

alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL
NÚMERO 48 / SEGONA ÈPOCA / DESEMBRE 2001



**Consell
de Mallorca**

alimara

Núm. 48

Segona època, desembre 2001

Edita: Consell de Mallorca
Departament de Serveis Socials
General Riera, 67
07010 Palma
Tel: (971) 76 07 62
Fax: (971) 76 19 52

Equip editor: Jaume Mateu Martí
Catalina Garcia Garí

Portada: Sense títol
Miquel Clàr Oliver

Maquetació
i impressió: Esment, centre especial de treball d'Amadip

Dipòsit legal: PM-128-1987

ISSN: 1778-2166

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

5 PRESENTACIÓ

VALORACIÓ DEL TREBALL AMB SUPORT

- 7 Treball amb Suport
Joana Fuster Calafell
- 13 AESE felicita els 10 anys de Treball amb Suport al Consell de Mallorca
Glòria Canals i Sans
- 17 Cost i efectivitat en les accions socials d'inserció laboral de persones amb discapacitat
Samuel Fernández Fernández
- 27 Flux d'interrelacions de les situacions crítiques en programes de Treball amb Suport
Francesc Serra Buades
- 35 Canvis i reptes de futur en la inserció laboral de les persones discapacitades amb necessitat de suport a Mallorca
Bernat Calafat Vich
- 43 La recerca d'ocupació en programes de Treball amb Suport
Antònia Amengual Picornell i Ramon Rosselló Galmés
- 55 La Conselleria de Treball i Formació i la inserció de les persones amb discapacitat
Joan Miquel Fiol Torres
- 65 Quinze anys de Treball amb Suport a Europa
Ferran Bellver Silván

EXPERIÈNCIES DE TREBALL AMB SUPORT

- 75 Palma Segle XXI i la millora contínua
Bernat Calafat, Fina Pons i Margalida Cladera
- 89 Actuacions de l'Ajuntament de Calvià en el marc formatiu i laboral referides al col·lectiu de persones amb discapacitat
Antònia Malagrava
- 93 El Treball amb suport en el procés de millora i promoció dels treballadors del Centre Especial de Treball
Servei d'Inserció Laboral AMADIP
- 99 Els nous reptes de la inserció laboral
COORDINADORA- Federació Balear de Persones amb Discapacitat
- 105 UNAC: Experiències en l'execució de programes d'inserció laboral per a persones amb discapacitat
Antònia Fontanet Cifre
- 111 Programa de treball amb suport del centre de formació ocupacional Migjorn (INTRESS)
Bartomeu Rigo Roca

-
- 117** De les necessitats i particularitats de les persones amb discapacitat auditiva a les respostes i accions d'ASPAS
Miquela Escalas Tur

TESTIMONIS

- 121** La meua vida laboral: un gran problema per a algú amb problemes
María Díaz Expósito
- 125** Treball amb Suport i COORDINADORA
Alberto Cabello Ruiz
- 127** A punt d'arrencar
Mónica Rodríguez Rodríguez, Javier Sánchez Vicent, José Antonio Jiménez Ribas, Lluc Miquel Català, Daniel Monfort Fornés, Elena Sáez Moreno
- 129** Opinió
José Juan Niell Durbay

MISCEL·LÀNIA

- 131** Suport municipal. Experiència des de la pràctica
Joana Ferragut Fiol
- 135** Violència masclista: càstig o rehabilitació?
Montserrat Montagut i Canela

PRESENTACIÓ

Fa més d'una dècada que sorgí a Mallorca l'interès pel Treball amb Suport com a metodologia que facilita la incorporació al mercat laboral de persones amb discapacitat.

Per això és que aquest número de la revista Alimara està format fonamentalment per articles elaborats per professionals i persones que hi estan vinculats.

L'objectiu prioritari del Treball amb Suport és la inserció laboral de persones que, per veure's afectades per una discapacitat, tenen dificultats no sols per aconseguir una feina sinó també per mantenir-la. Hi ha molts professionals que estan treballant per tal que aquestes dificultats minvin i les persones discapacitades puguin gaudir del treball normalitzat al qual tenen dret, a la vegada que la societat pugui beneficiar-se de la seva participació.

A través dels articles publicats podrem conèixer un poc més les experiències duites a terme a Mallorca, també a Espanya i a Europa, on s'està mostrant un viu interès per aplicar els termes de la qualitat en el Supported Employment. En l'elaboració d'aquest número hi han col·laborat professionals de les diferents administracions: Conselleria de Treball, Consell de Mallorca, ajuntaments de Palma i Calvià, així com de distintes entitats i associacions que treballen amb discapacitats: AESE, UNAC, ASPAS, AMADIP, Coordinadora de Minusvàlids; i fins i tot, comptant amb el testimoni de persones discapacitades que ens conten la seva experiència en el tema de la inserció laboral.

TREBALL AMB SUPORT

Joana Fuster Calafell

Cap de la Secció de Formació i Treball amb suport.
Departament de Serveis Socials
del Consell de Mallorca

Hom considera el treball com una activitat bàsica de l'individu que possibilita la seva 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 atènyer una plena normalització social.

La Constitució Espanyola, en l'article 9.2, estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu siguin reals i efectives, i eliminar els obstacles que impedeixin o limitin la seva plenitud. Dins aquest context, l'article 49 conté un mandat als poders públics perquè duguin a terme una política d'integració de les persones amb discapacitat psíquica, física o sensorial, i els garanteixin el poder gaudir dels drets reconeguts en el títol I de la nostra Carta Magna.

La concreció legal dels principis constitucionals en matèria de política d'inserció laboral de les persones amb discapacitat es fixa en la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de les persones amb discapacitat.

El *treball amb suport* és una metodologia que persegueix com a objectiu essencial la inserció laboral de les persones amb discapacitat, de forma individualitzada, en l'àmbit de l'empresa ordinària. Els pares teòrics d'aquest nou model d'integració foren: Paul Wheman, Bellamy, Mancheti i Frank Rusch. El *treball amb suport* es començà a experimentar als EUA en el decurs dels anys 80.

El 1991, a iniciativa del Consell de Mallorca, es posa en marxa a Mallorca el programa *treball amb suport* i de llavors ençà ha seguit un procés continu d'expansió —un creixent nombre d'institucions públiques i entitats privades han adoptat aquest model en els seus programes d'inserció laboral i cada cop més les empreses s'han mostrat més receptives a integrar en les plantilles persones amb discapacitat. El *treball amb suport* preveu una sèrie d'estadis fins arribar a la plena integració de la persona amb discapacitat al lloc de treball a l'empresa ordinària: la fase prèvia de formació; l'etapa d'adaptació específica al lloc de treball en la pròpia empresa amb l'ajuda d'un preparador laboral i la integració simultània al grup humà que constitueix el context laboral de l'empresa en el qual haurà de desenvolupar la seva activitat.

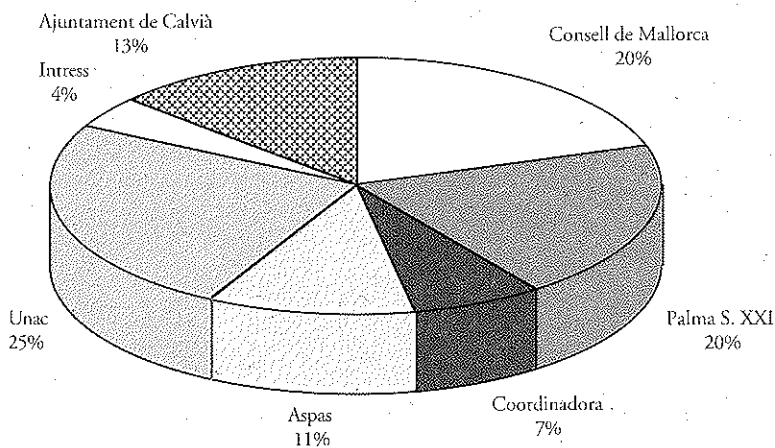
La resposta positiva dels empresaris a aquesta iniciativa i la sensibilització creixent de les administracions públiques quant al col·lectiu de discapacitats, han permès progressar d'una manera sostinguda i constant. Alguna disposició legal coactiva —la Llei que obliga a les institucions públiques i a les empreses privades, de més de 50 treballadors, a reservar un percentatge determinat de places per a persones amb discapacitat—, l'objectiu de la qual era aplanar el camí de la integració laboral dels discapacitats no ha donat els resultats desitjats i a hores d'ara els incompliments segueixen essent generalitzats. Més afavoridors que la mesura legislativa anterior han estat els diferents incentius que atorguen les distintes administracions a les empreses que contracten persones amb discapacitat, en forma de subvencions i de bonificacions —ajudes molt minses que es concentren en determinats tipus de contractes—. Uns altres factors que han ajudat a l'èxit del programa han estat les campanyes de sensibilització i explicació dirigides particularment al món empresarial i la constatació per part de l'empresariat d'uns resultats força positius. Però seríem injusts si no reconeguéssim els mèrits de la figura del preparador laboral en els resultats positius del programa. El preparador laboral ha estat l'artífex de la integració —la persona que ha tramès confiança a l'empresari i l'ha convençut que la inclusió a l'empresa d'una persona amb discapacitat es faria d'una forma no traumàtica i amb uns nivells de productivitat bons.

El juliol de 2001 es constituí la Taula d'inserció laboral de persones amb discapacitat amb necessitat de suport, en la qual hi participen el Consell de Mallorca, l'Ajuntament de Palma, Coordinadora (Federació Balear de persones amb discapacitat), INTRESS (Institut de Treball i Serveis Socials), l'Associació UNAC i l'Associació ASPAS. Aquesta iniciativa neix de la necessitat d'ajuntar esforços per donar una resposta més eficient als potencials beneficiaris del programa treball amb suport i aconseguir millorar tant els resultats quantitatius com qualitatius del programa, a través d'una unificació d'estratègies; d'una planificació conjunta de recerca de llocs de feina a fi d'evitar les duplicitats; d'establir plans de formació conjunts; de dissenyar, alhora, campanyes de divulgació i conscienciació, i de fer avaluacions globals del programa que ens permetran extreure conclusions més precises i de major abast, i ens indicaran els canvis a introduir i les estratègies a seguir.

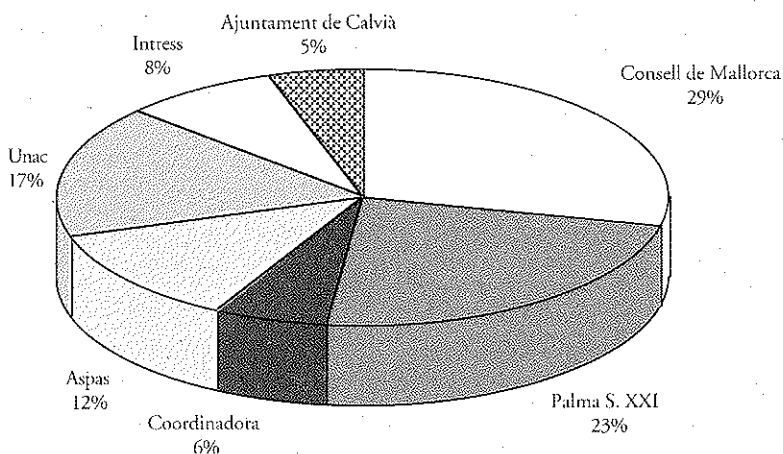
El treball amb suport s'ha revelat com una alternativa d'integració molt eficaç i amb una potencialitat de futur que s'assenta sobre el treball d'aquests deu darrers anys. La consolidació ha estat possible gràcies a les persones, empreses, institucions i entitats que hi han participat i ens ha permès fer realitat el nostre projecte, que pretén coadjuvar a fer possible els principis d'igualtat i no-discriminació entre els éssers humans.

A continuació es presenta un resum en xifres reflex del treball dut a terme durant aquests anys de *Treball amb Suport* (Segle XXI: Ajuntament de Palma, Coordinadora i AMADIP):

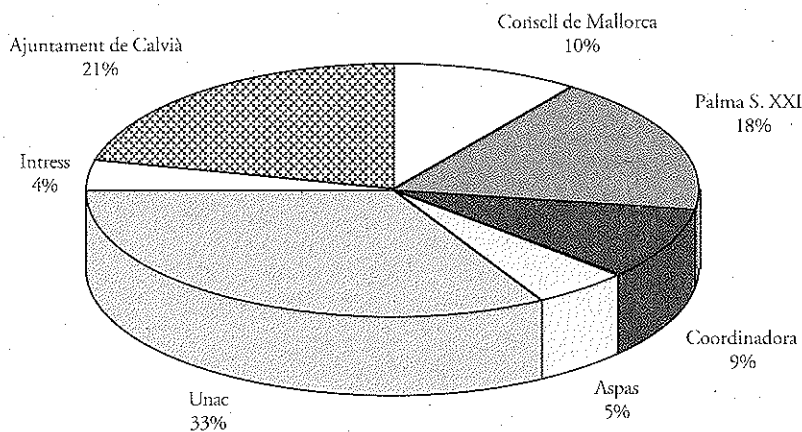
Usuaris del programa: 460



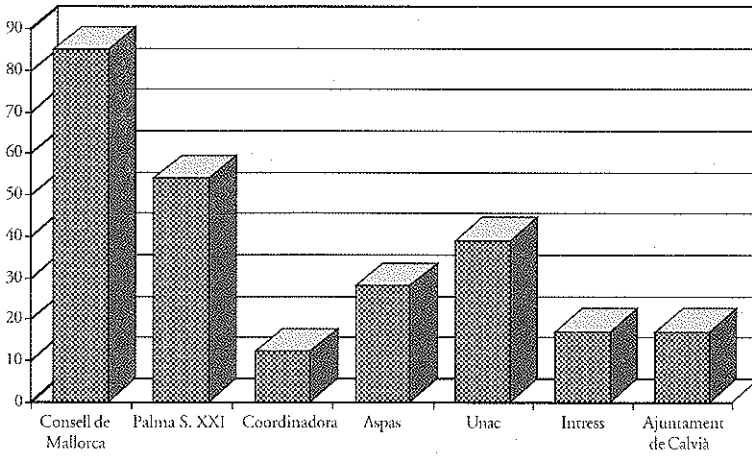
Usuaris que treballen a l'empresa ordinària: 240



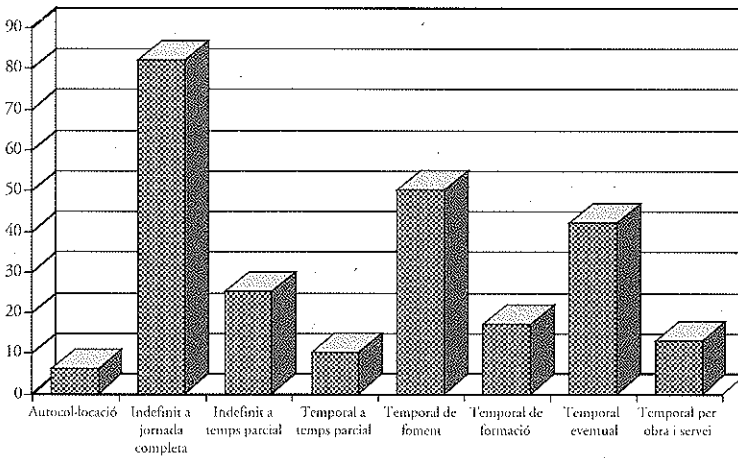
Usuaris en borsa: 216



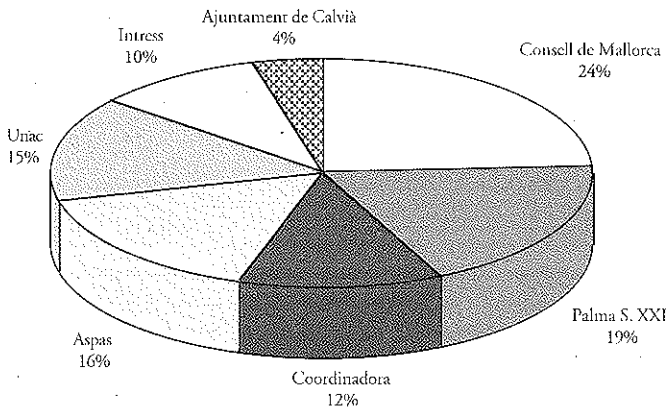
Contractes signats al llarg del any: 256



Modalitat de contracte

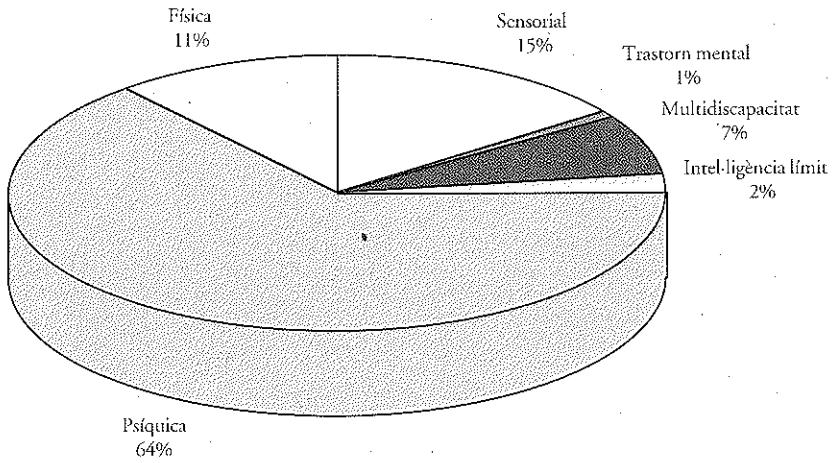


Empreses que tenen contractats usuaris del programa: 165

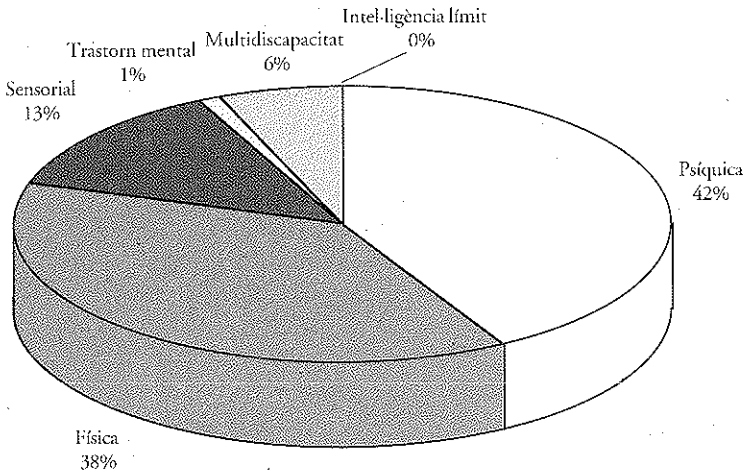


Tipologia discapacitat

Usuaris en actiu



Usuaris en borsa





AESE FELICITA ELS 10 ANYS DE TREBALL AMB SUPORT AL CONSELL DE MALLORCA

Glòria Canals i Sans,
codirectora del Projecte Aura i
presidenta d'AESE

A les portes del VI Simposi Internacional de Treball amb Suport (TaS) a Espanya, es fa impossible oblidar la celebració del Primer Simposi a Palma de Mallorca els dies 2, 3 i 4 de desembre de 1991. Aquells dies es poden considerar la data clau per a la implantació, a casa nostra, de la metodologia anomenada Supported Employment, iniciada amb èxit en la dècada dels 80 als EUA, Canadà i Japó, amb l'objectiu d'obrir les portes del món de l'empresa ordinària a les persones més afectades d'entre els col·lectius de persones amb discapacitat.

El Consell de Mallorca, va convidar a dues de les persones que han estat més rellevants en la disseminació de la metodologia del TaS, Paul Wehman, director del RRTC (Rehabilitation Research and Training Center, de la Universitat de Virginia) i, Cristy Lynch, d'Irlanda, figura clau a Europa, impulsor i president de l'EUSE (European Union Supported Employment).

Aquell Simposi va ser molt profitós i engrescador, i va aglutinar per primera vegada els professionals que ens replantejàvem la necessitat d'obrir altres camins més normalitzadors per a la vida laboral dels joves amb discapacitat; o, intuïtivament, ja havíem iniciat les primeres passes d'integració a empreses ordinàries, sense comptar amb uns fonaments teòrics que ens donessin suport.

Personalment, feia ja dos anys que a Barcelona havíem iniciat el *Projecte Aura* i vam ser convidats a presentar-lo al I Simposi a Palma. La nostra sorpresa i satisfacció van ser grans quan P. Wehman i C. Lynch ens van felicitar i van alabar tot el que el nostre entusiasme i convenciment ens havia inspirat a dur a la pràctica.

