat, des de les instàncies directives fins a l'àrea dels serveis, en l'aplicació de la mateixa metodologia, en la recerca coordinada de nous llocs de treball, en les tasques assignades en el pla de treball transnacional conjunt, en els estudis i investigacions duts a terme amb la Universitat de les Illes Balears, en desplegament i implementació del sistema d'autoavaluació realitzat amb el Gabinet NDT, de Gran Bretanya, per procurar la millora continuada de la qualitat dels serveis.

### Objectius plantejats

L'experiència de l'"Ocupació amb Suport" a Mallorca ha pretès aconseguir els següents objectius:

1. Obtenir un increment en la **qualitat de vida i la inclusió social de cent persones amb discapacitat**, a través de la consecució d'una **ocupació per a cada una d'elles en el mercat laboral obert**.
2. **Avaluar els procediments utilitzats i procurar la qualitat dels serveis oferts**.
3. Posar a disposició de les persones amb discapacitat un **sistema estructurat de suport i acompanyament** que els guiï durant el procés d'inserció laboral, de manera que tinguin èxit a trobar i mantenir un lloc de feina en l'empresa ordinària.
4. Aconseguir la participació progressiva de l'**empresariat mallorquí** en el projecte, de manera que cada cop ofereixi **més oportunitats d'ocupació** al col·lectiu destinatari.
5. Aconseguir la **coordinació de les actuacions de les entitats** de l'administració local i de les entitats privades sense afany de lucre quant a la integració laboral de les persones amb discapacitat en l'empresa ordinària.
6. **Sensibilitzar la població general** quant al dret de les persones amb discapacitat a treballar en la construcció de la societat juntament amb la resta de ciutadans, promovent el **canvi d'actituds** i l'acceptació de les diferències.
7. **Proposar canvis legislatius a Espanya**, a partir de l'experiència acumulada, per afavorir la inclusió laboral en l'empresa ordinària d'aquelles persones amb discapacitat que requereixen suport per treballar.

## Fases de l'“Ocupació amb Suport” i estratègies

El programa de Mallorca s'ha ajustat en tot moment a la metodologia de l'“Ocupació amb Suport” que està demostrant la seva eficàcia a tot el món per acompanyar les persones amb discapacitat en la seva entrada al món laboral. Breument, es podria esquematitzar en les següents fases i estratègies

	FASE	ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES
1	RECERCA DE L'OCUPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partir dels interessos dels candidats</li><li>- Màrketng sector públic i privat</li><li>- Assessorament i atenció a l'empresa</li><li>- Full Informatiu (<i>Horizon Laboral</i>) per als empresaris</li><li>- Mètode de recerca amb referències</li><li>- Incentivació de la contractació amb subvencions salarials</li></ul>
2	VALORACIÓ DELS CANDIDATS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acord de col·laboració familiar</li><li>- Disseny del Pla Individualitzat (PII)</li><li>- Avaluació inicial (ICAP + fitxa del candidat)</li><li>- Observació conductual situacional</li><li>- Recollida d'informació</li></ul>
3	ANÀLISI DELS LLOCS DE TREBALL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anàlisi de tasques i habilitats requerides</li><li>- Anàlisi de les condicions laborals</li><li>- Anàlisi ambiental de l'empresa</li></ul>
4	COL·LOCACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>- Anàlisi de compatibilitat lloc de treball - treballador</li><li>- Captació de suports naturals</li></ul>
5	SUPORT A L'EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompanyament i instrucció del preparador laboral</li><li>- Reforçament positiu dels participants</li><li>- Retirada progressiva de l'especialista en ocupació</li></ul>
6	SEGUIMENT	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avaluació i Millora contínua de la qualitat (ICQI)</li><li>- Manteniment del suport intermitent</li></ul>

L'aplicació d'aquest esquema ha suposat el suport a 125 treballadors amb discapacitat contractats per empreses de la comunitat mallorquina, donant-los a tots els serveis que requereixen per mantenir la seva ocupació el màxim de temps possible i realitzant, a la vegada, el seguiment del pla individualitzat de cada participant que contempla, a més de l'àmbit laboral, altres aspectes com la vida independent i la participació en la comunitat, de gran importància per a la integració d'aquestes persones en la societat.