Des d'aquell moment el Consell de Mallorca, ha estat un referent important per a tots els professionals i organitzacions que treballem en programes de TaS.

D'ençà d'aquell primer Simposi, molts professionals de diferents autonomies vam mantenir-nos en contacte per intercanviar experiències i donar-nos suport davant els entrebancs que anàvem trobant en la nostra pràctica.

Aquestes relacions professionals es van consolidar el 1993 amb la creació de l'AESE (Asociación Española de Empleo con Apoyo), formada per membres provinents d'organitzacions molt diverses quant a l'estructura i els objectius, però amb un denominador comú: la convicció que el treball en l'empresa ordinària és el millor camí per facilitar la integració en la comunitat de les

persones amb discapacitat, per ser reconeguts com a ciutadans amb tots els seus drets i deures.

Ferran Bellver en va assumir la presidència i ha estat, i és encara, una persona clau a l'AESE. El seu convenciment de la conveniència del treball en un entorn real, normalitzat, enfront de les alternatives segregades, ha encoratjat a crear moltes noves iniciatives als nombrosos llocs on ha estat convidat.

E Bellver ha estat sempre disposat a oferir la seva experiència i coneixements adquirits en el programa TaS de Mallorca i la seva persistència enfront de les institucions a nivell nacional per aconseguir la regulació del TaS, han fet que sigui considerat la persona de referència, l'interlocutor, quan es tracta del TaS en organismes oficials (IMSERSO, Real Patronato, CERMI, etc.).

Mallorca ha estat capdavantera en la implantació generalitzada del TaS. I, com va dir la consellera Josefina Sintes en el Full informatiu *HORIZZÓ laboral* el novembre del 1999, «promourem la incentivació de les actituds positives de l'empresariat mallorquí i augmentarem els recursos encaminats a aconseguir la inclusió laboral dels ciutadans amb necessitats especials com a **única fórmula possible perquè siguin ciutadans de ple dret**».

Els treballs de recerca presentats a diferents simposis de F. Serra, Rosselló i altres, demostren la qualitat dels programes de Treball amb Suport que es duen a terme a Mallorca.

Actualment, podem dir que a tota la geografia del país han anat sorgint iniciatives de TaS.

Algunes, reconvertint centres ocupacionals o centres especials de treball com és el cas d'ASPANDEM, de Màlaga, o EINA, de Vic. Altres, la majoria, com a programes de nova creació, buscant alternatives per donar continuïtat a l'escolaritat integrada de molts joves o per buscar vies més normalitzades.

Malauradament, no s'ha aconseguit en aquests 10 anys que es reguli el Treball amb Suport com una alternativa reconeguda als centres especials de treball, tal com la LISMI l'any 1982 ja recomanava: «la finalitat primordial de la política de col·locació de treballadors amb discapacitat serà **llur integració en el sistema ordinari** o, si això no pot ser, llur incorporació al sistema productiu mitjançant la fórmula especial de treball protegit...»

Així doncs, els programes de TaS segueixen estant en precari, vivint de subvencions puntuals sense continuïtat garantida.

Això és del tot incompreensible quan s'han demostrat abastament els beneficis, no solament econòmics a mig i llarg termini, sinó el que és més important, els beneficis personals pel que fa a la millora de la qualitat de vida dels seus beneficiaris, repercutint fins i tot en una millor salut psíquica i física, com s'ha pogut observar.

Hem anat veient com a molts països europeus que han iniciat el TaS posteriorment al nostre país ja l'han legislat observant els resultats positius que comporta (Alemanya, Holanda, Àustria...)

L'any 1997, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, juntament amb el CERMI, van demanar a l'AESE la participació en l'elaboració d'un avantprojecte de Reial Decret per regular l'*Eca* del que encara no se n'han vist conseqüències.

Malgrat tots els inconvenients, estudis fets per la Universitat de Salamanca dirigits pel doctor Miguel Ángel Verdugo i el seu equip, mostren que hi ha actualment prop de 5.000 persones amb discapacitat psíquica o intel·lectual treballant en empreses ordinàries.

És una llàstima que aquest èxit i esforç important no sigui reconegut i dotat de personal de suport suficient perquè ajudi, quan calgui, a solucionar les incidències que puguin anar sorgint a l'empresa o en els mateixos treballadors, per tal que no es perdin aquests llocs de treball.

Algunes comunitats autònomes han legislat competències de TaS, com per exemple, el País Basc, la Comunitat Valenciana, la Comunitat Autònoma d'Andalusia i de Castella-La Mancha, en espera que es reguli definitivament a nivell estatal.

El darrer estudi de la Universitat de Salamanca parla de l'existència d'uns cinquanta programes de TaS dels quals, pràcticament el 50% pertanyen a la comunitat catalana i a les Illes Balears.

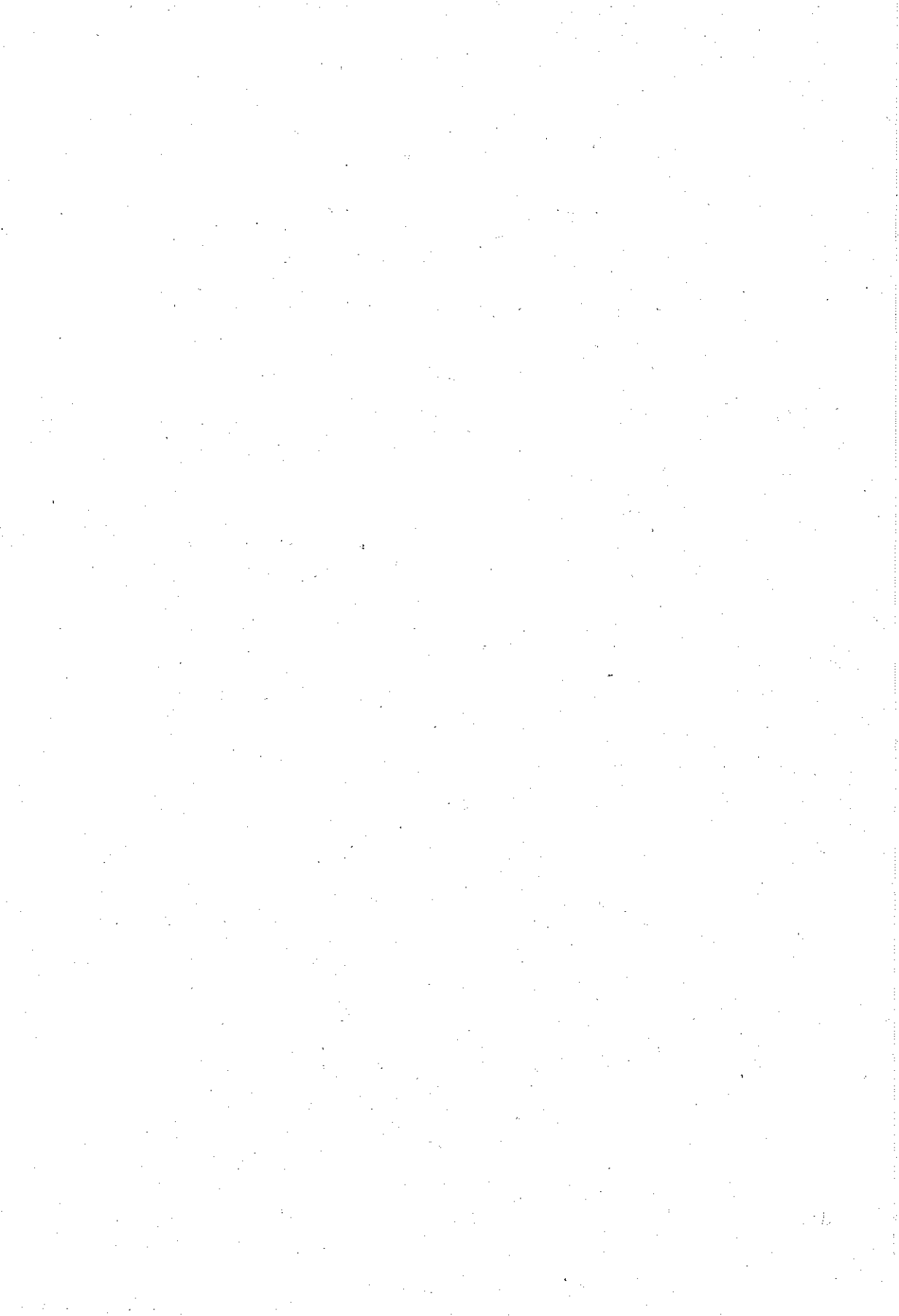
Aquests darrers anys, hi ha hagut importants canvis en el tractament de les persones amb discapacitat substituint-se els termes assistencials per les paraules **suport i autodeterminació**.

Aquests dos termes impliquen una intervenció personalitzada, a mida de les necessitats individuals, i el dret a escollir i conduir la pròpia vida.

Queda molt per fer, però estem convençuts que el Treball amb Suport és un camí que beneficia a tots els agents implicats i, en definitiva, a tota la societat.

Treballar és un dret i un dels millors instruments de què disposem els éssers humans per realitzar-nos com a persones, del que no n'estan excloses les persones amb discapacitat.

Felicito el Consell de Mallorca per aquests 10 anys de Treball amb Suport i animo les autoritats responsables a continuar endavant per donar un model de societat més just, més ric i més solidari, on els menys afavorits també hi tinguin un **paper actiu i digne**.



COST I EFECTIVITAT EN LES ACCIONS SOCIALS D'INSERCIÓ LABORAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

Samuel Fernández Fernández
Universitat d'Oviedo

RESUM

La dificultat d'expressar en termes de millora personal els beneficis dels programes socials, fa que les avaluacions de programes socials siguin, amb freqüència, un cúmul de subjectivitats i apreciacions mancades d'un mínim rigor metodològic. Fins i tot aquelles accions el benefici de les quals pot considerar-se sostingut per un assoliment econòmic, com és el cas de la inserció laboral de les persones amb discapacitat, presenten moltes dificultats d'anàlisi degut a les diferències existents entre els usuaris.

En aquest article es presenten dues opcions per a la presentació de valoracions, lligades al cost de l'acció social de la inserció laboral de persones amb discapacitat. La primera es refereix al cost real de les accions socials, aspecte relacionat amb l'eficiència que presenten els diferents programes. La segona, requereix valorar l'efectivitat, la qual cosa suposa establir relacions entre els costos i el nivell de consecució dels objectius, no necessàriament econòmics. Per poder usar aquesta segona solució, els programes socials d'inserció laboral han de presentar un projecte ben definit i lligat a un sistema d'informació mancat d'ambigüitats. Aquesta opció d'efectivitat, en mantenir objectius i mesures comuns, permet, també, plantejar comparacions objectives entre diferents models d'inserció. Confiam que els exemples i supòsits presentats facilitin la comprensió d'aquestes anàlisis de cost-efectivitat.

INTRODUCCIÓ

L'avaluació econòmica de resultats en un projecte social és considerada habitualment complicada i misteriosa. No obstant, encara que no es pugui negar que algunes tècniques de càlcul poden ser complexes, el concepte subjacent en els models, en ell mateix, és senzill. El que l'analista intenta fer és comparar els elements de cost amb els de benefici, mitjançant càlculs basats en les dades disponibles i en altres de caràcter més intuïtiu i enjudiciable.

Com se sap, aquests càlculs tenen una evidència paral·lela en les empreses perquè totes elles preparen rigorosament els seus informes comparant aquest paràmetres monetaris. Per desgràcia, és molt més fàcil comparar els beneficis i els costos dels programes de l'àmbit social. La raó és prou coneguda i és que tenim poca informació sobre el valor dels beneficis personals d'aquests

programes; primerament, perquè molts d'ells no disposen d'«outputs» amb un valor de mercat establert. De fet, solem desconèixer fins i tot l'estimació de valor que els usuaris i el públic en general concedeixen als serveis socials. Una altra raó, també freqüentment apuntada, és l'absència d'informació vàlida, ja que no és habitual la recollida consistent d'informació útil i rellevant. En conseqüència, les nostres decisions sobre el benefici de les accions socials solen basar-se, moltes vegades, en res més que judicis intuïtius i en bones intencions.

Per ventura l'excepció siguin els programes destinats a les persones amb discapacitat per a la seva normalització social i laboral. En aquest cas, les anàlisi de costos no són infreqüents i els resultats econòmics se solen utilitzar per justificar els pressuposts destinats a aquesta activitat. La raó d'aquesta excepcionalitat és que l'ocupació mostra un conjunt de beneficis directes, encapçalat pels «guanys», que constitueix un element que no sol ser controvertit en ser determinat pel mercat i mesurar-se amb la mateixa unitat monetària que el cost.

EL PROBLEMA DELS MARGES ECONÒMICS

Abans d'intentar conèixer els mecanismes que permeten valorar la relació entre despesa i benefici, convé comentar alguns condicionants d'aquestes anàlisi econòmiques. Com han posat de manifest Conley i el grup dirigit per Frank Rusch, hi ha un tema important a tenir en compte i és el cost-benefici marginal.

A nivell general i conceptual, l'anàlisi econòmica agrupa tot el conjunt de beneficis i costos estimats que resulten dels serveis d'un determinat programa en el temps d'un any normalment. La regla de decisió econòmica és senzilla. Si els beneficis excedeixen els costos, l'anàlisi conclou afirmant que el programa està completament justificat i recomanarà afegir nous o més recursos.

No obstant, hi ha dues errades en aquesta lògica. La primera és el grau d'inexactitud de les dades, perquè és obvi que tot càlcul presenta un marge d'error i com millor sigui el sistema d'informació, menor serà el marge d'error. I, en aquest sentit, cal dir que els sistemes d'informació i les bases de dades de les accions socials no són, encara i en molts casos, les més adequades per suportar una anàlisi amb un marge d'error assumible.

El segon problema rau en la realització d'anàlisis sobre una estimació mitjana d'usuaris perquè les ràtios o taxes mitjanes de costos no mostren les veritables possibilitats o potencial d'una acció en cas d'expansió o reducció del programa. Ho intentaré explicar.

Suposem que augmentam un programa d'inserció laboral en 50 persones amb un elevat grau de severitat; és obvi que això suposaria una pujada del cost i una minva dels beneficis econòmics sobre la mitjana trobada amb els usuaris anteriors. Lògicament, si els costos excedeixen els beneficis per a aquest últim grup d'usuaris, el programa no s'hauria d'ampliar amb aquestes persones perquè, en principi, només s'hauria d'ampliar si els beneficis marginals (per exemple l'increment econòmic) associats amb l'expansió són més alts que el cost de l'expansió, havent-se de reduir en cas contrari.

Evidentment, molt poques persones estarien d'acord que els programes s'haurien de reduir a comptes d'ampliar la seva activitat per aquesta raó

econòmica i la majoria augmentaria amb l'existència de múltiples tipus d'intangibles i beneficis psicològics que no s'han atès.

Per tant, des del punt de vista de la presa de decisions, és la taxa de cost-benefici marginal el que és rellevant, és a dir, la mesura d'efectes i resultats en els marges personals i no la taxa mitjana econòmica, que és invariable. Dissortadament, tot i que la taxa mitjana de cost-benefici en un programa d'inserció laboral pot calcular-se amb relativa facilitat, és molt complicat calcular la taxa marginal perquè en la majoria dels casos no hi ha forma de saber quins usuaris no haurien entrat si el programa hagués tingut menys pressupost o quins s'hi haurien inclòs en cas de disposar de més recursos pressupostaris. En aquest sentit, la dificultat de calcular la taxa de cost-benefici marginal és citada freqüentment com una feblesa en aquest tipus d'anàlisi i en volen deixar constància.

Aquesta feblesa és molt clara quan avaluem programes d'inserció laboral de persones amb discapacitat, com passa, per exemple, amb els programes d'ocupació amb suport en el nostre entorn perquè, del nombre de persones que usen avui dia aquests programes, pot assumir-se que no hi ha molt de marge econòmic per a l'acció, és a dir, moltes més persones amb nivells comparables de discapacitat i amb un pronòstic favorable quant als resultats de la inserció laboral a través d'aquest model, mentre no canviïn les condicions socials de promoció de l'ocupació ordinària per a aquestes persones. D'això se'n dedueix que aquests programes tenen un pronòstic econòmic difícil en relació amb el que s'obté amb les persones ateses en aquests moments.

EL COST DELS PROGRAMES

Centrant-nos en la metodologia clàssica d'anàlisi econòmica de projectes i defugint, de moment, el tema del benefici marginal, l'anàlisi de costos es pot calcular de manera senzilla, de tal forma que s'incloguin, per una part, els costos de capital i els de l'operació —tant directes com indirectes—, i, per altra, les reversions dels serveis prestats o unitats de producte.

D'aquesta manera, la relació entre els costos totals i els assoliments permet oferir taxes de cost real d'un programa.

Com exemple d'aquesta mena d'anàlisi comentarem a continuació els valors assolits pel programa «Palma Segle XXI» en els últims anys.

Per establir el cost real del programa l'any 1999, quant a les seves accions d'inserció laboral, formació en jardineria i formació en allotjament hotel·ler, es compararen les aportacions institucionals amb les reversions de fons a l'Administració. Per determinar l'import de les quantitats revertides es consideraren les aportacions fetes en forma de retencions, quotes de la Seguretat Social i estalvi en pensions, tant de les persones objecte del programa, com del personal contractat.

Les xifres que apareixen a continuació (taula 1) varen ser estimades a partir de la informació disponible en les entitats que desplegaren el programa. En els casos de certs usuaris dels que no es tenien algunes dades (pel problema indicat de la recollida inconscient d'informació), se seguí el següent criteri: es considerà un salari equivalent al Salari Mínim Interprofessional (69.270 PTA). Les bases de cotització es calculen sobre catorze pagues iguals. Es considera una retenció

d'un 2% en aquells contractes de caràcter temporal i s'estima la vigència dels contractes per la durada del programa, és a dir, 12 mesos

Taula 1. Reversió i estalvi. Font: Programa Palma Segle XXI. Avaluació de Seguiment. Informe no publicat. Ajuntament de Palma, 1999. Xifres en ?

Activitats 199	Subvenció	Bonificació de quota patronal	Reversió	Estalvi de pensions	Subvenció real o neta per usuari	Reversió i estalvi (%)
Inserció laboral	192,407.5	27,371.1	147,520.3	26,190.1	56.9	79
Formació en jardineria	72,294.1		7,726.9		10,761.2	10.7
Formació en allotjament	42,621.1		9,586.8		5,505.7	22.5
Cost global 1999	307,322.7	27,371.1	164834	26,190.1	16,323.8	57

La taxa estimada de reversió o estalvi per a l'Administració, quant al cost del programa, va ser del 57% i en el cas de l'acció d'inserció laboral assolía el 79%.

Aquest valor considerava els costos per subvenció directa al programa i les bonificacions a empresaris per contractació indefinida de persones amb discapacitat: S'hi inclogueren, igualment, els beneficis per a l'Administració per l'estalvi en costos de pensions que els usuaris deixaren de percebre i no s'hi inclogué l'IVA generat pel treball de la persona amb discapacitat ni l'impacte de la reversió indirecta per consum derivat de la massa salarial disponible.

La reversió i estalvi de la inserció laboral per les aportacions directes i indirectes del programa per Seguretat Social i IRPF, i l'estalvi per les pensions dels usuaris presentava el següent detall:

Taula 2. Detall de reversió i estalvi. Font: Programa Palma Segle XXI. Avaluació de Seguiment. Informe no publicat. Ajuntament de Palma, 1999. Xifres en ?

Contractes d'usuaris i professionals	Aportacions per Seg. Soc + IRPF	Estalvi per pensions	TOTAL
Treball indefinit	19,106.1		19,106.1
Treball temporal	41,613.8	18,040.9	59,654.7
Fix discontinu	6,930.6		6,930.6
Autoocupació	9,850		9,850
Temps parcial	4,060.5	1,427.2	5,487.7
Formació	12,038.5	6,722	18,760.5
SUBTOTAL	93,599.5	26,190	119,789.5
Preparadors i orientadors	83,920.8		53,920.8
TOTAL	147,520.3	26,190	173,710.3

Creim d'interès presentar, també, alguns valors de costos d'aquest programa comparant-lo amb altres iniciatives d'integració laboral.

Taula 3. *Costs comparats. Font: Programa Palma Segle XXI. Avaluació de Següiment 1999 i informe d'Avaluació 2000. Informes no publicats. Ajuntament de Palma, 1999. Adaptat a ?*

Tipus de programa	Cost per usuari	% de reversió i estalvi	Cost real per usuari
Centre especial d'ocupació (estudi CAPB)	4,8081.1	70%	1,442.4
Centre especial d'ocupació (IMRSO, 1996)	6,697.7	80%	1,363.2
Ocupació semiprotegida (IMRSO, 1996)	7,069.9	75%	1,735.3
«Segle XXI» any 1998	2,327.4	71%	684.7
«Segle XXI», any 1999	2,710	76%	648,9
«Segle XXI» any 2000	2,688.4	78%	584

En les anàlisi fetes en aquests anys, es pot veure la «rendibilitat econòmica» del programa «Palma Segle XXI» quant a altres estudis. Així, en el cas dels Centres Especials d'Ocupació, la iniciativa de la Comunitat Autònoma del País Basc (CAPB) pot considerar-se com una de les més avançades d'Espanya i la seva elevada taxa de reversió, 70%, es deu, segons la nostra opinió, a l'elevat nivell de producció de béns.

Les anàlisi fetes per l'IMRSO el 1997 inclouen una estimació de reversió per IVA generat pel treballador amb discapacitat contractat, per la qual cosa arribaven a xifres del 75% i 80% per a l'ocupació semiprotegida i protegida, respectivament.

La reversió de l'acció d'inserció laboral del programa «Palma Segle XXI» adquireix més rellevància, no sols per evitar un estimador tan aleatori com l'IVA generat, sinó per observar el cost comparat per usuari de les distintes iniciatives. En aquests sentit, es pot veure (taula 3) que aquest és, en el cas de Palma, la tercera part de l'estimat per l'IMRSO per a les dues situacions d'ocupació considerades, i pràcticament la meitat de l'indicat per l'estudi basc sobre centres especials.

El cost per real per usuari del programa «Segle XXI» és molt menys de la meitat que en qualsevol de les altres iniciatives i una de les raons d'aquest millor resultat es deu a la varietat de contractació que aconseguix el programa, i que coincideix amb una de les demandes més insistentment expressades per ocupadors i professionals del suport a la inserció laboral, la flexibilitat i especificitat de la contractació en el cas de persones amb discapacitat.

De l'experiència de l'ocupació amb suport desplegada a Illinois, que és, segons la nostra opinió, la iniciativa més rigorosa i fonamentada d'aquesta modalitat d'integració laboral i en la que s'han inspirat altres coneguts programes com el de Virgínia de Paul Wheman, cal ressenyar que l'estudi de costos fet sobre el programa d'Illinois el 1986 presentava com a taxa de rendibilitat la xifra del 75%, amb uns conceptes de reversió pràcticament iguals als considerats en aquest exemple del programa «Palma Segle XXI».

EL COST I L'EFFECTIVITAT

Un altre enfocament més complex, però molt interessant quan es pretén valorar comparativament determinats programes socials, consisteix a relacionar els costos amb l'efectivitat del programa, en termes de procés, per exemple; nivell de compliment d'estàndards d'integració laboral o de beneficis per als usuaris; per exemple grau de millora en la seva qualitat de vida o en la satisfacció dels participants.

Aquestes mesures de cost-efectivitat van més lligades als processos de qualitat, als objectius finals i als impactes aconseguits en les persones, que les consecucions bàsiques, com pot ser aconseguir determinat nombre de contractes laborals.

Els costos per unitat de consecució o producte bàsic es transformen ara en una relació de costos per nivell d'efectivitat, per exemple, cost que suposa aconseguir una millora percentual en el compliment d'estàndards professionals o d'increment en la satisfacció dels usuaris.

La unitat d'efectivitat complementa el valor de prestació d'un servei o de consecució d'un objectiu bàsic i és fonamental a l'hora de comparar projectes o programes. El plantejament bàsic és que el «*benchmarking*» sobre un valor d'assoliment d'un producte o realització d'un servei social, resulta incomplet si no va acompanyat d'altres valors que l'expliquen i el contextualitzen, perquè en serveis humans els productes no s'homologuen per calibracions, sinó per criteris més subjectius i personals que en la producció industrial.

La forma de poder comparar serveis i projectes socials dirigits a persones, requereix, per tant, poder incorporar valors de cost-efectivitat.

Vegem, a través d'un supòsit, les possibilitats i el mecanisme d'aquesta mena d'anàlisi.

Comencem plantejant tres dels objectius més habituals que es poden trobar en els projectes d'inserció laboral de persones amb discapacitat. Els objectius de les agències d'atenció a aquestes persones poden ser:

1. Millorar les habilitats personals per aconseguir i mantenir l'ocupació més normalitzada possible.
2. En l'aspecte socioeconòmic, que aquestes persones disposin d'uns ingressos regulars a través de la consecució d'una ocupació adaptada a les seves capacitats.
3. En l'aspecte social, promoure la sensibilització d'institucions i empreses vers la creació d'ocupació per a persones amb discapacitat i minusvàlua.

A la vista d'aquests objectius, el primer es pot valorar a través d'una prova funcional d'habilitats per a l'ocupació dels usuaris que participen en el programa. El segon objectiu es pot desglossar, a la vegada, en dos valors, com ara la disminució de pensions assistencials i l'increment de la cotització a la Seguretat Social com a treballador. La mitjana simple d'aquestes dues mesures ens donarà un valor d'assoliment econòmic. El tercer objectiu es pot mesurar pel nombre d'ocupacions a aconseguir en el temps de durada del projecte.

Quan els projectes tenen clarament definits els seus objectius, les anàlisis de cost-efectivitat ens permeten comparar diferents sistemes o iniciatives, com poden ser, en aquest cas, l'ocupació protegida, l'ocupació amb suport o l'ocupació ordinària. L'objectiu final d'aquesta anàlisi de cost-efectivitat serà, doncs,

determinar el sistema o la modalitat més adequada, això és, conèixer quina té menor cost per unitat d'efectivitat.

D'acord amb el model a seguir (Cohen i Franco, 1993), el que es pretén va més enllà d'una mera anàlisi d'eficàcia que consistia a comparar els costos per ocupació aconseguida. Això, com hem vist, es pot fer amb prou facilitat a través d'una simple matriu de costos com les divulgades per la Comunitat Autònoma del País Basc, l'IMSERSO o les presentades per De Lorenzo en el Simposi d'Ocupació amb Suport de 1998.

En aquest sentit, es pot estimar com a nivell de partida l'indicador de Reversió o Estalvi en la creació d'un lloc de treball, enlloc del més volàtil de despesa en pessetes en un determinat any. Tenint en compte els valors vists anteriorment i corregint certes xifres apreciades en el document de De Lorenzo, per confuses i inadéquades, els nivells generals de reversió de les tres modalitats bàsiques d'inserció laboral es poden estimar en:

Taula 4. *Reversió i estalvi per llocs de treball*

Índex de reversió i estalvi per lloc de treball		
A	Ocupació ordinària	120%
B	Centre Especial d'Ocupació	62%
C	Ocupació amb Suport	78%

Donat que l'objectiu d'aquestes accions socials no consisteix, exclusivament, a aconseguir un gran nombre d'ocupacions, sinó a maximitzar aquesta eficiència amb la consecució dels objectius personals que el projecte contempla, l'assoliment d'una ocupació o el seu manteniment s'ha d'estimar com a mitjà de promoció personal i de millora de la qualitat de vida elegit.

A continuació, presentam els càlculs de cost-efectivitat a través d'un exemple adaptat del procediment de Cohen i Franco (op. cit.) que ens permet valorar de forma comparada tres sistemes d'inserció, l'A, d'ocupació ordinària, el B, l'ocupació protegida a centres especials, i el C, d'ocupació en centres ordinaris amb suport de preparadors laborals.

Suposam que els costos totals de les tres opcions o sistemes d'inserció, varien, segons es reflecteix a la taula següent, entre els 265,400? del programa d'ocupació ordinària d'una agència de col·locació determinada i els 229,360? de l'acció d'inserció laboral que organitza una altra agència sota la modalitat d'ocupació amb suport.

Taula 5. *Matriu de cost/efectivitat. Adaptat de Cohen i Franco (op. cit., pàg. 267)*

Cost/ efectivitat	Cost			Efectivitat				
	Cost total	Assoliment o producte	Cost per unitat d'assoliment o producte	Objectiu 1	Objectiu 2.1	Objectiu 2.2	Valor mitjà Objectiu 2	Objectiu 3
A	265,400	60	4,423	7,5%	7,0%	7,1%	7,1%	86%
B	238,070	97	2,454	6,2%	7,1%	7,3%	7,2%	71%
C	229,360	74	3,099	6,0%	6,6%	7,0%	6,8%	73%
Ponderació d'objectius				3,0			2,0	1,0

Suposem, igualment, que, d'acord amb el nombre de persones per a les que cada agència ha aconseguit contractes laborals sota un criteri comú, com per exemple la consecució d'un contracte indefinit, els costos per unitat d'assoliment o producte (CUP) siguin els expressats en la columna corresponent de la taula anterior. Si no tinguéssim en compte res més que la relació de costos, podríem plantejar que l'eficàcia i l'eficiència del sistema d'ocupació amb suport en decidírien a favor.

Ara bé, si tenim en compte els resultats en les persones i, consegüentment, el nivell d'assoliment dels tres objectius plantejats per l'acció social de la inserció laboral, ens enfrontaríem a una anàlisi de cost-efectivitat que cobra una altra dimensió.

L'assoliment d'objectius, establert en percentatge quant al corresponent indicador, podria estimar-se, segons figura en les altres columnes. L'última fila planteja una possible ponderació d'objectius establerts d'acord amb una determinada directriu regional o d'opinió derivada d'una consulta feta al conjunt d'entitats socials del sector.

La valoració conjunta de costos i assoliment d'objectius es planteja calculant els costos per unitat d'efectivitat (CUE) (taula 6), de forma que:

$$CUE = \frac{CTA \text{ (Cost Total Anual)}}{Ob\% \text{ (Assoliment d'Objectius)}}$$

Taula 6. *Costs per unitat d'efectivitat. Adaptat de Cohen i Franco (op. cit., pàg. 268)*

Objectius Sistemes	Objectiu 1	Objectiu 2.1	Objectiu 2.2	Objectiu 2	Objectiu 3
A	35,387	37,914	37,380	37,385	3,086
B	38,398	33,351	32,612	33,065	3,353
C	38,228	34,753	32,767	33,731	3,142

Aquests valors no permeten veure el cost comparat d'assoliment de l'1% de cada objectiu. Així, si són certes les xifres expressades, podríem establir que la millora de l'1% de les habilitats personals i professionals per a l'ocupació ordinària (objectiu 1) en el cas de, per exemple, una agència de col·locació o formació ocupacional (sistema A), hauria tingut un cost de 35,387?.

A partir de les relacions cost-efectivitat, tal com fa el procediment que seguim, es pot estimar el cost mínim per objectiu, plantejant les diferències en valors absoluts (taula 7). Per això, se selecciona en cada columna d'objectiu, el valor mínim de cost i s'estableix la diferència amb ell de cada un dels valors de la columna.

Taula 7. *Valors absoluts de cost/efectivitat. Adaptat de Cohen i Franco (op. cit., pàg. 268)*

Diferències absolutes Sistemes	Objectiu 1	Objectiu 2.1	Objectiu 2.2	Objectiu 2	Objectiu 3
A	0,0	4,383	4,768	4,315	0,0
B	3,011	0,0	0,0	0,0	267
C	2,841	1,217	155	666	56

Aquestes diferències indiquen que, per exemple, aconseguir un 1% de l'objectiu d'assoliment d'ocupacions (objectiu 2), costa 4,315? més en ocupació ordinària (sistema A) i 666? més en una ocupació amb suport (sistema C), que en un centre especial d'ocupació (sistema B).

Aquests valors poden ser expressats en termes relatius (%) (taula 8) per la qual cosa dividim les diferències absolutes entre el cost mínim per a cada objectiu.

Taula 8. *Valors relatius de cost/efectivitat. Adaptat de Cohen i Franco (op. cit., pàg. 269)*

Diferències relatives Sistemes	Objectiu 1	Objectiu 2.1	Objectiu 2.2	Objectiu 2	Objectiu 3
A	0,0	13,1	14,6	13,1	0,0
B	8,5	0,0	0,0	0,0	8,7
C	8,0	3,6	0,5	2,0	1,8

Les taxes comparades de l'exemple permeten plantejar que, aconseguir l'1% de l'objectiu d'ocupacions a centres especials costa 8,5 vegades més que a ocupació ordinària, però l'adaptació a un lloc de treball ordinari surt 13,1% vegades més cara que el d'un centre protegit.

Atès que el nostre objectiu d'anàlisi econòmica és determinar en aquest cas quin és el model amb una relació cost-efectivitat més adequada, és a dir quin és el sistema que necessita menys diner per aconseguir l'1% del conjunt dels objectius personals i socials, calculam per últim les relacions cost-efectivitat dels sistemes a través de la ponderació de les diferències relatives dels tres objectius i obtenim la mitjana dels valors dels objectius per a cada sistema (taula 9). El menor valor mitjà ens determinarà el sistema amb una millor relació cost-efectivitat)

Taula 9. *Relació d'ordre del cost/efectivitat. Adaptació de Cohen i Franco (op. cit., pàg. 270)*

Relacions cost/efectivitat Sistemes	Objectiu 1	Objectiu 2	Objectiu 3	TOTAL	Ordre
A	0,0	26,2	0,0	4,4	2
B	8,5	0,0	26,1	5,8	3
C	8,0	4,0	5,4	2,9	1

Segons l'exemple seguit, seria l'ocupació amb suport la que assoliria una millor taxa de cost/efectivitat, cosa que no està gens allunyada de la realitat, malgrat haver usat xifres fictícies i només com a mer suport didàctic.

CONCLUSIÓ

Serveixin aquests exemples per reflexionar sobre la importància d'objectivar, fins allà on sigui possible, les valoracions de les accions socials d'inserció laboral. Per això, és fonamental tenir en compte els costos dels serveis oferts i constatar

l'eficiència de les accions en el sentit de presentar costos reals quant a consecucions també reals. Per costos reals entenem els costos un cop descomptades les reversions i l'estalvi assistencial. Per assoliments reals entenem que les persones amb discapacitat aconseguixen o mantenen una ocupació d'acord amb les condicions i el criteri que el sector social estableixi com el més adequat.

No obstant, no és suficient estimar els costos reals i l'eficiència d'un programa o acció. L'efectivitat econòmica requereix la relació entre cost i assoliments personals en la mesura que les accions socials d'inserció laboral no utilitzen l'ocupació com una finalitat en ella mateixa, sinó com un mitjà de normalització per a la consecució d'objectius personals, de desenvolupament, benestar, autonomia i qualitat de vida.

Atès que hi ha la possibilitat d'analitzar l'efectivitat de diferents accions, segons hem vist, i que aquesta efectivitat permet comparar els diferents models d'acció social, estaria bé que els promotors d'accions socials, bé siguin de caràcter local, regional, estatal o europeu, establissin un conjunt d'indicadors o variables que permetessin desplegar una comparació objectiva sobre els beneficis d'unes modalitats o altres d'inserció laboral de persones amb discapacitat.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- ÀREA DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN LISMI, 1997. *Análisis comparativo de costes según las diversas modalidades de empleo para personas con discapacidad*. Madrid. IMSERSO.
- AJUNTAMENT DE PALMA, 1999. *Programa Palma Segle XXI. Avaluació de Seguiment*. Informe no publicat. Palma de Mallorca.
- AJUNTAMENT DE PALMA, 2000. *Programa Palma Segle XXI. Informe d'Avaluació*. No publicat. Palma de Mallorca.
- COHEN, E.; FRANCO, R., 1993, 2ª edició. *Evaluación de Proyectos Sociales*. Madrid. Siglo XXI.
- DE LORENZO, R., 1998. *El CERMI y el plan de medidas urgentes para la promoción de empleo de las personas con discapacidad*. Ponència presentada al Simposi Internacional d'Ocupació amb Suport. Tenerife. Novembre de 1998.

FLUX D'INTERRELACIONS DE LES SITUACIONS CRÍTiques EN PROGRAMES DE TREBALL AMB SUPORT

Francesc Serra Buades

*Pedagog del Departament de Serveis Socials
del Consell de Mallorca.*

*Representant de l'Asociación española de
Supported employment per la Comunitat
Autònoma de les Illes Balears*

El present article pertany a un apartat concret de l'estudi sobre 'La intervenció del preparador laboral en situacions crítiques en l'aplicació de programes de Treball Amb Suport' realitzat gràcies a la col·laboració de 10 preparadors laborals. L'objectiu no era altre que analitzar el tipus d'intervenció per part dels tècnics en inclusió laboral per a persones amb discapacitat, partint de la determinació de l'existència dintre de l'entorn laboral de les anomenades situacions crítiques (SC), les quals es produeixen davant la presència d'un comportament no adaptatiu que posa en perill tot el procés d'inclusió. Aquest fet fa que el preparador laboral hagi d'establir els mecanismes necessaris (elaborant un disseny i implementant les estratègies pertinents amb el suport i amb els recursos disponibles) per tal de fer front a la SC ja que aquesta pot donar lloc a altres SC generant així tot un flux d'interrelació dintre del procés d'integració sociolaboral.

ACLARIMENT

Durant la redacció d'aquest article per tal de fer possible una lectura més fluida, s'ha optat per l'ús de termes genèrics com, per exemple, preparadors laborals, treballadors, usuaris etc., en lloc de preparadors/res o treballadors/res, usuaris/àries, sense pretendre en cap moment donar-li un caire discriminatiu.

1. INTRODUCCIÓ

Aquest article ens serveix d'excusa per introduir-nos dintre dels desajustaments que tot treballador amb discapacitat —i per suposat, també el qui pugui ésser considerat de 'normal' malgrat no sigui aquest l'objecte d'estudi— pot experimentar durant el seu procés d'inclusió sociolaboral. Ens endinsem, doncs, en l'ampli ventall de problemes d'adaptació propis de l'entorn laboral normalitzat amb l'intent d'identificar el que anomenem *situacions crítiques* (SC), enteses com «*les contingències produïdes, ja sigui directa o indirectament, per multitud de variables, dintre o fora de l'entorn sociolaboral ordinari que dificulten*

o posen en perill, tant l'adaptació del comportament del treballador al lloc de treball com el manteniment del mateix, incidint d'una o d'altra forma, en una baixa qualitat de tot el procés d'inclusió en general, i en un baix rendiment i disminució de la productivitat laboral, en particular» (Serra i Rosselló, 2000).

A hores d'ara, tots ens adonem que el procés d'inclusió sociolaboral implica un esforç per a tots els agents implicats, a saber, (a) *pel propi treballador amb discapacitat* que accedeix a un entorn totalment nou i al mateix cop estrany, (b) *per la família* amb els seus propis temors i incerteses de futur envers al seu fill, (c) *per l'empresari* que assumeix el repte d'incorporar un nou treballador amb necessitats de suport dintre de la seva empresa amb un entorn cultural propi i, (d) *pel preparador/a laboral* que esdevé *facilitador* de les xarxes de suport, *mediador, constructor de ponts* entre ambdós móns paral·lels que quasi mai arriben a ajustar el seu engranatge.

Les persones amb discapacitat i en greus problemes de comportament normalment són exclosos dels esforços integradors que suposa el treball comunitari. Tal com afirmen Kemp i Carr (1995), les deficiències que existeixen a l'àmbit vital d'un individu i les deficiències en el seu repertori de comportaments adaptatius són els principals factors responsables de la conducta problemàtica. L'esforç per tant s'ha de centrar a identificar i modificar aquestes deficiències (des de la globalitat del context, partint de la relació funcional entre l'ambient i la conducta) en lloc de la conducta problemàtica *per se*, que és vista simplement com un efecte del propi context problemàtic (Carr, 1998).

En alguns dels processos d'inclusió laboral realitzats al llarg d'aquests darrers anys amb la metodologia de '*Treball amb Suport*' podem afirmar que comportaments no adaptatius dintre del context laboral han generat algunes *situacions* considerades com a *crítiques*, les quals han hagut de ser afrontades i resoltes pels propis preparadors laborals.