L'acompanyament tècnic i el suport “en les empreses” ha estat, sens dubte, l'element fonamental del programa i el que ha assegurat l'èxit del procés d'inclusió laboral del col·lectiu. Els professionals encarregats de portar a terme aquest suport en les empreses i els plans individualitzats han estat els onze preparadors laborals del programa que, a la vegada, han cercat en cada entorn empresarial els recursos naturals de suport per als seus treballadors i, d'aquesta manera, han aconseguit un bon nivell d'acceptació i integració social del treballador entre els seus companys, i s'han pogut retirar de l'empresa gradualment.

## ASPECTES DESTACABLES

### Planificació centrada en la persona

El programa concedeix especial importància al Pla Individualitzat de cada participant perquè és un programa "centrat en la persona" i és, precisament, al voltant de les característiques i circumstàncies personals de cada participant en allò que s'ha de centrar l'activitat de tots els agents que hi intervenen perquè l'individu progressi en la seva inclusió sociolaboral.

El seminari de formació sobre "*Personal futures planning*" i cercles de suport, organitzat pel Consell de Mallorca el mes de desembre de 1996, a càrrec del professor Ernesto Sánchez, de Tèxas, EE.UU., fou de gran utilitat per complementar el treball i la visió de l'equip del treball amb suport. Això propicià l'apropament a les famílies dels treballadors per facilitar la seva col·laboració, el coneixement més de prop de cada individu i per encertar molt millor, entre d'altres coses, en l'orientació personalitzada de cara a la futura col·locació.

De la mateixa manera, s'intensificà el treball a través dels *Plans individualitzats d'inclusió sociolaboral* i amb l'altre instrument complementari i no menys important: l'*Acord de col·laboració familiar*. Aquests dos instruments han constituït el punt d'arrencada del programa amb cada participant que ha seguit un itinerari d'integració laboral en el mercat laboral ordinari.

L'aconsellament individualitzat cobreix, en primer lloc, els aspectes personals del candidat, els que són determinants per al seu desenvolupament personal com a adult en la comunitat. I es tenen en compte, a més, els aspectes legislativo-laborals i de pensions o subsidis, el coneixement dels quals és imprescindible perquè els candidats i les seves famílies prenguin una decisió encertada que tindrà una forta repercussió en la seva vida diària. S'aconsella a les famílies, principalment, en la línia que no es deixin prendre per l'enganyosa "seguretat" de la pensió que frueixen perquè, de fet, fa que els seus fills siguin ciutadans passius en plena joventut, que sovintegin circuits poc integrats en la societat i que mirin el futur amb poques esperances de canvi.

## RECERCA D'OCUPACIÓ

El programa comença pel que, sens dubte, és el més difícil d'aquesta experiència: la **recerca de llocs de treball adequats** als candidats amb limitacions físiques, psíquiques o sensorials, als que se'ls donarà suport perquè s'ajustin a aquests llocs. Amb aquesta finalitat, el projecte ha comptat amb dos *cercadors d'ocupació* que s'han dedicat amb cura a aquesta comesa, aconseguint uns resultats satisfactoris que superen amb escreix els objectius que s'havien fixat.

Malgrat tot, un dels canvis introduïts en el projecte, fruit de l'experiència acumulada, ha estat incorporar els preparadors laborals a les tasques de recerca d'ocupació car ells són els que millor coneixen els seus candidats i els qui millor poden fer l'acompanyament en la seva inserció professional.