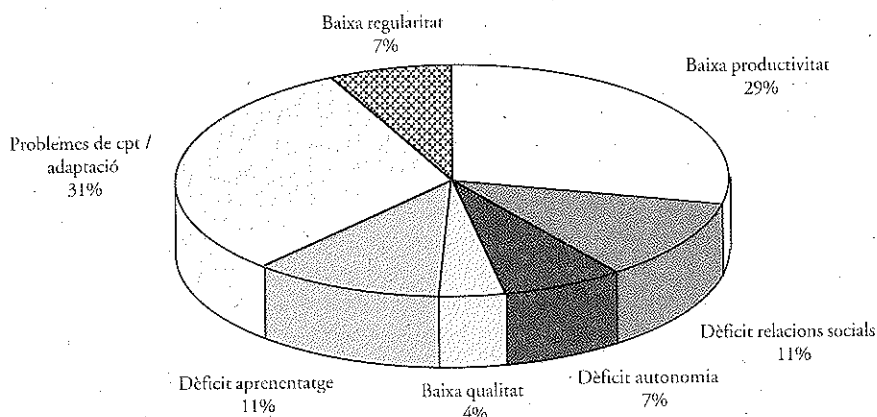
I anant, encara més lluny, es pot afirmar que malgrat que el *preparador/a laboral* sigui el professional que controla i analitza totes aquelles variables que contribueixen a l'adaptació i al manteniment dels joves treballadors amb discapacitats significatives al seu lloc de treball (sempre intentant assegurar en tot moment un rendiment i una qualitat de producció òptims), es fa evident que en alguns moments específics del procés d'inclusió poden esdevenir-se algunes contingències que provoquin i defineixin el que hem anomenat una SC.

Gràcies a la col·laboració de 10 dels preparadors laborals de diferents entitats¹ i participants en la investigació —de la qual s'esdevé part d'algunes d'aquestes puntualitzacions en el present article— es va poder realitzar una anàlisi detallada de múltiples d'aquestes SC², on es va haver de controlar part del procés d'inclusió, dissenyant i implementant distintes estratègies d'intervenció per disminuir o eliminar les conseqüències i els efectes que aquestes contingències poguessin presentar.

2. TIPOLOGIA DE LES SITUACIONS CRÍTiques

Analitzant les distintes SC descrites i enregistrades pels preparadors laborals —anàlisi de casos corresponents a 20 treballadors/res amb discapacitat—, es van poder catalogar de manera adequada un total de 7 tipus de SC que es correspondrien amb les següents, tal com ens indica la *Gràfica 1 (Percentatge de les situacions crítiques)*:

Gràfica 1. Percentatge de les situacions crítiques.



1. *Problemes de comportament / dèficit d'adaptació*: situació a la qual es produeixen comportaments disruptius (episodis violents, agressions verbals i/o físiques, negativisme reiterat a acceptar ordres o demandes del supervisor o dels propis companys de feines, i d'altres conductes atípiques); o les derivades, d'una absència de comportaments prelaborals adequats, o d'una baixa motivació a la feina. Implica de fet, no presentar un nivell adequat d'adquisició de patrons prelaborals (responsabilitat, acceptació de les normes de treball, nul·la iniciativa quan la tasca concreta ho requereix, etc.). Alguns d'aquests comportaments desajustats ja s'observaven en el centre o entitat de procedència del treballador amb discapacitat (deixar la tasca quan s'està cansat/da, acceptar avui les ordres d'un company i l'endemà no, exigir les vacances en el mateix període en què el seu centre de procedència les agafava o quan el volum màxim de feina de l'empresa es correspon amb les dates exigides, etc.)
2. *Baixa productivitat*: situacions definides sobretot per un baix rendiment per part del treballador en el conjunt o la totalitat de la feina a causa d'una manca d'aptituds i/o de les habilitats necessàries requerides per a realitzar les tasques encomanades.
3. *Dèficit de relacions socials*: situació definida sobretot per una multitud de variables que en conjunt provoca un deteriorament de les interaccions socials dintre de l'entorn laboral: no acceptació de les ordres, un augment d'algunes conductes atípiques i no acceptades a la feina, una baixa productivitat incrementant la tasca als altres companys de treball, etc.
4. *Dèficit d'aprenentatge*: situació molt relacionada amb la baixa productivitat i amb una manca de rendiment laboral, però entesa des d'un vessant específic per a realitzar una tasca molt concreta o fins i tot per a utilitzar una eina o maquinària que es necessita per realitzar la tasca.
5. *Baixa qualitat de la tasca*: situació definida no sols per un dèficit en el rendiment laboral sinó sobretot per una manca de perfecció en el desenvolupament de l'activitat de la tasca realitzada pel treballador. Evidentment hi ha una clara implicació d'altres variables com ara un dèficit de

discriminació visual (d'espais o zones no netejades, materials defectuosos), d'habilitats bimanuals (peces de reposició col·locades de forma inadequada, etc.)

6. *Baixa regularitat*: situació provocada per una inestabilitat en el seu rendiment laboral a la qual es pot observar des d'un excés d'atenció cap a la tasca durant uns moments puntuals i concrets fins arribar a una evident disminució del seu ritme de treball, observant-se una clara lentitud, una manca de motivació i una dispersió cap a la feina.
7. *Manca d'adquisició d'hàbits d'autonomia personal*: situacions a on manca una correcta adquisició d'habilitats d'autonomia personal per part del treballador amb discapacitat des de les habilitats necessàries per a la vida diària (ús de certs documents necessaris per al treball: tiquet de bus, targetes per a la feina, la tarja del DNI, la targeta sanitària, etc.) fins a habilitats que assegurin una correcta cura personal (vestimenta, neteja, hàbits adequats a l'hora de dinar o berenar amb els companys de treball, etc.)

No vull deixar de ressenyar que l'objectiu de determinar aquests 7 tipus de SC no és més que un intent d'establir una aproximació coherent a tot un conjunt de variables que interactuen entre si i que han configurat tota una acumulació de comportaments no desitjables dintre de l'empresa, afectant a tot el procés d'inclusió. Aquest fet fa que el preparador/a laboral hagi d'establir les seves estratègies d'intervenció comptant amb els recursos de suport per tal d'eliminar o afèblir les conseqüències del comportament no adaptatiu.

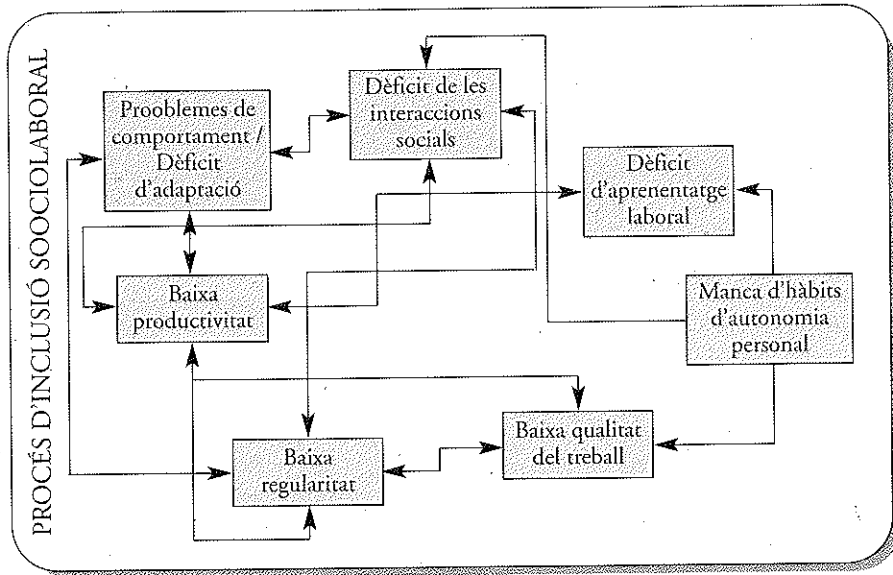
Per tant, el fet de determinar una SC produïda en el nostre cas dintre d'un entorn laboral, com per exemple un problema de comportament com pot ser una reiteració a no voler realitzar una tasca determinada per 'x' variables, afectarà directament el nivell de relacions socials amb els companys de treball o amb el supervisor, i a la vegada implicarà una disminució en el seu ritme de treball i a la seva productivitat laboral. Igualment, una altra situació com pugui ser la d'un treballador amb discapacitat que presenti un dèficit d'aprenentatge que l'impedeixi realitzar correctament una tasca concreta tindrà com a principal conseqüència una baixa productivitat laboral fent-se extensiva (en funció de cada situació i de les variables que configuren cada entorn) als aspectes d'acceptació i a la generalització de prejudicis per part d'alguns dels companys de feina.

3. FLUX D'INTERRELACIONS DE LES SITUACIONS CRÍTIQUES

Amb tot el que s'ha exposat anteriorment sobre les SC i llurs conseqüències és pot afirmar que es dona un flux de SC que es van superposant i interrelacionant a mesura que van generant cada cop més una amplitud de comportaments desajustats en el procés d'inclusió sociolaboral (veure *Figura 1*), és a dir, una SC pot generar d'altres situacions si el preparador/a laboral o altres membres de suport no estableixen les seves pertinents estratègies d'intervenció.

Prova d'això s'observa clarament en la *Figura 1* (referida al flux d'interrelacions de les SC) que, cada una de les 7 SC definides pot generar en tot un seguit de desajustaments —tal com es varen recollir a l'instrument de registre emprat pels preparadors laborals, *Fitxa de Valoració de la SC* i analitzat a posteriori—, com ara:

Figura 1. Flux d'interrelacions de les situacions crítiques



- Una manca d'habilitats d'autonomia personal, concretant-se en el nostre estudi de casos en una absència d'hàbits necessaris per mantenir una correcta cura personal (higiene, vestimenta) en una empresa hotelera duu com a conseqüència un deteriorament de la imatge empresarial, un dèficit i una reducció de les interaccions socials, etc.
- Una baixa regularitat en el treball com pot ser una reiteració d'una falta de puntualitat a la feina (adequar-se als horaris de l'inici del treball, dels torns, dels descansos) fa que la seva productivitat laboral disminueixi i que les relacions i les interaccions amb els companys de feina siguin tenses.
- En altres casos, problemes de comportament com poden ser la manifestació de conductes atípiques (com demostracions d'afecte mitjançant comportaments exagerats i compulsius, o manifestar una total indiferència cap a la feina, o un negativisme freqüent cap a la realització de la tasca encomanda, etc.) pot generar un deteriorament de les relacions amb els companys de treball o amb el supervisor, una disminució de la seva productivitat en front a la resta de treballadors, etc.

Amb tot el que es dedueix observant detingudament la *Figura 1*, referent a aquest engranatge i flux d'interrelacions generat a partir d'una SC, el que es pretén evidenciar és tot un seguit de consideracions:

- a) Una SC no és més que la manifestació d'un comportament no adaptatiu, que en el nostre cas ens referim a situacions que es donen sempre dintre de l'entorn laboral.
- b) Les variables que poden donar lloc a una SC no sempre es troben dintre del context laboral. Pot produir-se una SC però que les causes determinants de la mateixa puguin ser externes a l'entorn laboral (per causes familiars, per un dèficit de seguiment i control mèdic, etc.)

- c) Aquesta SC pot generar, i de fet així ha estat en alguns casos, altres SC sobretot si el preparador/a laboral no intervé a temps i estableix els mecanismes de contrapès per tal de possibilitar un adequat procés d'inclusió.
- d) El fet que es desencadeni una SC no implica necessàriament una avaluació negativa del tot el procés d'inclusió, el que sí posa de relleu és la necessitat no sols d'incrementar el temps d'intervenció i/o suport del preparador o d'altres membres implicats, també ressalta la importància de preveure i anticipar l'ocurrència d'aquest comportament no adaptatiu en el context laboral.
- e) El simple fet d'intervenir davant una SC per part del preparador/a laboral no implica que aquesta disminueixi dintre d'un espai temporal relativament curt. Hem de tenir present que aquesta es produeix dintre d'un procés d'inclusió que per definició és flexible i dinàmic podent evidenciar a la vegada altres comportaments no adaptatius externs a l'àmbit laboral.
- f) En relació a la intervenció en front a les diferents SC és després clarament que el preparador/a laboral és conscient que la seva presència no garanteix ni determina *a priori* un bon procés d'inclusió laboral si no té present la implicació directa de tots els agents que formen part de l'entorn laboral del treballador amb discapacitat. Així i d'aquesta manera es pot arribar en el millor dels casos a què siguin els companys de treball els que puguin preveure l'ocurrència de la SC o en tot cas disminuir les seves conseqüències.
- g) Davant una SC determinada és important que el preparador/a laboral aprofiti al màxim els recursos de suport que l'empresa li ofereix —sempre que ho consideri oportú— com ara, l'ajuda dels companys de feina, dels encarregats i d'altres membres externs a l'empresa (família, amics) però que d'una manera o l'altre, poden incidir satisfactòriament el procés d'integració.
- h) Fruit del conjunt de les variables que configuren una SC s'ha evidenciat que la tasca del preparador/a laboral no se centra únicament dins l'empresa sinó que la seva intervenció va més enllà del món laboral fent-se extensiva a l'àmbit comunitari ja que la implicació en el procés d'inclusió afecta a tots els àmbits del desenvolupament de la persona. És per tant, una intervenció *ecològica* perquè pot afectar a distints àmbits de la vida del treballador la qual cosa fa que el preparador laboral identifiqui els recursos de suport disponibles des de la comunitat (des dels cercles de relació més apropats a l'usuari fins als serveis propis d'assistència primària o els serveis més especialitzats).

4. LA DINÀMICA I FLEXIBILITAT DEL PROCÉS D'INCLUSIÓ

Analitzant el que s'ha dit en els apartats anteriors, se'n després que la tasca del preparador laboral suposa un esforç constant ja que la seva presència condiciona positivament la viabilitat de la majoria dels processos d'inclusió laboral. Ens adonem que el preparador ha estat considerat i encara ho és com la peça 'clau' en la metodologia del *Treball amb Suport*, però no és menys evident que

aquest per si sol no pot garantir tots i cadascun dels processos d'inclusió de manera satisfactòria si no compte amb la col·laboració d'altres agents o elements de suport.

Amb tot el que implica actuar davant una contingència com és ara una SC, ens fa difícil pensar que sigui sempre el preparador laboral qui aporti les pautes d'intervenció més adients³. És clar que l'esforç hi és, i així ha quedat demostrat en els registres que els mateixos preparadors realitzaren a la *Fitxa de Valoració de la SC*, però el que aquest fet ens indica és tot un seguit de reflexions que poden marcar d'ara endavant la nostra forma d'actuar amb la metodologia del *Treball amb Suport*:

- S'ha de recordar que el model de *Treball amb Suport* té a veure amb la filosofia del 'suport' i per ara l'únic que fa viable aquest concepte és el propi preparador laboral. El suport està directament relacionat amb les necessitats dels treballadors amb discapacitat i no ha de ser ofert única i exclusivament pels professionals que apliquen la metodologia del 'supported employment'.
- El suport s'ha de considerar des de dos aspectes importants: (a) en la temporalitat, és a dir, *continuitat* en el temps i al llarg de la vida del nostre usuari —la metodologia del *Treball amb Suport* va adreçada a tots aquells treballadors que sense l'ajut d'altri no poden optar ni a un estil de vida més normalitzat ni a una millora en la seva qualitat de vida—; i (b) en l'espai, és a dir, *extensiu* a altres àmbits i persones del seu voltant que poden afavorir i assegurar un procés d'inclusió sociolaboral òptim.
- El preparador laboral segueix essent la peça determinant de la majoria dels processos d'inclusió, perquè la manera de sensibilitzar i donar a conèixer als empresaris el model de *Treball amb Suport* emfatitza desmesuradament la tasca del professional d'integració, obviant moltes vegades el paper que juguen els companys de feina amb els avantatges que aquests poden oferir i amb els aprenentatges que poden facilitar al nou treballador d'una forma natural.
- Els registres dels preparadors laborals no inclouen Fulls de Seguiment sobre altres persones implicades en el procés d'inclusió encara que s'ha observat que tots els preparadors laborals requereixen de l'ajut dels altres treballadors de l'empresa (alguns més propers a l'usuari, d'altres amb més influència sobre la dinàmica de l'entorn laboral) i esdevenen un recurs de suport necessari davant la disminució d'una SC.
- Cada cop més, adquireixen més rellevància els aspectes de la *planificació centrada en la persona*, no sols per conèixer el treballador (les seves potencialitats, els seus interessos i desitjos) i prioritzar les seves accions en relació a les circumstàncies i de l'entorn, sinó també per planificar les actuacions en funció dels agents de suport més propers a l'usuari que l'ajudaran a aconseguir els objectius fixats.

El treballador amb discapacitats significatives exigeix que se l'ajudi, demana que els esforços emanats dels professionals s'adrecin als seus interessos, a les seves necessitats i a les seves expectatives de futur. A més, espera que aquest esforç sigui perdurable i continu en el temps ja que precisament d'aquesta manera es poden pal·liar la majoria de les dificultats que poden afectar el procés d'inclusió, tal

com ha quedat demostrat amb les SC. És un autèntic repte pels professionals d'inclusió sociolaboral dur a terme *plans de futur* ja que d'aquesta manera els usuaris poden ser els protagonistes de la seva vida encara que sempre seguint comptant amb els suports més propers del seu entorn (és a dir, amb els suports naturals) fet que podrà garantir una intervenció puntual davant una SC ja sigui per part dels companys de feina, dels amics, dels membres de la família, dels educadors dels serveis socials d'assistència primària, etc., que, col·laborant amb el preparador laboral, tindran la possibilitat de preveure l'ocurrència de la mateixa i també de millorar tot el procés d'inclusió comunitària en general.

BIBLIOGRAFIA

- Kemp, Duane C. & Carr, Edward G. (1995) «La reducción de problemas de conducta graves en el empleo en la comunidad usando una aproximación a una intervención multicomponential y guiada por las hipótesis». *Revista Siglo Cero*. Vol 29(5), núm. 179, Sept-Oct., 1998. Pàg. 29-47.
- Carr, Edward G. (1998): «Apoyo conductual positivo: filosofía, métodos y resultados». *Revista Siglo Cero*. Vol 29(5), núm. 179, Sept-Oct., 1998. Pàg. 5-9.
- Serra, F. i Rosselló, R. (2000): «Estrategias de intervención en momentos críticos del proceso de integración sociolaboral, en programas de empleo con apoyo». *Revista Siglo Cero*, núm. 188. Marzo-Abril, 2000. Vol. 31 (2). Pàg. 5-11.

NOTES

¹ Les entitats participants a la investigació foren: Consell de Mallorca, AMADIP, ASPAS i INTRESS (Centre Migjorn).

² Aquestes SC varen quedar enregistrades en la *Fitsa de Valoració de la Situació Crítica* la qual possibilitava (a) una definició clara del comportament no adaptatiu dintre de l'entorn sociolaboral, (b) una descripció objectiva dels indicadors i d'altres variables que definien aquest comportament no adaptatiu, (c) les possibles conseqüències i efectes immediats, (d) les distintes estratègies d'intervenció dutes a terme per a cada preparador/ra laboral, (e) els recursos humans de suport i (f) els resultats que s'obtingueren de l'aplicació de les mesures proposades. A més, per tal d'especificar el grau d'inclusió —normalització— que presentava cada treballador amb discapacitat dintre del seu entorn laboral els preparadors comptaven amb l'instrument *Índex d'Integració Laboral* (© RRTC) que defineix la naturalesa i l'extensió de la integració en el lloc de feina des de tres dimensions: física, social i d'organització.

³ Sols anotar que a la investigació les estratègies d'intervenció aplicades pels preparadors laborals en relació a cada una de les SC es pogueren agrupar en 5 grans grups: (a) increment del temps d'intervenció, (b) estratègies de reforçament social, (c) estratègies de planificació i reestructuració de les tasques, (d) estratègies d'orientació i d'assessorament i (e) estratègies de negociació amb l'empresa.

CANVIS I REPTES DE FUTUR EN LA INSERCIÓ LABORAL DE LES PERSONES DISCAPACITADES AMB NECESSITAT DE SUPORT DE MALLORCA

Bernat Calafat i Vich

Psicòleg, tècnic responsable de l'atenció a persones amb discapacitat de la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma

La inserció laboral de les persones discapacitades amb necessitat de suport ha tengut un clar desplegament al llarg dels darrers deu anys. S'ha passat d'una atenció basada en criteris assistencials, residencials i ocupacionals, amb algunes iniciatives disperses de col·locació, a l'existència d'un conjunt considerable de serveis i/o programes d'inserció laboral que ha fructificat en la creació de la *Taula de programes d'inserció laboral de persones discapacitades amb necessitat de suport de Mallorca*. Es descriu i caracteritza la situació de la inserció laboral fa deu anys; es resumeix molt breument l'evolució; es descriu i caracteritza la situació actual. Finalment, es detallen els reptes a assolir per a una clara estabilització dels actuals serveis —massa dependents de finançaments anuals— com a línies de millora en l'atenció a les persones, a les empreses, als professionals.

Les persones amb discapacitat són un dels col·lectius de treballadors amb més dificultat d'accés al mercat laboral; de fet, la seva taxa d'atur és tres o quatre vegades més elevada que la de la població general. Un percentatge que encara augmenta més quan ens referim a persones amb discapacitats que precisen, no d'una adaptació física del lloc de feina —com poden ser discapacitats físiques o sensorials—, sinó d'un procés d'acompanyament presencial al lloc de treball de part d'un tècnic —preparador laboral— que facilita l'aprenentatge de les habilitats professionals específiques del lloc que ha d'ocupar, al mateix temps que facilita la integració social a l'empresa en qüestió.

Ens referirem, doncs, al col·lectiu de persones amb discapacitat que precisen del suport d'un preparador laboral —sigui presencial o directe al lloc de treball o indirecte— majoritàriament discapacitats psíquics —retard mental lleuger i moderat— i discapacitats sensorials, com la sordesa.

Ambdós col·lectius, però sobretot el de retard mental —que és un percentatge molt important del conjunt de la població amb discapacitat— han tingut al llarg dels darrers anys una oferta cada cop més àmplia de programes d'inserció al mercat laboral ordinari. Una accepció que s'empra per diferenciar-la de la inserció laboral a centres especials d'ocupació, que també són empreses, però que ofereixen un lloc de feina protegit.

LA SITUACIÓ FA DEU ANYS: EL 1991

Fa deu anys o més la situació dels programes d'inserció laboral en empreses era molt diferent a l'actual, es pot qualificar com a pràcticament inexistent o molt escassa. La majoria de programes que existien entre el 1988-1991 eren bàsicament de tallers ocupacionals, tallers formatius i cursos. En aquells moments s'iniciaven reflexions dels mateixos tècnics referides al futur de les persones amb retard mental que any rere any feien cursos però que no s'inserien al mercat laboral; és a dir, no seguien l'evolució de la població general de passar de l'etapa formativa a l'etapa productiva i/o d'incorporació al món de les empreses com un treballador actiu. S'iniciaren algunes petites experiències de recerca de feines i de col·locació de persones en empreses —iniciatives fetes per l'Ajuntament de Palma, el Consell de Mallorca i alguna entitat del sector.

Es pot caracteritzar la situació de fa deu anys com:

- Els programes i serveis de les administracions són bàsicament ocupacionals i de tallers formatius. L'Ajuntament de Palma disposa d'uns tallers formatius —conveniats amb l'Inem i Coordinadora— i el Consell de Mallorca inicia la transformació del centre residencial Cipres cap a un centre més formatiu. Cap de les dues administracions té professionals dedicats específicament a la inserció laboral directa.
- Les peticions de les famílies són bàsicament d'ocupació del temps diari dels seus fills (un lloc on poder estar, ocupar el seus matins, etc.).
- Les peticions de les persones amb discapacitat, d'una banda, no es diferencien gaire de les dels seus progenitors i, de l'altra, no són gairebé tinguendes en compte.
- Hi ha una taxa d'atur a Mallorca entre el 10-15% i s'inicia un moment econòmic de recuperació de la crisi dels setanta.
- No hi ha cap sensibilització de la societat ni de l'empresariat quant a les persones amb discapacitat. Tampoc no hi ha campanyes de promoció ni de difusió.
- No hi ha una normativa europea que detalli els programes formatius. La poca que hi ha no és gaire coneguda ni se'n fa suficient difusió.
- Escassa aplicació del que determina la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (Lismi).
- Escasses ajudes de l'administració central —Ministeri de Treball— a les contractacions laborals generals i a les contractacions específiques.
- Important incidència del sector associatiu d'entitats i grans centres de persones amb discapacitat que aposten més per un model més residencial, que en ocupació es tradueix en existència, sobretot, de tallers ocupacionals, tallers protegits i alguns —encara molt petits— centres especials d'ocupació.
- Tant els serveis de les administracions com els de les entitats estan sobreimpregnats d'una concepció assistencial i de serveis socials a l'atenció formativolaboral de les persones amb discapacitat.
- No hi ha un perfil tècnic clar del professional que inicia les insercions laborals, poden ser monitors, mestres de taller, etc. A més, habitualment conjuguen funcions docents a cursos amb funcions molt incipients —a temps parcial— de recerca i suport laboral.

L'EVOLUCIÓ I LA SITUACIÓ ACTUAL AL 2001

Al llarg d'una dècada s'han desenvolupat i implantat progressivament tot un seguit de programes d'orientació i inserció laboral de persones amb discapacitat, que persegueixen de manera clara assolir llocs de treball a les empreses mallorquines. No es tractarà detalladament en aquest article tot el desplegament d'iniciatives del Consell de Mallorca, ni de l'Ajuntament de Palma, ni de les entitats associatives del sector, sinó que sols se'n farà un breu resum.

Cal destacar que des de la celebració a Palma d'un Simposi Internacional de Treball amb Suport, el desembre del 1991, es creà tota una sensibilització del món professional per fer avançar les experiències incipients i inconnexes d'inserció laboral. També s'ha de remarcar que pocs anys després hi ha tot un desplegament —alhora que coneixement— de la normativa i finançament del Fons Social Europeu i de les *Iniciatives Comunitàries de Recursos Humans* —en el cas de discapacitats, *Horizon*. Normativa i finançament, sobretot l'*Horizon*, que incentiven la proliferació de programes d'inserció laboral dels col·lectius en situació d'exclusió laboral —entre els quals hi ha les persones amb discapacitat. Durant uns anys hi ha el projecte *Inclusió*, liderat pel Consell de Mallorca, amb la participació de l'Ajuntament de Palma, l'Ajuntament de Lluçmajor i Intress, Amadip, Aspas, Coordinadora i l'Escola de Rehabilitació de l'Hospital Psiquiàtric, projecte que acabà el desembre del 1997. A partir d'aquesta data, cada una de les entitats i administracions cerca finançament i consolidació dels seus programes o bé per separat o fent diverses aliances. Al llarg dels següents anys també gràcies al Fons Social Europeu es mantenen i creen nous programes d'inserció. Durant l'any 2000, el Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma col·lideren la conjunció dels esforços dels diferents programes en una taula de coordinació que cristal·litza el juliol del 2001 amb la creació formal de la *Taula de programes d'inserció laboral de persones discapacitades amb necessitat de suport de Mallorca* (formada per la Conselleria de Treball i Formació, Consell de Mallorca, Ajuntament de Palma, Ajuntament de Calvià, Amadip, Aspas, Coordinadora, Intress i Unac), que aglutina els esforços de les administracions i entitats per millorar la integració laboral a les empreses mallorquines.

La situació dels programes i serveis d'inserció laboral de persones amb discapacitat l'any 2002 es caracteritza per:

- L'existència d'una taula formal de programes d'inserció laboral de persones amb discapacitat amb necessitat de suport —aglutina a quatre administracions públiques i a cinc entitats.
- La clara consolidació dels programes al Consell de Mallorca, que disposa d'11 preparadors laborals —8 de propis i 3 de conveniats amb Coordinadora, Intress i Aspas—; i a l'Ajuntament de Palma, que disposa de 7 preparadors laborals —4 conveniats amb Coordinadora i 3 amb Amadip.
- L'existència i certa consolidació de serveis ja clarament d'orientació i sobretot d'inserció laboral. Actualment a Mallorca hi ha programes a totes les entitats de discapacitats i han augmentat a les administracions.
- Creació incipient de la Xarxa d'orientació laboral de serveis generals i serveis específics —detallant els de persones amb discapacitat— per part del SIOB de la Conselleria de Treball.

- Els familiars —progenitors, germans i tutors— ja fan peticions explícites i clares d'inserció laboral. Demanen que se'ls ajudi a cercar feina, que se'ls trobi una feina per als seus fills.
- Les persones amb discapacitat també sol·liciten l'ajuda per trobar una feina. Volen treballar i tenen clares preferències sobre quin tipus de feina anhelan. S'ha implantat clarament una personalització de l'atenció a través de la col·laboració amb la persona discapacitada d'un pla o itinerari individualitzat d'inserció formativolaboral. S'han anat consolidat —de cada vegada més— els llocs de treball, actualment hi ha 111 persones amb contracte indefinit de les 240 que estan treballant.¹ Hi ha un clar buit d'atenció d'inserció laboral al col·lectiu de persones amb discapacitat psíquica per trastorn i de serveis de salut mental: sols existeix una Unitat de Rehabilitació Comunitària que atén una part de la població de Palma.²
- La taxa d'atur de Balears és del 5-6%. S'està en un moment tècnicament de plena ocupació i de bona salut econòmica i empresarial.
- Les entitats s'han anat incorporant progressivament a la inserció laboral a empreses ordinàries. Fins i tot les més institucionals o residencials han fet itineraris de sortida de persones de tallers ocupacionals i/o centres espccials d'ocupació cap a empreses del mercat laboral obert.
- La progressiva implementació de programes formatius de garantia social als Instituts d'Educació Secundària i a Centres Específics, amb la qual cosa de cada cop més surten més ben formades les persones amb discapacitat. Com també el finançament des de la Conselleria d'Educació de programes de trànsit del sistema educatiu al mercat laboral.
- La major consciència de les empreses mallorquines a donar oportunitats d'inserció a les persones amb discapacitat. No tant per una motivació de beneficència i solidaritat, sinó per la comprovació de l'eficàcia i rendibilitat de les persones amb discapacitat. Sens dubte, el fruit de deu anys es nota —ja que hi han col·laborat 416 empreses—, com també la difusió «boca-orella» que han fet els empresaris que han tingut una persona amb discapacitat a la seva empresa.
- La consolidació, des del Ministeri de Treball, d'ajudes i bonificacions de les aportacions a la Seguretat Social als contractes de persones amb discapacitat, però sols en la modalitat de contractació indefinida.
- Els serveis d'inserció laboral desenvolupats des de les administracions i les entitats tenen un component conceptual i metodològic ja clarament ubicat en serveis laborals i impregnats del llenguatge i actituds del món de les empreses. Això sí, sense oblidar, però, la dimensió d'integració social i comunitària d'aquestes persones que s'ha de proveir des de serveis socials generals o des de serveis diferenciats de les mateixes entitats.
- La consolidació i reconeixement implícit del perfil tècnico professional de Preparador Laboral. Actualment a Mallorca n'hi ha més de 20. La seva tasca ha estat i és fonamental tant per a la implementació dels programes, com per a la consecució de resultats. Són els que presten

directament el servei d'inserció amb les persones amb discapacitat i amb els empresaris.

- La bona implantació de programes i serveis d'inserció laboral de persones amb discapacitat a Mallorca és molt important si la comparem amb altres comunitats autònomes —la majoria de les quals no tenen tants programes ni estan coordinats a través de taules o convenis.

ELS REPTES DE FUTUR

Fins aquí s'ha fet una descripció dels canvis que ha sofert la inserció laboral de les persones amb discapacitat i necessitat de suport a les empreses mallorquines. Ara és el moment de plantejar alguns dels reptes de futur que s'hauran d'encarar —millor si es resolten— si no en anys consecutius, com a mínim durant la propera dècada.

De manera esquemàtica els podríem enumerar com:

1. Cap a una estabilització dels diferents serveis i programes.

Els programes i serveis d'inserció laboral són massa dependents de convocatòries anuals de la Conselleria de Treball i Formació i del Fons Social Europeu. Caldria un marc normatiu que permetés el conveni plurianual o la figura del concert de prestació de serveis quadriannual, la qual cosa dotaria d'una major estabilitat uns programes que no es poden interrompre, ja que la persona amb discapacitat i necessitat de suport precisa d'una continuïtat de l'atenció per implantar el seu pla individualitzat —que habitualment és d'un grapat d'anys—. La desaparició temporal del suport directe o indirecte a la persona pot suposar un greu retrocés o un fracàs en el procés d'incorporació laboral.

2. Cap a un major suport financer i/o fiscal als empresaris

Actualment sols es bonifica clarament la contractació indefinida. Caldria una major flexibilitat en els beneficis fiscals i de Seguretat Social en la resta de modalitats contractuals —a temps parcial, temporals, etc.—. Al mateix temps que s'hauria d'aconseguir una equiparació —o com a mínim acostament proporcional— a les ajudes anuals que rep un centre especial d'ocupació per mantenir el lloc de treball de cada persona amb discapacitat.

3. Cap a la promoció i millora laboral de les persones amb discapacitat

Com s'ha detallat a anteriors apartats, ja hi ha 111 persones amb contractes indefinits —que suposa un 46,2% de tots els contractes—, la qual cosa evidencia dos reptes de futur: el primer, fa referència a la carrera professional d'aquestes persones, assolint millores i promocions en els llocs de feina que ocupen —arribant a progressar en la qualificació, com també en increments salarials; el segon, fa referència a l'autonomia progressiva de les persones que ja duen anys treballant, establint altes positives dels programes per aconseguir els objectius i ser exitoses³.

S'han de consolidar i ampliar els plans personalitzats que suposin que, finalment, és la mateixa persona amb discapacitat la que assoleix el lloc de feina, sense l'actuació directa del preparador laboral.⁴

4. *Cap al reconeixement professional explícit dels preparadors laborals*

Ja s'ha remarcat que la peça cabdal dels programes és la figura professional dels preparadors laborals, que són els tècnics que fan directament l'atenció laboral. En general, tots tenen una alta motivació, excel·lent creativat, molta il·lusió envers la seva tasca; sens dubte, gaudeixen fent aquesta important tasca que dona resultats ben visibles i mesurables. Actualment hi ha diferències en la titulació requerida entre les diverses entitats i administracions —com a tècnics de grau mitja i com a FP2— i també en els salaris. Al marge d'aquestes diferències no hi ha un reconeixement ben clar i explícit del perfil professional de Preparador Laboral. Sens dubte, en els propers anys s'hauria de reconèixer i consensuar un perfil bàsic: titulació, currículum formatiu, habilitats, aptituds i actituds.

5. *Cap a l'elaboració de plans personalitzats d'inserció sociolaboral.*

Encara que gairebé tots els programes disposen de plans individualitzats, sembla que hi ha algunes diferències entre entitats. Caldria fer una clara aposta per la personalització, basada en una valoració d'il·lusions i preferències, d'habilitats i capacitats i amb les necessitats de suport. També basada en l'elaboració d'un pla individualitzat d'inserció sociolaboral superant l'actual més formativo-laboral. Pla que s'ha d'elaborar conjuntament amb d'altres serveis i dispositius comunitaris que són els que han de fer la inserció social i comunitària, ja que els serveis d'inserció laboral bàsicament han de proveir el suport a l'empresa; la qual cosa no lleva que hagin de fomentar i involucrar-se amb els serveis que han de donar resposta a les necessitats sociopersonals com són: establir relacions amb amics i coneguts, fer activitats d'oci-culturals-esportives, participar en activitats i vida social de la seva comunitat, etc.

6. *Cap a la flexibilització de l'accés de les persones amb discapacitat a la funció pública*

Malgrat els esforços i plans experimentals formatius adreçats a les persones amb discapacitat, que beneficien bàsicament el col·lectiu de físics, hi ha una clara manca d'accés a la funció pública dels psíquics. Les persones amb discapacitat psíquica per retard mental o dèficits cognitius tenen serioses dificultats per accedir a la funció pública, ja que tenen un clar límit per poder fer les proves de temes administratius, els quals són o de molt difícil comprensió o inabastables. Ja que les categories que poden ocupar a serveis públics són de subalterns, bidells, o de mossos d'oficis, caldria fer una adaptació de les proves de temes administratius que els facilités l'accés.

Un altre repte de les administracions públiques seria la reserva de places per a persones amb discapacitat i necessitat de suport —retard mental, sensorial, físics greument afectats— a les empreses públiques, fundacions, instituts, centres i altres organismes adjunts a les administracions.

7. *Cap a una bona atenció i reconeixement dels empresaris i dels agents socials.*

Un element essencial en l'èxit dels serveis d'inserció laboral és la predisposició dels empresaris mallorquins, de tal manera que, d'una banda, s'ha de millorar l'atenció directa que se'ls ofereix (resoldre qualsevol dubte de forma immediata, assessorament continuat, resolució eficient d'incidències, reconeixement quotidià de la seva col·laboració), i de l'altra s'han de fer els reconeixements

ments públics i publicitaris de la seva col·laboració per donar elements d'agraïment i satisfacció als que col·laboren, i per incentivar els possibles futurs col·laboradors. Les administracions públiques i les entitats han de consolidar actes i formes originals de reconèixer la tasca de les empreses mallorquines.

Al mateix temps que s'ha de potenciar la participació i el compromís dels agents socials en el seguiments dels programes és cabdal el coneixement, suport i implicació de les organitzacions empresarials i de les organitzacions sindicals.⁵

8. Cap a la implantació de sistemes de qualitat i millora contínua en els programes

Alguns programes ja han iniciat processos d'assessoria externa de qualitat i/o processos de millora contínua⁶. Cal aquest repte per dues raons bàsiques: la primera, per la necessitat d'implantar un model de qualitat que persegueix la millor atenció a les persones amb discapacitat i als empresaris, i per la satisfacció dels professionals de perfeccionar de forma creativa la seva tasca; i la segona, els models de qualitat i d'EFQM⁷ ens acosten més a la cultura de les empreses.

9. Cap a la consolidació de les taules territorials de coordinació de programes d'inserció laboral.

La *Taula de programes d'inserció laboral de persones discapacitades amb necessitat de suport de Mallorca* (formada per la Conselleria de Treball i Formació, Consell de Mallorca, Ajuntament de Palma, Ajuntament de Calvià, Amadip, Aspas, Coordinadora, Intress i Unac), que aglutina els esforços de les administracions i entitats per millorar la integració laboral a les empreses mallorquines, ha iniciat la seva tasca al llarg del 2001. Sembla que seria positiu, d'una banda, consolidar el seu funcionament i fer difusió de la seva gestió, al mateix temps que estudiar la viabilitat de crear-ne una a Menorca i una a Eivissa, com també la viabilitat de dividir la de Mallorca en una de territorial per al municipi de Palma i una de territorial per la Part Forana de Mallorca. Lligat a l'anterior, sembla que seria positiu difondre aquesta iniciativa a la resta de comunitats autònomes que conformem l'Estat (mitjançant la realització de visites tècniques, intercanvis entre professionals, assistència a congressos, realització de jornades de reflexió, etc.).

10. Cap a una planificació integral de l'atenció sociolaboral a les persones amb discapacitat.

Finalment un darrer repte que suposaria iniciar una planificació més general que emmarcàs tots els programes i serveis sociolaborals adreçats a les persones amb discapacitat. Una planificació que s'ha iniciat, en part, des de la Conselleria de Benestar Social a través del *Pla integral d'atenció a les persones amb discapacitat*. Sembla que caldria una planificació més específica de les necessitats sociolaborals d'aquest col·lectiu, que fos interconselleries —ja que afectaria les de Treball i Formació, Educació, Benestar Social i Sanitat—, que fos interadministracions —ja que afecta el Govern de les Illes Balears, els Consells de Mallorca, Menorca i Eivissa, com l'Ajuntament de Palma—, amb la participació de les entitats associatives del sector i dels agents socials. Cal cobrir entre tots les necessitats laborals, socials i personals de les persones amb discapacitat i necessitat de suport per accedir al mercat laboral.

NOTES

¹ Es fa referència a les dades de col·locació laboral, l'octubre del 2001, dels programes que conformen la *Taula de programes d'inserció laboral de persones discapacitades amb necessitat de suport* (formada per Conselleria de Treball i Formació, Consell de Mallorca, Ajuntament de Palma, Ajuntament de Calvià, Amadip, Aspas, Coordinadora, Intress i Unac).

² Es fa referència a un buit detectat des de la Taula que suposa que més de 100 persones amb trastorn de salut mental són demandants d'inserció laboral quan no hi ha serveis que prestin aquesta atenció. Sols existeix —i fa una tasca ben positiva— la Unitat de Rehabilitació Comunitària Serralta que atén els usuaris atesos per la Unitat de Salut Mental Creu Roja (la unitat de referència dels Centres de Salut d'Escola Graduada i Valldargent de Palma). Queda sense aquesta important atenció formativolaboral actualment més d'un 80% de la població amb trastorn de salut mental de Mallorca.

³ Aquí hi pot haver una discapacitació dels professionals d'atenció directa o de gestió que sempre vegin petites possibilitats de seguir treballant amb persones amb serioses dificultats de poder veure els èxits i la independització de l'usuari del servei. És prou eloqüent i significatiu que siguin les pròpies persones amb discapacitats les que manifestin de forma activa el seu desig de ser autònoms o que de forma passiva ho facin entendre no anant a entrevistes, posant excuses, etc.

⁴ Aquesta actuació es diu autocol·locació per part del Palma segle XXI. Al llarg dels dos darrers anys s'ha incrementat considerablement el nombre de persones amb discapacitat que han trobat per elles mateixes el lloc de feina; el preparador laboral els ha donat suport sense intermediar ni anar a l'empresa.