La recerca d'ocupació inclou totes aquelles activitats que el programa desplega perquè els seus participants trobin feina. Des del primer disseny del pla individualitzat ja es fixen estratègies i àmbits d'actuació perquè l'interessat aconsegueixi el que, sens dubte, constitueix la seva finalitat principal: trobar

una ocupació adequada i mantenir-la en el temps. Depenent de les possibilitats de cada persona, es procura implicar al màxim l'individu en la recerca de la seva pròpia ocupació. Aquest també ha constituït un canvi important en la tendència de la nostra experiència: s'ha volgut impulsar la formació dels candidats perquè siguin actius en la recerca de la seva ocupació futura i perquè millorin les habilitats que requereix. Aquest punt coincideix amb el principi bàsic de la filosofia del "treball amb suport" que consisteix a fer que els candidats tinguin cada cop més "poder" davant la societat i sàpiguen autoprotegir-se i defensar-se millor davant la ineludible necessitat de trobar feina.

A través dels cercadors d'ocupació i dels preparadors laborals, el programa facilita els contactes amb els empresaris, prepara entrevistes, presenta i dóna suport als seus candidats davant una empresa que s'hagi decidit a participar en aquesta experiència. A més, prepararà l'ambient humà en el que s'inserirà el nou treballador, és a dir, als companys de feina que el rebran i amb els que es relacionarà diàriament.

El mètode de recerca d'ocupació que ens està donant millors resultats és l'anomenat "recerca amb referències", en contraposició a l'altre mètode de "recerca en fred" que, cada cop més, cau en desús. De totes maneres, amb la tasca de difusió que s'ha fet durant aquesta dècada entre l'empresariat mallorquí, cal dir que en el 1998 (any del que encara no es disposa de dades) s'estan recollint molts de fruits i són els propis empresaris o les oficines de col·locació els que ens ofereixen ocupació en moltes ocasions sense que nosaltres hàgim anat a cercar-la.

Un cop aconseguit un lloc de feina en una empresa ordinària, es té molt en compte tots aquells aspectes que disminueixen el risc d'un fracàs en entrar per primera vegada en una empresa. O, dit en positiu, es facilita la inserció en l'empresa, tot procurant que es produeixi una bona *inclusió* social del nou treballador en el grup humà que el rep, aconseguint la col·laboració dels companys de treball com a suport natural imprescindible.

També es realitza una anàlisi exhaustiva de les característiques del lloc de treball i de l'ambient en el que s'emmarca. Els preparadors laborals del projecte són els encarregats de realitzar aquestes importants funcions d'acompanyament perquè els seus candidats tinguin èxit en el camí que van a recórrer en la seva inserció laboral.

El full informatiu "Horitzó laboral" que el programa de Mallorca reparaix entre els empresaris, ha tingut molt bona acollida i ha servit per fer-nos ressò dels resultats obtinguts. De la mateixa manera, serveix per difondre models d'empreses i d'empresaris que obrin les seves portes a ciutadans amb necessitats de suport. En general, es pot fer una valoració positiva de l'efecte que ha tingut aquest instrument en la consecució de llocs de treball.

Es considera un èxit d'aquest programa haver aconseguit un volum substancials d'ocupació per a un col·lectiu que, tradicionalment, ha quedat al marge de l'ocupació normalitzada. Sobretot quan se sap que del pressupost estatal destinat al programa "Empleo-HORIZON", més del 60% acaba essent destinat a "formació" i del 40% restant una reduïda part es destina a l'ocupació integrada en l'empresa ordinària. És una satisfacció poder demostrar que el programa de Mallorca s'emmarca en aquest últim grup, acomplint fidelment l'esperit de la Comissió Europea de quan llençà la Iniciativa Comunitària de recursos humans OCUPACIÓ-HORIZON.



## AJUTS A L'OCUPACIÓ

Aquesta acció, pensada com un incentiu a la contractació, s'ha configurat com una "subvenció salarial parcial" que la comissió directiva del projecte decidí enfocar-la de tal manera que servís per prioritzar l'ocupació més estable, donades les característiques d'estacionalitat que presenta l'activitat econòmica a Mallorca.