⁵ N'és una primera passa que els servicis i/o programes d'inserció laboral de persones amb discapacitat desenvolupats pel Consell de Mallorca i de l'Ajuntament de Palma estiguin emmarcats en el Pacte Insular d'Ocupació i Treball de Mallorca i en el Pacte Local d'Ocupació i Treball de Palma.

⁶ El Consell de Mallorca, en el programa Ergon, ha iniciat una avaluació externa de qualitat l'any 2001. L'Ajuntament de Palma inicià al programa Palma Segle XXI un procés d'avaluació externa, de qualitat EFQM i de millora contínua des del 1998 fins ara, comptant amb una avaluació i assessoria externa.

⁷ Les sigles EFQM es poden traduir al català per Fundació Europea per a la Qualitat en la Gestió Empresarial, la qual ha establert uns criteris estàndards de qualitat homogenis a totes les empreses.

LA RECERCA D'OCUPACIÓ EN PROGRAMES DE TREBALL AMB SUPORT

Antònia Amengual Picornell i
Ramon Rosselló Galmés

INTRODUCCIÓ

L'aparició, en la dècada dels setanta, dels programes de *Treball amb Suport* en algunes universitats dels Estats Units suposà un canvi substancial en la concepció dels serveis d'atenció i/o rehabilitació de les persones amb discapacitats severes. En els sistemes tradicionals d'atenció a persones amb discapacitats severes, els serveis estaven centrats únicament en la persona que requeria rehabilitació. Amb l'aparició de programes de Treball amb Suport els serveis socials d'atenció a persones amb minusvàlua han d'atendre els interessos dels empresaris i, el més significatiu, s'han de reestructurar per poder adaptar-se a les necessitats dels empresaris (Molinaro, 1977).

En els sistemes tradicionals d'atenció a persones amb discapacitat severa els empresaris hi contribueixen de manera molt efímera; en el millor dels casos contribueixen al manteniment dels centres a través d'alguna aportació econòmica o, també, proporcionant algun treball perquè es faci en els centres ocupacionals a canvi d'alguna compensació, que sol ser econòmica. En canvi, en els programes de Treball amb Suport la funció i importància dels empresaris és molt rellevant: l'empresari és un factor determinant en l'èxit de la integració. Aquesta importància ve donada per una doble via: en primer lloc, l'empresari ha de donar una oportunitat a la persona amb discapacitat perquè pugui demostrar que és capaç de fer una feina productiva en una empresa del mercat obert de treball i, en segon lloc, ha d'acceptar la persona amb discapacitat com un membre actiu més de la seva empresa.

La necessitat de conèixer el sector empresarial ha posat el màrqueting en el centre d'atenció dels programes de Treball amb Suport (Ninth Institute on Rehabilitation Insues, 1982, Perlam 1983). El màrqueting no és simplement vendre; cal diferenciar entres aquests dos conceptes (Katter 1975): d'una banda, el màrqueting dóna importància als interessos i necessitats dels clients, en aquest cas empresaris; es preocupa de detectar les necessitats dels empresaris i de dissenyar un producte que les ompli. En els programes de Treball amb Suport serà programar serveis per cobrir les necessitats dels empresaris i, a la vegada, mantenir relacions a llarg termini amb els empresaris per tal de realimentar-se i, així, augmentar la qualitat dels serveis (Young, Rosati i Vandergoot 1986). Mentre que «vendre» es preocupa de l'embolcall i de la promoció dels productes amb l'única preocupació d'eleva la facturació total. Resumint, el màrqueting

efectiu és saber allò que el client vol, saber com oferir-li-ho i assegurar-se que allò que rep és el que volia.

Per aconseguir que un empresari ofereixi un lloc de feina a una persona amb discapacitat severa, cal un ampli conjunt d'actuacions dels programes de Treball amb Suport, que han de ser programades i han d'anar guiades per mètodes propis del màrqueting. Es pot argumentar que el màrqueting és inapropiat en ser el producte un ésser humà (Shafer et al. 1987). A començaments dels noranta, nombrosos estudis sobre les actituds dels empresaris amb els programes de Treball amb Suport detectaren que identificaven l'absència d'un bon màrqueting com la causa més important per no contractar més treballadors minusvàlids o no utilitzar els programes de Treball amb Suport.

El procés de recerca de feina és un component crític, no l'únic, en els programes de Treball amb Suport (McLoughin 1987). Segons Bissonnette (1994) si el nombre d'agències que subministren aquests programes de Treball amb Suport continua creixent, hauran de desplegar mètodes efectius per col·laborar amb els empresaris. Diferents autors han accentuat la importància de l'adopció de mètodes propis del món empresarial. McLoughin, Garner i Callahan (1987) emfasitzen la importància de donar, en les reunions amb els empresaris, una imatge semblant a la seva; Likewise, Dileo i Langton (1993) aconsellen per a la recerca de feina estratègies que combinen interessos dels usuaris amb tècniques de màrqueting i vendes; Kramnick (1994) defensa l'ús de tècniques de màrqueting com estratègia per ser efectiva la recerca de feina en programes de Treball amb Suport. Publicacions recents sobre serveis socials als Estats Units, han començat a defensar l'ús de tècniques de màrqueting en aquesta mena de programes (Nietupski et al. 1992, 1993), comença a aparèixer una evidència empírica sobre l'efectivitat de l'ús d'aquests processos en la recerca d'ocupació.

El propòsit d'aquest tema és triple. En primer lloc, mostrar com s'ha de dissenyar un pla per desplegar una estratègia de màrqueting en programes de Treball amb Suport, que consta de les següents fases:

- Definir el pla de màrqueting
- Identificar possibles sectors on desplegar els programes
- Executar el pla i
- Mantenir un canal de comunicació dinàmic amb els empresaris.

Per desplegar aquest aspectes seguirem, principalment, dues publicacions: una de Michael S. Shafer, Wendy S. Parent i Jane M. Everson de 1987: «*El màrqueting en los programas de Empleo con Apoyo*»; i l'obra de Rechord Culp Robinson i Valerie Broke de 1992: «*Màrqueting y estrategias de desarrollo de programas de Empleo con Apoyo*».

En segon lloc, ens centrarem a analitzar els distints models de contacte amb l'empresari, «les crides en fred» i «els contactes amb referència». Un cop analitzades les característiques d'aquests dos models, revisarem un important estudi de John Nietupski i els seus col·laboradors de la universitat d'Iowa, publicat el 1997, on comparen l'efectivitat dels dos models i, a més, ofereixen les primeres dades publicades sobre a quantes empreses, de mitjana, s'ha de contactar per obtenir un lloc de feina. Actualment, els cercadors d'ocupació no tenen estàndards, mentre que sí en tenen a cada indústria els seus venedors, la qual cosa possibilita mesurar la seva efectivitat.

I. MÀRQUETING EN PROGRAMES DE TREBALL AMB SUPORT

1.1. Definir el pla de màrqueting

En aquesta secció tractarem el tipus d'accions a desplegar per identificar els objectius (en la recerca de feina) i el tipus d'activitats a desplegar durant aquesta recerca amb la finalitat de determinar exactament els serveis que el nostre programa oferirà als usuaris (empresaris en aquest cas), que s'han de basar en les necessitats del mercat laboral. Els objectius i, per tant, les activitats en la recerca de feina s'han d'articular a curt, mitjà i llarg termini.

El pla de màrqueting s'ha de dissenyar després d'haver definit els objectius del programa. Fins ara només hem esmentat la necessitat de detectar les necessitats dels empresaris, però només referit a aquesta fase, la recerca de feina; addicionalment també s'han de tenir present les necessitats i preferències dels treballadors (usuaris). Els directores dels programes de Treball amb Suport, a l'hora de traçar els objectius, s'han de centrar en els valors i les necessitats d'empresaris i treballadors. El Treball amb Suport és un procés orientat als resultats i el més gran d'ells és que persones amb minusvàlua obtinguin una feina remunerada, lliurada en l'ocupació ordinària (no protegida) i per obtenir aquest resultat els programes de Treball amb Suport han de considerar un seguit de variables, per exemple:

- Població a la que es dirigeix el servei
- Perfil laboral del Preparador Laboral
- Sous mínims acceptats
- Nivells mínims d'integració
- Nivell mínim de minusvàlua.

Aquests factors formaran la base per formular els objectius dels programes. Uns objectius clars i perfectament articulats perquè tot el personal que hi intervé els conegui, serviran per millorar els resultats. Un cop s'han relacionat els objectius generals del programa, serà més bo de fer traçar els objectius de la recerca de feina (Rechord i Broke 1992).

La definició del pla de màrqueting ha de ser la més clara i detallada possible; ha d'especificar quin tipus de serveis oferirà el programa i a quin col·lectiu de persones amb minusvàlua es dirigeix. El pla ha de respondre a les necessitats dels empresaris per la qual cosa, prèviament, cal conèixer les seves demandes, és a dir, s'ha de basar en dades. El recull d'aquestes dades ha de contenir les tendències dels mercats nacionals, regionals i locals. Aquestes dades també seran útils per seleccionar les empreses on desplegar el programa. La selecció dels serveis que el programa oferirà es farà després de fer els estudis i de conèixer els interessos que hem esmentat. Cada programa de Treball amb Suport ha de determinar quins serveis oferirà als empresaris locals. Els anys d'experiència en aquesta mena de programes han servit per confeccionar una llista de prestacions que solen ser molt interessants per als empresaris i per la qual cosa la majoria de programes els ofereixen als usuaris. Cada programa ha d'oferir algun dels següents serveis:

- Anàlisi del perfil laboral exigít
- Selecció o preselecció del treballador
- Entrenament i suport en el lloc de treball
- Seguiment a llarg termini

- Assessorament en les adaptacions
- Control de la productivitat (dels usuaris)
- Comparació d'estàndards
- Estudis d'eficàcia en l'organització del treball
- Assessorament legal
- Instrucció de supervisors i companys
- Informació sobre incentius.

Un programa de Treball amb Suport, segons Culp i Broke, per aconseguir credibilitat i reputació en la comunitat empresarial ha d'oferir allò que havia anunciat que oferiria i que s'evidencien per:

- Disposar d'un programa escrit
- Disposar de pressupost per a màrqueting
- Descriure de manera clara els serveis als empresaris
- Descriure el rol del preparador laboral en els serveis
- Entrenament per al personal del programa
- Disposar de material per a publicitat (fulls, cartes, targetes)
- Presentacions a mitjans de comunicació d'esdeveniments públics
- Incentius concrets.

1.2. Identificar possibles mercats

L'afortunat creixement de la implantació dels programes de Treball amb Suport depèn de la situació financera de les empreses. Per això és molt important la salut i la vitalitat de l'economia. En alguns estats d'Amèrica del Nord i a petites zones locals on la taxa d'atur és alta, les possibilitats de trobar llocs de treball per al programa són molt limitades. El fracàs en l'economia base d'una petita localitat o regió ha de minvar el panorama per al Treball amb Suport. Per obvi que sembli, no podem oblidar que, perquè un empresari contracti un treballador, sigui discapacitat o no, ha de tenir necessitat de contractar nova mà d'obra.

Les vies per identificar possibles empreses on presentar els programes de Treball amb Suport són diverses:

- A. Empreses locals amb prestigi
- B. Empreses en expansió
- C. Empreses que necessiten contractar nous treballadors.

A. *Empreses locals amb prestigi*

L'estratègia inicial dels primers programes de Treball amb Suport a Espanya el 1991, —«Treball amb Suport» a Mallorca i «Aura» a Barcelona—, es basà en centrar-se en companyies fortes i amb un gran prestigi entre els empresaris amb la finalitat de poder mostrar a altres empresaris els resultats obtinguts en aquestes empreses. Els resultats no varen ser dolents per un doble motiu: actualment, set anys després, aquestes empreses, majoritàriament, segueixen comptant amb els treballadors contractats fa aquests anys i, a més, en poc temps es pogué disposar d'un llistat d'empreses amb prestigi que tenien treballadors en el marc de programes de Treball amb Suport per poder mostrar a altres empresaris.

Les motivacions inicials d'aquestes grans empreses a l'hora de contractar treballadors amb minusvàlua, no són les que habitualment trobam en el mercat, principalment la necessitat de contractar nova mà d'obra. Més aviat, la decisió

de col·laborar amb el programa es deu, prioritàriament, a col·laborar amb una iniciativa social amb suport institucional que semblava seriosa en els seus plantejaments i, a més, contribuir al manteniment de la bona imatge de l'empresa en la societat.

En aquestes empreses és important comprovar que el lloc de treball ofert és un lloc real on el treballador pot demostrar les seves habilitats i, a més, exerceix una funció clara en l'empresa. S'han de rebutjar els llocs de treball artificial, creats únicament per un esperit de beneficència, perquè el treballador ho detectaria i, possiblement, no aconseguiria assolir el màxim desplegament de les seves capacitats i, el que és més important, la continuïtat en l'empresa no dependria en cap moment de la qualitat de les feines fetes pels treballadors, sinó de factors aliens a l'actitud del treballador.

La forma de seleccionar a aquest tipus d'empreses és molt simple: són les grans empreses locals que tots coneixem; les pàgines grogues poden ser un instrument per seleccionar-les d'una manera sistemàtica.

B. Empreses en expansió

Els programes de Treball amb Suport haurien de desplegar una investigació de màrqueting (Martin 1986) que hauria d'incloure estudis econòmics de la zona per conèixer la salut financera de les empreses, les que han experimentat creixement i la taxa d'integració en les empreses de treballadors amb minusvàlua.

Disposar d'un estudi en el que es reflecteixin les empreses de la zona que estan en expansió facilita el procés de les empreses per presentar els programes de Treball amb Suport, el que passa és que en moltes ocasions, degut a limitacions pressupostàries, és difícil o impossible poder contractar professionals perquè despleguin aquests estudis. En aquest cas, el programa mateix ha d'elaborar una llista d'empreses en expansió, anant a dades editades per les cambres de comerç o associacions empresarials i comprovar aquestes dades en diferents anys per conèixer-ne l'evolució. Les dades principals que pot ser interessant comprovar són:

- Nombre de treballadors
- Beneficis nets
- Nivells de facturació
- *Cash-Floor*

C. Empreses que necessiten contractar nous treballadors

L'objectiu és identificar empresaris que vulguin contractar treballadors, per necessitar mà d'obra nova. Per aconseguir-ho es pot anar als recursos propis del mercat laboral, als que s'hi dirigeix qualsevol ciutadà que vol trobar feina. Aquests recursos, generalment, són:

- Anuncis classificats a periòdics
- Demandes d'ocupació a l'INEM
- Borses de treball d'associacions empresarials
- Amics, familiars, coneguts, etc.

Dues característiques de les empreses detectades per les vies esmentades són: que vulguin contractar un treballador sense discapacitats i que vulguin contractar-lo immediatament. Els programes de Treball amb Suport s'han d'or-

ganitzar per respondre àgilment a aquestes demandes. Quan un empresari necessita contractar un treballador, generalment no pensa en treballadors discapacitats i per això el programa de Treball amb Suport l'ha d'entrevistar i convèncer-lo que si contracta un treballador en el marc d'aquests programes, complirà amb les funcions que se li encomanin amb una productivitat i qualitat en el treball semblants a les que podrà obtenir amb un treballador sense discapacitat. A més, segons el tipus de contracte que faci, podrà obtenir subvencions i bonificacions en les quotes de la Seguretat Social. Paral·lelament, el procés de selecció d'un treballador que respongui al perfil volgut per l'empresari s'ha de fer al més aviat possible (anàlisi del lloc de treball i selecció del candidat) per respondre adequadament a les necessitats de l'empresari.

En la selecció feta a través dels anuncis classificats a periòdics, s'ha de tenir en compte que els perfils dels treballadors coincideixin amb els de les característiques dels nostres usuaris. En aquesta fase inicial, la selecció de lloc de treball, s'han de considerar un seguit de factors:

- Si és un lloc de treball que requereix formació i/o experiència prèvia.
- Si es requereix titulació que no tinguin els nostres usuaris.
- Si el lloc requereix un nivell cognitiu i de coordinació motriu que no tinguin els nostres usuaris.
- Si el lloc requereix entrenament.
- Si s'han de fer adaptacions.

En aquest apartat hem fet una breu anàlisi de les principals vies per detectar empreses on desplegar els programes de Treball amb Suport, que no són les úniques: també hem de recórrer a empreses d'amics, familiars i amics de les persones que fan ús del servei.

Com a resultat de la selecció d'empreses en les que es pot presentar el programa, s'ha de fer un llistat de les empreses en les que el programa es pugui desplegar. En la llista s'han d'incloure les empreses que apareixen repetidament en la secció de classificats dels periòdics, empreses en fase de creixement i expansió, i les empreses que sol·liciten treballadores amb discapacitats. Aquest llistat s'ha d'actualitzar constantment.

1. 3. Executar el pla de màrqueting

En aquesta secció tractam la forma de presentar als empresaris que contracten una persona amb discapacitat els serveis que oferim en el marc d'un programa de Treball amb Suport. Les accions que s'han de desplegar tenen com a objectiu aconseguir una entrevista amb les persones que prenen les decisions en l'empresa, presentar-los els serveis del programa i, al mateix temps, identificar i valorar les actituds i la predisposició dels empresaris quant a la contractació de treballadors discapacitats.

Els primers programes de Treball amb Suport als Estats Units, en la dècada dels setanta i vuitanta, igual que aquí, desenvolupaven les activitats de la recerca de feina sense que hi participàs el futur treballador, que esperava que se li trobàs una feina adequada i que li interessàs. Avui les coses han canviat: els interessos i gusts, i preferències dels usuaris es tenen en compte quan es va a la primera entrevista i no només quan s'aconsegueix una feina, com passava abans. Fins i tot avui, en aquests moments, estam canviant la nostra organització en la fase de

recerca de feina, donant una participació més activa als futurs treballadors, especialment pel que fa a les activitats descrites anteriorment en el punt C.- *Empreses que necessiten contractar nous treballadors*, de l'apartat II. *Identificar possibles mercats*.

El primer pas en aquesta fase, si treballam amb el model de crides en fred, és aconseguir una entrevista amb l'empresa prèviament seleccionada. El primer dubte que sorgeix és quina és la persona més adequada per fer l'entrevista. En principi serà la que pren les decisions en l'empresa i com a norma hem de sol·licitar-la amb el director gerent o el propietari de la companyia, si és una gran empresa. De tota manera, el més probable és que ens derivin al departament de personal. Si fem l'entrevista amb la persona que no pren les decisions, estam perdent el temps perquè la informació que arriba a la persona que decideix no depèn de nosaltres, sinó d'un intermediari que, conscientment i inconscient, retalla la informació.

La crida per telèfon per sol·licitar l'entrevista ha de ser breu, un o dos minuts, i hem de ser directes en l'objectiu: aconseguir una entrevista tot evitant l'excés d'informació. En el decurs de la conversa hem de transferir la informació mínima per respondre a les següents qüestions:

- qui som
- què volem
- per què
- per a què
- quan

En el cas que l'interlocutor ens demani informació específica sobre el programa, hem d'evitar respondre per remetre'ns a la conveniència d'entrevistar-nos per tal d'informar completament del programa de Treball amb Suport que estam fent.

Un cop aconseguida l'entrevista i abans d'iniciar la visita, hem de preparar i comprovar tot el material necessari per fer-la:

- confeccionar una carta de presentació
- preparar els fulls informatius o documents en fundes de plàstic i ordenar-los segons ordre de presentació
- saber si es disposarà de reproductors de mitjans audiovisuals, si n'hem de fer ús.

En l'entrevista hem d'anar vestits de la manera com ho solen fer els empresaris i limitar la durada al temps estipulat. L'inici de l'entrevista és el moment més crític —juntament amb el final— i cal començar per qualche tòpic. L'objectiu, en aquesta fase inicial, és atreure l'atenció de l'empresari i predisposar-lo perquè ens atengui i ens escolti atentament. La primera impressió que fem serà decisiva per als nostres objectius. Es tracta de crear un ambient de confiança que faciliti l'apropament personal.

L'entrevista, en si, és la fase més laboriosa del procés: hem d'armar una bona argumentació i per això cal conèixer bé el servei que oferim. Aquesta argumentació ha de ser oberta perquè pugui adaptar-se a les característiques i necessitats de l'empresari que visitem. Per conèixer les necessitats de l'empresari i la seva manera de pensar hem de treure el màxim d'informació de l'empresari.

Tanmateix, no es tracta de fer un interrogatori, sinó d'interessar-se pels seus problemes.

Tota argumentació ha de tenir unes característiques essencials: ha de ser clara, completa i creïble. Hem d'utilitzar un llenguatge clar per a l'empresari, hem d'evitar els tecnicismes propis de serveis socials i hem d'utilitzar un to de veu i un ritme d'expressió adequat a cada empresari. L'important no és el que deïm, sinó el que entén l'empresari. L'argumentació ha de ser completa perquè l'empresari no li resti cap dubte quant al nostre programa de Treball amb Suport. Per aconseguir-ho, a més, hem d'explicar les característiques de les fases del programa: cal donar la imatge d'un sistema global i ben estructurat en el que hi intervé un equip de professionals amb la finalitat de respondre a les necessitats de l'empresari en el moment que es produeixin. Perquè la nostra exposició sigui creïble cal fer ús de referències, exposar dades d'experiències amb altres empresaris i reconèixer, també, que hi pot haver dificultats.

El nostre objectiu és presentar un conjunt de serveis de forma que l'empresari estigui disposat a contractar una persona amb discapacitat com a treballador per a la seva empresa. Per això haurem d'apel·lar a les motivacions de l'empresari d'acord amb els beneficis que obtindria col·laborant amb el nostre programa de Treball amb Suport i no només a les seves característiques. Es tracta de presentar a l'empresari allò que obtindrà amb el nostre serveis des del punt de vista de les seves motivacions; hem d'assegurar-nos de traduir les característiques del programa en beneficis per a l'empresari.

Abans de la fase final —el tancament de l'entrevista— hem de donar oportunitat a l'empresari perquè pugui fer les objeccions que vulgui. En principi, és millor que no siguem nosaltres qui les presenti, sinó esperar que sigui l'empresari qui les vegi. Les objeccions posen de manifest el seu interès per la nostra argumentació, a part de permetre'ns apropar-nos a l'empresari i conèixer les seves motivacions. Hem de convertir les objeccions en els nostres millors arguments per acabar de convèncer l'empresari. En aquest sentit, en els manuals sobre vendes s'especifiquen un seguit de tècniques per rebatre les objeccions, tot i que no hi ha fórmules infal·libles.

El tancament de l'entrevista és el moment culminant del procés en el que s'ha d'obtenir el fruit, en aquest cas un compromís de resposta, o millor la concreció de qualche lloc. Si per obtenir una resposta hem d'esperar, és millor adiar-ho i comprometre'ns nosaltres mateixos a cridar l'empresari; els empresaris solen tenir les seves pròpies preocupacions i se'ls pot oblidar fàcilment cridar-nos.

Tancam el tema de l'execució del pla de màrqueting amb una cita de Rechord Culp: «Quan es conjuguen un bon màrqueting amb bones estratègies, amb un temps prudent d'entrevista i amb un poc de sort, doneu com a resultat directe un contracte per a una persona amb discapacitat, en el marc d'un programa de Treball amb Suport».

II. MODELS DE CONTACTE AMB ELS EMPRESARIS

II.1. Crides en fred

Ens referim a «crides en fred» a les situacions en les que l'empresari no coneix el tema que se li exposarà, ni té referències del programa de Treball amb

Suport quan es contacta amb ell per primera vegada. El contacte inicial generalment sol ser telefònic, tot i que pot ser una visita personal, per fax, per carta o combinant-ne algunes. L'estil i les formes usades en aquests contactes venen determinats pel volum de l'empresa.

Les fases en l'execució del pla de màrqueting descrits en la secció anterior corresponen a aquesta mena de contactes. Del que s'ha exposat en seccions anteriors en volem ressaltar la importància que té l'obtenció d'informació sobre l'empresari i l'empresa en aquests primers contactes; els responsables de la recerca de feina miraran de conèixer:

- Com opera l'empresari
- Quins tipus de beneficis li interessin més
- Els processos a través dels quals l'empresa pren les decisions
- Les seccions de l'empresa
- Les feines que s'hi fan
- Volum i temps d'execució de tasques
- Cultura del lloc de treball
- Requisits de qualificació dels treballadors.

Basant-nos en les dades que es vagin obtenint, l'especialista en ocupació ha de reconduir l'entrevista cap als punts d'interès de l'empresari.

II.2. Model de contactes amb referències

La manera de fer en el model de contactes amb referència és semblant al de les crides en fred: es fan estudis sobre l'empresari i el lloc de treball, es presenten els serveis que ofereix el programa de Treball amb Suport tal com s'ha descrit anteriorment. La diferència rau en què en el model de crides amb referències hi ha dues fases prèvies al control inicial.

Fase I

Es tracta de seleccionar persones que combinen un compromís amb els programes de Treball amb Suport amb unes bones relacions amb el món empresarial perquè introdueixin els cercadors de feina en els cercles empresarials que coneixen. Per seleccionar aquests «defensors» o «introdctors» —que han de creure en els programes de Treball amb Suport i, a més, tenir influència en l'àmbit empresarial— podem anar a membres d'associacions o clubs socials (rotaris, etc.) que tinguin en els seus estatuts alguna funció que faci referència a l'ajuda social de col·lectius desfavorits; a treballadors que coneixem de les empreses que hem de visitar; a membres de l'*staff* de programes de Treball amb Suport; a familiars de persones amb minusvàlua i a amics o coneguts del cercador de feina.

Fase II

Un cop seleccionats els «introdctors» o «defensors» es tracta d'involucrar-los en el procés de recerca de feina perquè parlin amb l'empresari amb la finalitat d'introduir-lo superficialment en els programes de Treball amb Suport i, a més, aconseguixin una entrevista entre l'empresari i el programa. El cercador de feina ha de generar interès en l'introdctor sobre els programes de Treball amb Suport i motivar-lo amb la finalitat de conscienciar-lo de la importància de la seva

col·laboració. Aquests «introdctors», un cop s'han compromès a col·laborar en el procés de recerca d'ocupació, també poden ser molt útils per proveir d'informació el cercador de feina sobre l'empresari.

II.3. Efectivitat d'ambdós models

Per desenvolupar aquest tema anam a un estudi de John Nietupki publicat a la revista ELSEVIER «Journal of Vocational Rehabilitation núm. 8, 1997». És el primer estudi que s'ha fet sobre l'efectivitat d'ambdós models de recerca de feina en programes de Treball amb Suport als Estats Units. John Nietupki constata que els venedors a cada indústria tenen estàndards de resultats i els directors de vendes demanen als seus venedors uns resultats d'acord amb el nombre de contactes i entrevistes fetes. En canvi, els directors dels programes de Treball amb Suport no tenen dades amb les que poder guiar els seus cercadors de feina. Amb aquest estudi, Nietupki intentà trobar una resposta a les següents qüestions:

1. ¿Quantes empreses, de mitjana, han de ser contactades per obtenir una resposta afirmativa sobre la possibilitat de contractar un treballador d'un programa de Treball amb Suport a través d'un d'aquests dos models?
2. Quins resultats o quina activitat es pot esperar d'un cercador de feina?
3. És un model superior a un altre per obtenir llocs de feina?

Per obtenir respostes a aquestes qüestions féu una investigació sobre l'ús d'aquests mètodes a 12 agències de Treball amb Suport en el Nord de l'estat d'Illinois, durant sis mesos. Aquestes agències treballen amb usuaris que tenen distints tipus de discapacitats:

- 6 agències treballaven amb persones amb RM
- 2 amb persones amb RM i EM
- 1 amb persones amb RM i TR. PER.
- 1 amb persones amb RM i DIS. FIS.
- 1 amb persones amb RM, EM i DIS. FIS.
- 1 amb persones amb EM

No entrarem en excessius aspectes metodològics, ja que el lector interessat pot acudir a l'estudi publicat; només esmentar que l'estudi comptava amb actuacions per controlar la fiabilitat dels resultats. Sí donarem algunes dades sobre la mostra amb la finalitat que es puguin saber les característiques dels cercadors de feina implicats en l'estudi i serveixi per situar correctament l'estudi.

- Se seleccionen 20 cercadors de feina de les 12 agències esmentades amb una experiència laboral que va des dels 7 anys als 4 mesos. La majoria, un 65%, tenen entre 1 i 2 anys d'experiència.
- La majoria de les agències treballen en àrees suburbanes de la ciutat de Chicago. Dues de les 12 agències treballen sobretot en àrees rurals i altres dues concentren el quaranta per cent dels seus serveis en aquestes àrees.
- La dimensió de les agències, quant al nombre d'usuaris, és variable: va des dels 15, la més petita, a 600 la més gran.

- Nou de les dotze agències operen en àrees la situació econòmica de les quals és forta, amb nombre d'ocupacions estable. Dues agències operen en àrees en les que disminueix el nombre de llocs de treballs. Una agència actua en una zona de gran creixement econòmic.
- Cada cercador de feina ha tingut experiència directa en la recerca d'ocupació emprant el model de les crides en fred i el model de contactes amb referència. També han coordinat seminaris sobre aquests dos models de recerca d'ocupació.

Resultats en el model de crides en fred

	Nombre d'entrevistes fetes	Decisions positives de contractacions
Mitjana 20 cercadors de feina	53	5
Límits de la mostra	21 - 109	3 - 12

Aquestes dades ens indiquen que calen 10 entrevistes per obtenir un lloc de feina. Observant els límits de la mostra, veim que el cercador de feina que va fer menys entrevistes per aconseguir un lloc de treball en va fer 3 i el que més 43.

Resultats en el model de contactes amb referències

	Nombre de contactes amb introductors	Nombre d'entrevistes a través de defensors	Nombre de decisions positives de contractació
Mitjana 20 cercadors de feina	8	7	4
Límits de la mostra	1 - 27	1 - 27	0 - 15

Aquí s'observa que, de mitjana, un cercador de feina va fer 8 contactes amb defensors o introductors amb els empresari, dels que se'n derivaren 4 lloc de treball. Això vol dir que caldrà una mitjana de 2 contactes amb els introductors que aconseguir un lloc de treball.

Aquestes dades suggereixen que aquests dos models amb els que treballen els cercadors de feina de les 12 agències, són vàlids per obtenir ocupacions. En síntesi, el nombre de contactes amb empresaris necessaris per obtenir un lloc de feina i el percentatge de productivitat de les distintes fases del procés, és quatre vegades superior en el model de contactes amb referències.

La resta d'aquesta secció conté dues àrees. En la primera es discuteixen implicacions pràctiques d'acord amb les dades obtingudes en aquest estudi. Després, les seves limitacions i necessitats de futurs estudis.

Implicacions pràctiques

Amb aquest estudi es poden fer diversos suggeriments als cercadors de feina.

Primer: els cercadors de feina poden seguir un registre de dades per millorar els seus resultats. Poden comparar els seus resultats amb els d'aquest estudi, o els seus propis resultats per períodes, identificar àrees amb relativa força i debilitat, i emprar aquesta informació per millorar els resultats de les àrees més febles. Els cercadors de feina han de poder veure la manera de treure bon profit movent-se d'una fase a una altra, computant el percentatge d'estudis que derivin dels contactes fets, les propostes d'ocupació fruit dels estudis i els contractes produïts

per les propostes d'ocupació. Analitzant el comportament d'aquestes fases poden sorgir idees per millorar els percentatges de productivitat dels cercadors en cada fase del model.

Segon. Es poden usar les dades del propi treball per influir en el treball de l'agència i millorar els resultats. Compartint les dades amb directors, defensors, comitès consultius i altres cercadors de feina, es facilita la millora dels resultats finals.

Tercer. Les agències poden usar les dades per determinar les estratègies més efectives a cada cercador de feina en particular i els de la pròpia agència. Els directors de programes poden reorganitzar les activitats de recerca de feina aprofitant al màxim els talents dels cercadors de feina. Per exemple, si qualcú de l'equip obté bons resultats en el contacte inicial i altres obtenen més decisions positives de contractació, es divideixen les responsabilitats d'acord amb les aptituds i capacitats de cada cercador de feina.

Implicacions en la investigació

A la vegada que aquest estudi pilot ens evidencia l'efectivitat de les crides en fred i dels contractes amb referències, en cal identificar futures necessitats:

1. Aquest estudi correspon a una àrea suburbana d'un sol estat i, per tant, els nivells estàndards no es poden generalitzar.
2. En aquest estudi no es controlen distints aspectes de les agències com són: el tipus d'empreses contactades, estils dels cercadors, reputació de l'agència, condicions econòmiques i usuaris de les agències. Futurs estudis hauran de controlar una o més d'aquestes variables per anar refinant els estàndards obtinguts.
3. Tot i que el model de contacte amb referències és superior en dos aspectes —el major nombre de contactes amb empresaris que calen per obtenir un «sí» i el percentatge de productivitat en cada fase— no sabem si és superior en altres aspectes. Investigacions futures s'hauran de centrar en el temps que cal invertir en cada un dels models per obtenir un «sí».
4. Una altra qüestió d'interès és si la retenció d'un lloc de treball es veu afectada per la modalitat del contacte.

Sumari i conclusions

El propòsit d'aquest estudi era oferir una idea preliminar de la validesa de principis del sector de vendes en el procés de recerca de feina.

Aquest esforç inicial:

- a) Ha demostrat que ambdós processos són vàlids per cercar llocs de feina;
- b) Ha documentat que calen 10 contactes per obtenir un «sí» en el model de crides en fred i només 2,4 en el de contacte amb referències;
- c) Ofereix estàndards per a la recerca de feina en els dos models estudiats.

Aquesta informació pot ser usada per persones i agències per millorar els resultats. Essent preliminar, aquest estudi ens amplia el coneixement sobre les estratègies en la recerca de feina i crea una plataforma per a futures investigacions.

LA CONSELLERIA DE TREBALL I FORMACIÓ I LA INSERCIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

Joan Miquel Fiol Torres
Tècnic de la Xarxa Pública d'Orientació
del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

El present article consta de dues parts diferenciades: Primer es fa una breu anàlisi de la situació i contractació del col·lectiu en el mercat laboral en aquests darrers anys comparant-lo a la resta de persones que el formam, on es veu l'augment quantitatiu i qualitatiu de la contractació i la seva participació en les empreses ordinaries, per posteriorment veure el que s'ha fet des de la Conselleria de Treball. Primer es veu quins ajuts s'han fet als Centres Especials d'Ocupació i els ajuts a autònoms. Després es relaciona i analitza la feina dels diferents serveis d'orientació i inserció laboral, posant esment amb el Treball amb Suport com a metodologia optima per a la inserció del col·lectiu en l'empresa ordinaria. També es fa referència als serveis d'acompanyament a la formació, com a recursos per apropar més el col·lectiu a recursos normalitzats, per posteriorment relacionar els serveis que s'han posat en funcionament de cara al període 2001-2002, serveis específics que formen part de la Xarxa Pública d'Orientació. Al final s'exposen els cursos de formació que s'han aprovat, que representen l'instrument per tal d'augmentar el nivell d'ocupabilitat de les persones amb discapacitat.

INTRODUCCIÓ

Tal com recull el Pacte per a l'ocupació, la cohesió social i el foment de l'economia productiva a les Illes Balears¹, signat en data 12 de gener de 2000 per part del Govern de les Illes Balears- Conselleria de Treball i Formació, la Confederació d'Associacions Empresariales de les Balears (CAEB), la Confederació de la Petita i Mitjana Empresa de Mallorca (PIME), Comissions Obreres (CC.OO) i la Unió General de Treballadors (UGT), la inserció de les persones amb discapacitat necessita d'unes actuacions específiques; serveis i programes que han de tenir lloc en diferents dispositius i situacions.

En el primer aniversari d'aquest Pacte, es varen incloure una sèrie d'annexos, cada un d'ells per a diferents col·lectius, i a l'annex 2², es fa referència a la voluntat de dur a terme accions i actuacions distintes que han de permetre

que aquest col·lectiu, persones amb discapacitat, tingui més facilitats a l'hora d'inserir-se al mercat laboral. Des de la Conselleria de Treball i Formació s'han dut a terme tot un seguit de mesures i ajudes a diferents àmbirs, però que totes elles s'han fet per tal de millorar l'accés de les persones amb discapacitat al mercat laboral.

LA SITUACIÓ DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT AL MERCAT LABORAL BALEAR

El col·lectiu de persones amb discapacitat que estan en edat laboral a les Illes Balears a l'any 2000, era de 17.775 persones segons l'IBAS³. Aquesta quantitat representa el 2'93% del total de la població en edat laboral a les Illes (606.110 persones)⁴.

Pel que fa a les contractacions, l'evolució en els darrers anys, el següent quadre ens la indica:⁵

<i>Contractes a discapacitats segons modalitat de contractació</i>	<i>any 1998</i>	<i>any 1999</i>	<i>any 2000</i>
	Total	Total	Total
Contractes Indefinits			
Discapacitats	200	275	261
Subtotal contractes indefinits	27.260	35.922	34.564
Contractes de durada determinada			
Discapacitats	72	122	192
Discapacitats en CEE	204	200	210
Subtotal Durada Determinada	285.641	328.375	350.140
TOTAL CONTRACTES PERSONES AMB DISCAPACITAT	476	597	663
Total contractació	312.901	364.297	384.704

S'observa com el nombre de contractacions de les persones amb discapacitat ha anat en augment, de la mateixa manera que ho han fet el total de contractacions: l'any 1998 el total de contractacions del col·lectiu representa el 0'15% del total de les contractacions; l'any 1999 el 0'16% i el 2000, el 0'17%. Per tant veiem com d'any en any, a més d'haver-hi més contractes per a discapacitats, aquests contractes són més representatius dins el total de les contractacions.

L'any 1999 va ser l'any en el qual hi va haver canvis qualitius molt importants en la contractació: mentre el nombre de contractes en centres especials d'ocupació es manté, el de contractes en l'empresa ordinària experimenta una pujada considerable i així es passà dels 272 contractes (entre indefinits i de durada determinada) als 397 (un 45'95% més). Però ens trobam que l'any 2000 aquesta quantitat de contractes en l'empresa encara manté una pujada considerable, passant als 453 contractes (un 66'54% més respecte a l'any 1998).

Un altre aspecte a tenir en compte és el fet que l'any 2000 els contractes indefinits per a discapacitats representa el 39'36% del total de contractes per a

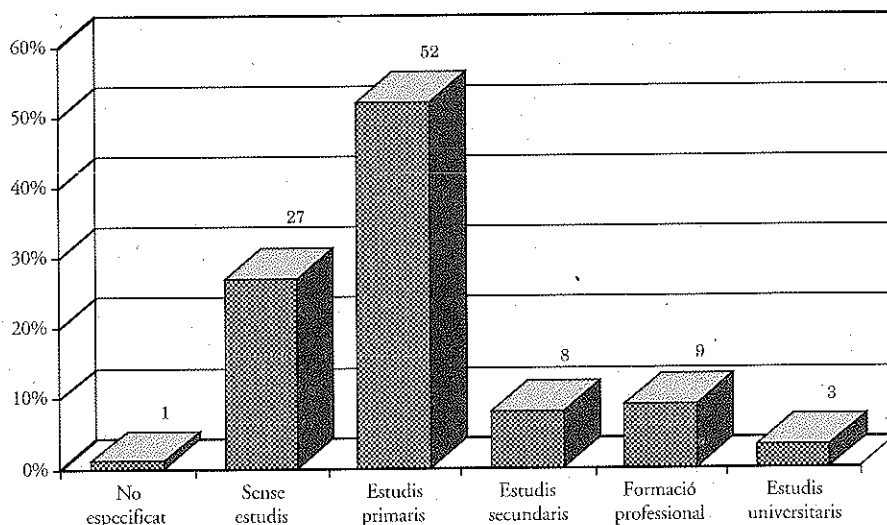
discapacitats. Si això ho comparem amb què el total de contractes indefinits representa el 8'98% del total de la contractació, ens trobam que en general la situació laboral de les persones amb discapacitat a les illes és més estable que la de la resta de persones.

Com veim, els nivells de contractació han augmentat qualitativament: la inserció en empreses ordinàries permet una major inserció de les persones amb discapacitat en tots els àmbits de la seva vida, a la vegada que no els deixa al marge de l'evolució del mercat laboral. La integració en l'empresa ordinària es planteja com un objectiu per a la inserció pura i normalitzada d'aquest col·lectiu, i des del Pacte per a l'Ocupació es va plantejar com a objectiu per al col·lectiu.

Dins el col·lectiu de persones amb discapacitat, hi ha un grup de persones a les quals la inserció en empreses ordinàries, resulta difícil degut a la discapacitat que pateixen. Per això s'insereixen en centres especials d'ocupació, centres de producció i amb competència en els que un alt percentatge de les persones que hi treballen són persones amb discapacitat, i per tant no són considerades com a empreses ordinàries. Com es veu al quadre, els contractes en aquests centres s'han anat mantenint al llarg d'aquests darrers anys.