Aquesta mesura ha despertat tant d'interès entre la comunitat empresarial mallorquina que les sol·licituds han depassat prou el pressupost inicialment previst per a aquesta finalitat. Es pot dir que aquest instrument ha contribuït a obtenir més ocupació i ocupació més estable. El gir espectacular cap amunt de la gràfica d'ocupació indefinida, produït en els anys 96 i 97 en què hi ha hagut aquesta subvenció suplementària, així ho confirma.

El resultat aconseguit a Mallorca per aquesta mesura d'incentivació podria servir perquè l'Estat reconsiderés noves fórmules per incentivar amb subvencions i fiscalment l'empresariat per a la contractació de persones amb discapacitat que requereixen suport per treballar. Així s'ajudaria amb instruments positius als empresaris i a la pròpia Administració a complir amb la quota del 2% a què obliga la LISMI sense haver de recórrer a idear fórmules eximents del compliment d'aquesta Llei que podria enfrontar-se a l'esperit del legislador i, també lògicament, a la seva lletra.

### MILLORA CONTÍNUA DE LA QUALITAT

L'avaluació contínua de la qualitat dels serveis que s'ofereixen als participants en el treball amb suport de Mallorca ha estat una preocupació constant del programa. D'aquí que s'hagi treballat intensament amb els socis europeus en l'últim Horizon per elaborar un sistema d'avaluació que conduís a la millora contínua de la qualitat. Fruit d'aquest treball transnacional del nostre partenariat "Inclusió", naixé el sistema batejat amb les sigles ICQI (INCLUSIO Continuous Quality Improvement).

Aquest sistema d'avaluació ICQI permet, com el seu nom indica, la millora contínua de la qualitat i es basa essencialment en els següents principis:

1. La qualitat pot millorar-se contínuament.
2. Els usuaris defineixen la qualitat.
3. Per millorar la qualitat cal un treball en equip.
4. L'impuls necessari per millorar la qualitat vindrà donat quan el personal implicat en els serveis de treball amb suport comparteixi la mateixa missió.
5. La millora contínua s'ha de fonamentar en la recollida d'informació periòdica i precisa.

En síntesi, el sistema ICQI experimentat a Mallorca és un procés compartit d'autoavaluació que té en compte les condicions locals i que recull solament aquelles dades que ajuden a prendre decisions per promoure bons resultats. El sistema d'avaluació ICQI ajuda a les organitzacions a trobar oportunitats de millorar, a construir una xarxa entre les entitats que proporcionen serveis similars i a identificar recursos de suport. A més, genera la informació necessària per establir les estratègies de canvi que convinguin.

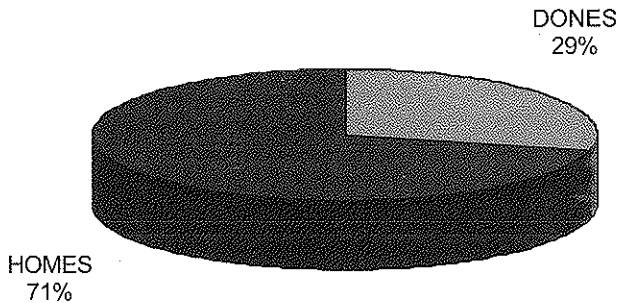
El procés d'aplicació del sistema ICQI fou per ell mateix molt inriquiridor per al programa de Mallorca atès que hi participaren conjuntament els principals treballadors amb discapacitat, els seus pares o familiars, els empresaris i companys de feina, els preparadors laborals i cercadors d'ocupació, els directius del programa i els facilitadors de la qualitat (tècnics de la Universitat de les Illes Balears). Tot el procés va ser conduït per l'equip d'experts del gabinet NDT, de Manchester.

Cal ressaltar el treball que ha fet tot el personal d'aquest programa a Mallorca i s'espera que aquesta experiència serveixi per ajudar a altres organitzacions de l'Estat espanyol a posar en pràctica els mateixos mètodes i tecnologies del suport per acompanyar les persones amb discapacitats significatives en el seu camí d'integració laboral en el món de l'empresa ordinària on s'han d'integrar tots els ciutadans.

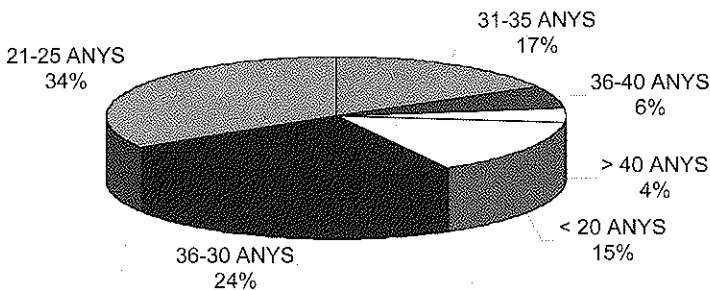
## RESULTATS I DISCUSSIÓ

S'ha parlat, fins ara, de molts resultats qualitius del programa de treball amb suport de Mallorca. Aquests són, realment, els més importants. Els resultats quantitius que es presenten a les gràfiques adjuntes serviran, a més, per fer-se una idea del volum de la nostra activitat i del comportament d'algunes variables significatives.

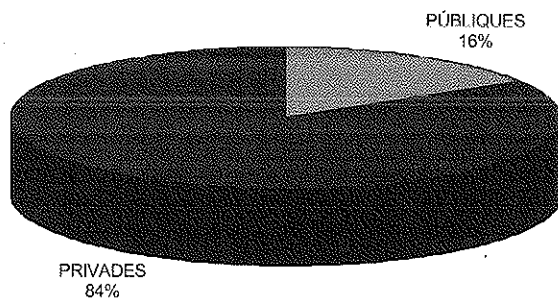
### SEXE



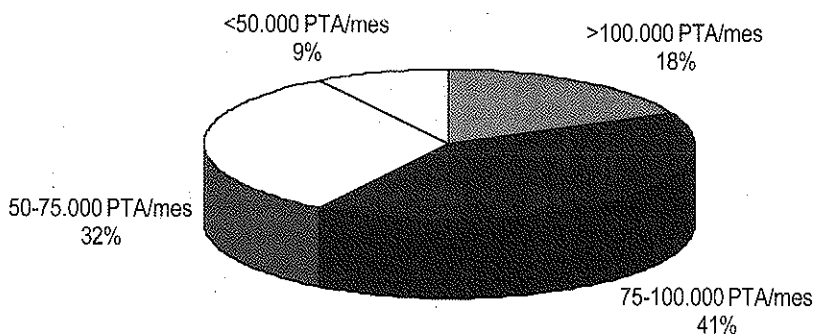
### EDAT



### EMPRESSES



### SALARI



Es pot comprovar que la major part dels participants en aquesta experiència són joves, la majoria dels quals mai no havia tingut l'oportunitat de treballar en una empresa ordinària. S'observa un desequilibri entre les ocupacions dels homes i de les dones. La participació de la dona en el nostre programa augmenta encara que lentament. La mateixa observació es podria fer quant a la proporció entre l'ocupació pública i la privada: si bé les administracions públiques cada cop més ens ofereixen llocs de feina, aquest fenomen es produeix amb excessiva lentitud.

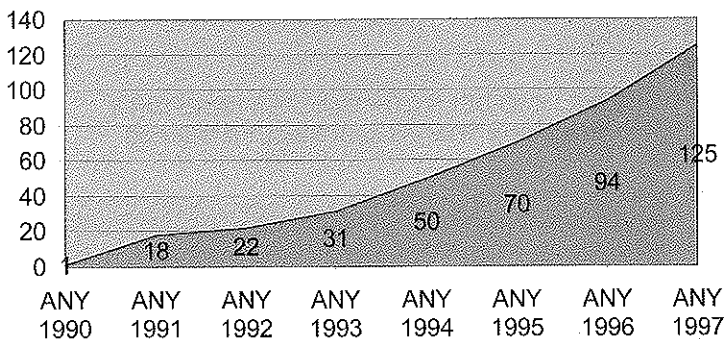
La corba de les ocupacions de l'any 1996 es presenta com un exemple de les característiques del mercat econòmic a Mallorca, que ofereix moltes més oportunitats de col·locació en la temporada turística estiuenca que en la de l'hivern. Cada any s'observa la mateixa tendència en la corba. Igualment cal dir, per la mateixa raó, que la majoria de les ocupacions trobades han estat en el sector serveis.

La població majoritària que ha aconseguit ocupació és el col·lectiu de persones amb retard mental, tot i que també ha estat molt interessant la participació en l'experiència de les persones sordes i del col·lectiu de persones amb malaltia mental. El volum d'ocupació indefinida aconseguit en els darrers anys és particularment significatiu, contribuint a l'estabilitat i donant un especial impuls als plans individuals iniciats amb desenes de persones. També s'observa un increment dels salaris percebuts pels nostres treballadors, la qual cosa els ajuda a una millor inclusió en la comunitat. Cal tenir en compte que l'experiència de Mallorca inicia el treball amb suport amb un contracte laboral legal, sense que els candidats passin per períodes en pràctiques.

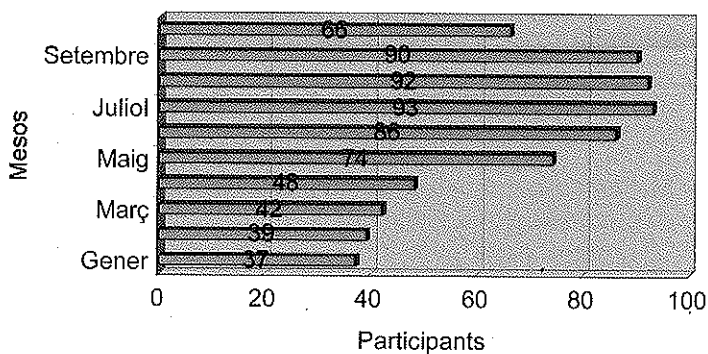
Totes les entitats participants en el programa segueixen, actualment, cercant ocupació i aportant el suport que aquest col·lectiu necessita, la qual cosa significa una consolidació del treball amb suport a l'illa. L'aplicació coordinada entre entitats públiques i privades d'un mateix model d'intervenció, en un mateix territori, revesteix, per ella mateixa, un interès especial que pot servir per a altres territoris.

I, finalment, cal destacar l'excel·lent participació de l'empresariat mallorquí en aquesta experiència, oferint cada any més ocupacions per a persones amb discapacitats significatives. Si es té en compte que això passa quan encara no està regulat ni incentivat a Espanya el model de treball amb suport, hom es pot imaginar quants milers de persones amb discapacitats significatives es podran col·locar en el futur, quan aquest sistema es reguli. El que sembla segur és que el model ha provat la seva eficàcia i que els empresaris van per feina.

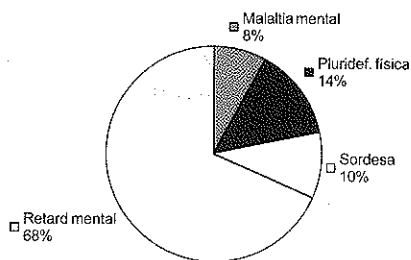
PERSONES CONTRACTADES. Programa "Treball amb Suport" (Mallorca)



**EVOLUCIÓ DE L'OCUPACIÓ. ANY 1996. Programa "Treball amb Suport" (Mallorca)**



**DISCAPACITAT. Programa "Treball amb Suport" (Mallorca)**



■ Malaltia mental ■ Pluridef. física □ Sordesa □ Retard mental

**EVOLUCIÓ DELS CONTRACTES INDEFINITS. Programa "Treball amb Suport" (Mallorca)**