Fiins aquí el que fa al nombre i tipus de contractació. Per altra banda ens trobam que les persones amb discapacitat que s'insereixen (un 23%)⁶, s'insereixen majoritàriament en llocs de feina que no requereixen d'una qualificació molt elevada, ja que generalment es tracta de persones que tenen un nivell baix de qualificació:

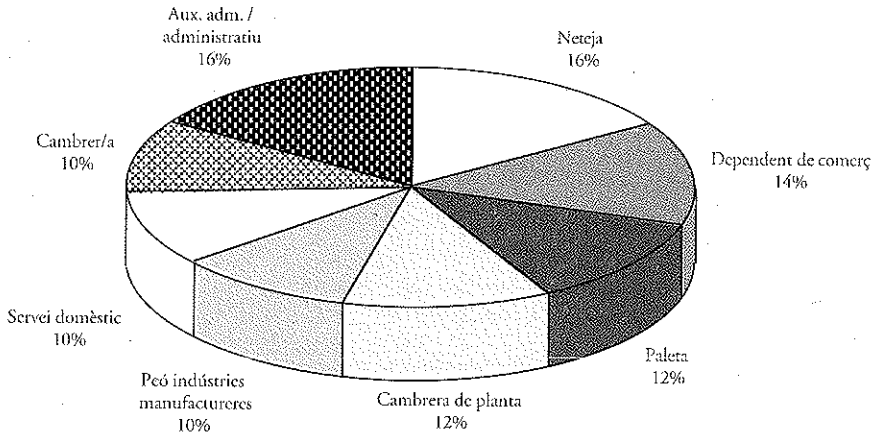
Nivell d'estudis de les persones amb discapacitat (percentatges)



Com es veu al gràfic⁷, el 79% de la població amb discapacitats té, com a màxim, estudis primaris, fet aquest que condiona bastant la seva inserció

laboral, ja que el seu nivell de qualificació no els permet inserir-se en ocupacions que requereixen d'un cert nivell de qualificació. Tan sols un 20% del col·lectiu té un nivell superior als estudis primaris i les ocupacions en les quals s'inserixen no es corresponen amb el seu nivell, per tant s'inserixen en ocupacions en precari, tal com es pot deduir del quadre:⁸

Ocupacions de les persones amb discapacitat



Davant aquesta situació dels discapacitats enfront del mercat laboral de les Illes, ens trobam amb que les pensions i ajudes que reben quan no treballen, per la seva condició de persones amb discapacitat, poden representar més o menys un 80% del sou que rebrien en el cas que ho fessin: ens trobam que l'esforç que els implica treballar (a nivell de temps, despeses de transport, dietes...) no els compensa i així ens trobam amb una borsa d'aturats permanents que esperen rebre una oferta de treball que els compensi econòmicament. Moltes de les persones que es troben en aquesta situació opten per fer algunes feines dins l'economia submergida⁹

MESURES, AJUDES I FINANÇAMENTS DUTES A TERME PER LA CONSELLERIA DE TREBALL I FORMACIÓ, EN EL MARC DEL PACTE PER A L'OCUPACIÓ.

S'han fet actuacions en referència als Centres Especials d'Ocupació (així ho recull l'annex 2 del primer aniversari del Pacte per a l'Ocupació). Tal com hem vist al quadre de contractacions, les contractacions que es fan des dels centres especials d'ocupació representen un percentatge important dins el total de les contractacions de les persones amb discapacitat. Pel que fa aquests centres especials d'ocupació, al BOIB núm. 58, de 15 de maig de 2001, hi ha l'Ordre del Conseller de Treball i Formació, de 20 d'abril de 2001, per la qual es regulen ajuts i subvencions públics destinats al foment de la integració laboral de persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació i feina autònoma.

A la citada ordre s'exposen les accions que poden rebre algun tipus d'ajuda:

Per als centres especials d'ocupació:

a) Projectes generadors d'ocupació:

- per assistència tècnica: estudis de viabilitat, organització, comercialització, anàlisi, auditories...
- per sufragar la inversió fixa en projectes d'interès social
- per a la subvenció parcial d'interessos dels préstecs

De moment s'han tramitat 111.252.997 pessetes per a aquestes accions.

b) Per mantenir llocs de feina:

- subvencions del 50% del salari mínim interprofessional
- subvencions per adaptar llocs de feina i eliminar barreres arquitectòniques
- subvencions per equilibrar i sanejar el finançament dels centres especials d'ocupació
- subvenció per tal que aquests centres puguin rebre assistència tècnica per al manteniment de llocs de feina.

De moment s'han tramitat 69.000.000 pessetes per a aquestes accions.

c) Per a la constitució de treballadors minusvàlids desocupats com a autònoms (un 5% dels ocupats, ho són com a autònoms)¹⁰

- Subvenció parcial dels interessos dels préstecs de les entitats de crèdit

Fins al moment s'han tramitat 7.800.000 pessetes per a aquestes accions.

En total fan 188.052.997 pessetes per a les tres accions.

Però, com ja hem vist, la integració en l'empresa ordinària es planteja com un objectiu prioritari dins el Pacte per a l'ocupació i per tant també per a la inserció pura i normalitzada d'aquest col·lectiu.

Tal com indica la Dra. Maria Pallisera, molts formadors i professionals que treballen amb el col·lectiu es troben en la contradicció de treballar per a la integració en la comunitat des de fora de la mateixa. En aquest àmbit protegit, si s'hi roman un temps, es pot caure en un ambient molt acadèmic i fins i tot infantilitzador per als usuaris.¹¹

En aquest sentit des de la Conselleria de Treball i Formació s'han cofinançat, juntament amb la Unió Europea-Fons Social Europeu dins l'eix 7 mesura 1, de l'objectiu 3, tota una sèrie de serveis d'orientació i inserció laboral, que treballen per tal que la inserció del col·lectiu dins l'empresa ordinària sigui el més profitosa possible. En la convocatòria 2000-2001 es varen aprovar aquests serveis:

ENTITAT	SERVEI	LLOC
UNAC	Servicio de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	PALMA
UNAC (mitjançant AMADIP-ESMENT)	Servei d'orientació vocacional de persones amb retard mental	PALMA
UNAC (mitjançant ASPAS)	Servei de suport a la formació ocupacional ordinària i a la inserció laboral de persones amb discapacitat auditiva	PALMA
AJUNTAMENT DE PALMA (juntament amb COORDINADORA i AMADIP)	Segle XXI-Servei d'orientació i suport inserció laboral persones discapacitat psíquica	PALMA
ASPROM	Servicio de información, orientación y asesoramiento laboral	PALMA
CONSELL DE MALLORCA (juntament amb INTRESS, COORDINADORA i ASPAS)	ERGON: orientació, formació i inserció laboral de persones amb discapacitat	MALLORCA (PALMA, INCA, MANACOR)
IFES-UGT	Servicio de orientación	PALMA
AJUNTAMENT DE CALVIÀ	Servicio de acompañamiento a la inserción laboral	CALVIÀ
COORDINADORA DE MINUSVALIDS DE MENORCA	Projecte de formació per a la integració laboral.	MENORCA
COORDINADORA (Fedaració Balear de persones amb discapacitats)	Programa de suport a la inserció laboral per a persones amb discapacitats	EIVISSA

Totes les actuacions d'aquests serveis d'orientació tenen un tractament de la inserció de l'usuari amb el qual es tendeix cap a la globalitat i la integralitat:

- Treball amb el Departament d'Orientació de l'Institut d'Educació secundària que deriva el cas o amb els Serveis Socials corresponents, per tal de començar a treballar des d'una perspectiva els més integral possible.
- Treball amb la família (bàsic per tal que aquest procés sigui òptim)

- Treball amb l'usuari a nivell d'hàbits de tot tipus, necessaris per a la seva inserció en tots els àmbits.
- Treball amb l'usuari en coneixements bàsics i específics.
- Treball amb suport com a metodologia específica per a la inserció en una empresa ordinària, que implica treballar amb els empresaris i amb els altres empleats de l'empresa.

Es treballa per tal de facilitar la seva màxima autonomia a la vida adulta: la integració laboral és un factor fonamental en la participació en la societat, però no és suficient. La tendència és fer un tipus d'accions per tal d'aconseguir que l'usuari assumeixi una independència en els diferents àmbits de la seva vida: són serveis que deixen de banda la sobreprotecció, per tal de deixar créixer a la persona.

En el període novembre del 2000 fins a octubre del 2001, han passat un total de 741 usuaris per aquests serveis i després d'haver realitzat amb ells totes les accions d'orientació individualitzades, s'han fet un total de 261 contractes.¹²

Moltes d'aquestes actuacions d'inserció que es duen a terme en empreses, es fan gràcies als empresaris que accedeixen a contractar a persones amb discapacitat amb tots els avantatges fiscals que això suposa. El treball amb els empresaris per part dels serveis representa un esforç considerable, però permet, sempre que l'empresari hi accedeixi, tenir una borsa d'empreses que contracten a persones amb discapacitat.

Encara s'ha arribat més enfora, no tan sols es procura la inserció laboral en l'empresa ordinària, també s'ha anat a cercar la participació del col·lectiu en recursos ordinaris de formació. Coordinadora- Federació Balear de Persones amb discapacitat, l'Ajuntament de Calvià i la UNAC-ASPAS procuren l'accés d'aquest col·lectiu als cursos als quals pot anar qualsevol persona encara que no tenguí cap tipus de discapacitat.

AJUNTAMENT DE CALVIA	Servicio de acompañamiento a la formación.	CALVIA
COORDINADORA	Programa de suport a la formació	PALMA
UNAC (mitjançant ASPAS)	Servei de suport a la formació ocupacional ordinària i a la inserció laboral de persones amb discapacitat auditiva	PALMA

Des d'aquests programes, a més de donar suport al procés formatiu amb assessorament al professorat i amb adaptacions curriculars que puguin facilitar l'aprenentatge dels continguts del curs per part de l'usuari, s'assessora sobre la supressió de barreres arquitectòniques a acadèmies i centres de formació, informant i assessorant els propietaris de les qüestions a tenir en compte. Per tant, en certa manera es lluita perquè les persones amb discapacitat puguin tenir accés a totes les accions formatives (en la mesura del que sigui possible, en funció del tipus i grau de discapacitat) i per ampliar l'oferta formativa específica per al col·lectiu, aprofitant-se de l'oferta general i així rompre amb la contradicció de treballar per a la integració en la comunitat des de fora de la mateixa.

De cara al període novembre 2001 – octubre 2002, es publicà la convocatòria de serveis, Ordre del Conseller de Treball i Formació de dia 26 de juliol de 2001 (BOIB núm. 92 de 3 d'agost de 2001), i s'han aprovat els següents serveis per a persones amb discapacitat:

Tots aquests serveis han passat a ser serveis específics de la Xarxa Pública d'Orientació, que s'ha posat en funcionament el mes de novembre passat.

ENTITAT	SERVEI	LLOC
UNAC-ASPAS-AMADIP	Servicio de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	PALMA
AJUNTAMENT DE PALMA	Segle XXI-Servei d'orientació i suport inserció laboral persones discapacitat psíquica	PALMA
ASPROM	SELADIS: Servicio de información, orientación y asesoramiento laboral	PALMA
CONSELL DE MALLORCA (juntament amb INTRESS, COORDINADORA i ASPAS)	ERGON: orientació, formació i inserció laboral de persones amb discapacitat	MALLORCA (PALMA, INCA, MANACOR, LLUCMAJOR)
AJUNTAMENT DE CALVIA	Servicio de acompañamiento a la formación y a la inserción laboral	CALVIA
CONSELL INSULAR D'EIVISSA I FORMENTERA	SAIL-PD: Servei d'assessorament i inserció laboral per a persones amb discapacitats.	EIVISSA I FORMENTERA
COORDINADORA (Fedaració Balear de persones amb discapacitats)	ZENIT: Servei de suport a la formació per a persones amb discapacitat	PALMA
COORDINADORA (Fedaració Balear de persones amb discapacitats)	Programa de suport a la inserció laboral per a persones amb discapacitats	EIVISSA

Aquests serveis d'orientació necessiten, per a la inserció dels seus usuaris, recursos de formació. Des de la Conselleria de Treball i Formació es cofinancen, juntament amb la Unió Europea-Fons Social Europeu, diferents accions formatives. Algunes d'elles es duen a terme per institucions que també tenen servei d'orientació i per tant són projectes integrals, com és el cas de l'ERGON, del Consell de Mallorca o els cursos de l'UNAC.

Cal destacar que, com ja es fa des de fa uns anys, la Conselleria de Treball i Formació cofinança, un programa que es porta a terme des de la Conselleria d'Interior per a la formació de persones amb discapacitat, per tal d'inserir-se dins

l'Administració Autònoma. Al llarg d'aquest darrer any hi han passat unes 150 persones de les quals s'han inscrit unes 28¹³.

En total la Conselleria de Treball i Formació s'ha gastat uns 480 milions de pessetes, que representa un 20% del total del pressupost de serveis d'inserció laboral i accions formatives. Si tenim en compte que el col·lectiu de persones amb discapacitat representa el 2'93% de la població de les Illes Balears, estarem d'acord que l'esforç que es fa a nivell de pressuposts és considerable, ja que possiblement és el col·lectiu que rep més doblers per possibilitar la seva inserció laboral.

Esperant que els esforços dedicats per part de les institucions i entitats, tant públiques com privades que treballam per a la participació en tots els àmbits de les persones amb discapacitat, continuïn tenint els seus fruits i que l'evolució que hem tingut darrers anys vagi creixent.

NOTES

¹ Pacte per a l'ocupació, la cohesió social i el foment de l'economia productiva a les Illes Balears. Gener de 2000. Conselleria de Treball i Formació. Govern de les Illes Balears.

² Pacte per a l'ocupació, la cohesió social i el foment de l'economia productiva a les Illes Balears. Gener de 2001. (primer aniversari). Conselleria de Treball i Formació. Govern de les Illes Balears.

³ Estudi de les necessitats de formació i integració laboral de les persones amb discapacitat a les Illes Balears. Govern de les Illes Balears. Conselleria de Benestar Social- IBAS –Fundació ONCE. Editat per Fundosa Social Consulting. Octubre 2000. Pàg. 23.

⁴ Font: EPA.INE (Mitjana de la població activa a les Balears de l'any 2000).

⁵ Font: INEM. Elaboració; Observatori Laboral SOIB.

⁶ Estudi de les necessitats de formació i integració laboral de les persones amb discapacitat a les Illes Balears. Pàg. 42

⁷ Estudi de les necessitats de formació i integració laboral de les persones amb discapacitat a les Illes Balears. Pàg. 45

⁸ Ibidem. Pàg. 49.

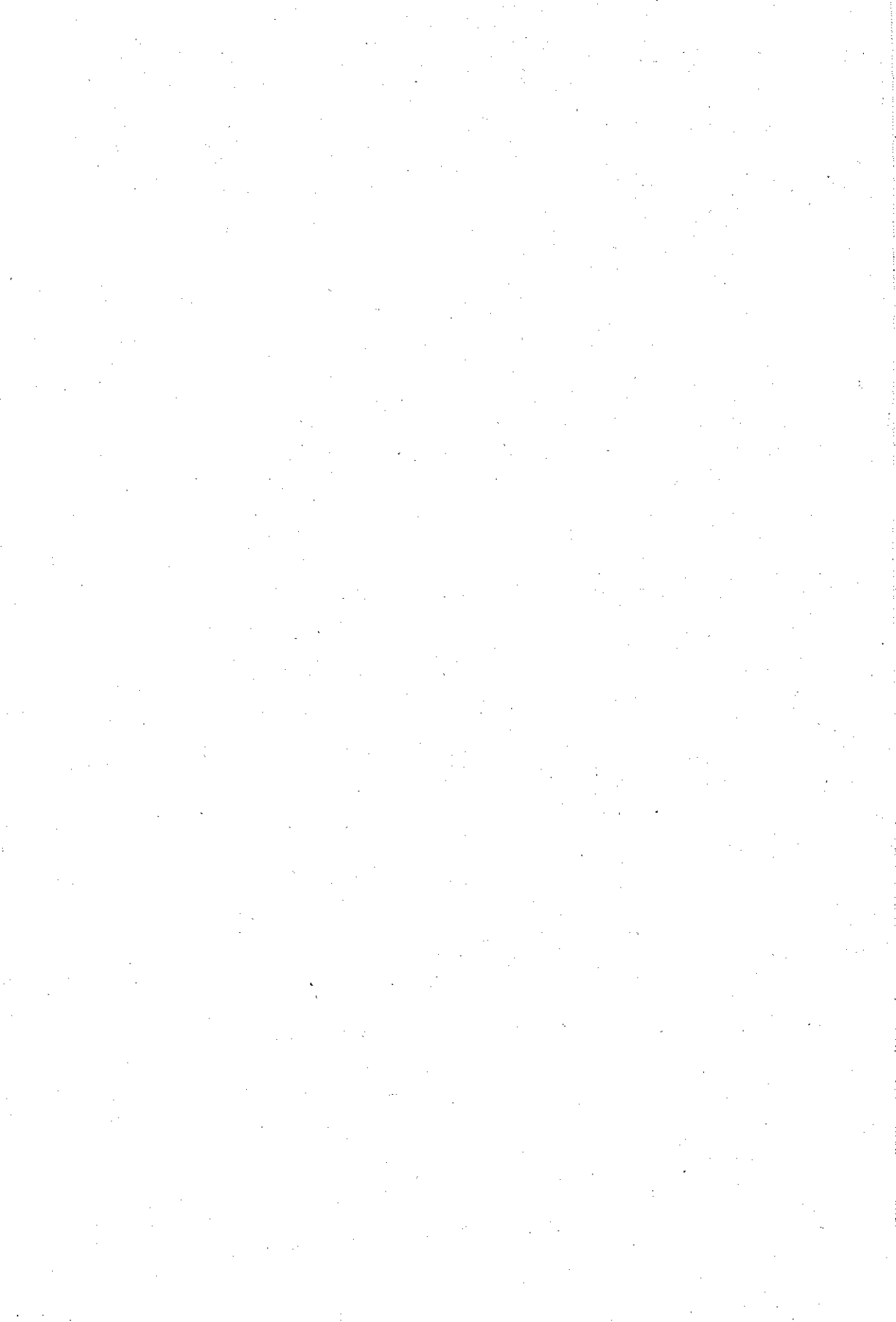
⁹ Ibidem. Pàgs. 42 i 68.

¹⁰ Estudi de les necessitats de formació i integració laboral de les persones amb discapacitat a les Illes Balears. Pàg. 44.

¹¹ Pallisera Díaz, M: Els reptes de la transició a l'edat adulta i vida activa a Formació i inserció per a persones amb discapacitat. Editat pel Govern Balear. Conselleria de Treball i Formació. 1999. Pàg. 9.

¹² Aquestes dades no són oficials, perquè encara no es disposa de totes les memòries finals dels serveis.

¹³ Dades no definitives.



QUINZE ANYS DE TREBALL AMB SUPORT A EUROPA

Ferran Bellver Silván,
Vicepresident d'AESE,
Asociación Española de Empleo con Apoyo

CONCEPTES I PINZELLADA HISTÒRICA

El *treball amb suport* és la traducció que vàrem fer al català, precisament aquí, a Mallorca —ara fa dotze anys— del referent anglès «*supported employment*», terme que fa referència a una metodologia d'integració laboral de les persones amb discapacitats significatives en el sistema regular de treball. Una traducció més precisa hagués estat «ocupació amb suport», però degut a les connotacions extralaborals que tenia llavors tot el que sonava a «ocupacional» dins el sector de la discapacitat (per exemple, centre ocupacional, teràpia ocupacional, etc.), vàrem optar pel terme «*treball*», ja que ens havíem de referir a una activitat laboral amb contracte de treball i desenvolupada en el mercat laboral ordinari.

Convé deixar clar, d'entrada, què s'entén per *treball amb suport*. El quadre 1 pot ajudar a aclarir aquest concepte.

El *treball amb suport* es refereix, doncs, a un conjunt de tecnologies i procediments que s'apliquen sobretot a les persones amb discapacitats, perquè puguin rebreix en el seu procés d'integració laboral, superant les dificultats que hi puguin trobar. Com a sistema de suport estructurat, neix als Estats Units, de la psicologia experimental i de la modificació de conducta, a finals de la dècada dels 70. Autors com Frank Rusch (1986), Paul Wehman (1981), David Mank (1986), etc., es troben entre els investigadors capdavanters que s'afanyaren a provar que moltes de les persones rebutjades pels centres especials de treball —considerades no aptes per a una ocupació competitiva— podien fer feina, si se'ls donava el suport que cada un d'ells necessitava.

De mica en mica, combinant la teoria i la pràctica, es va anar configurant el *treball amb suport* com un sistema eficaç d'acompanyament en la inserció laboral, que feia possible la participació en la societat dels ciutadans amb discapacitats significatives, sense que el seu nivell requerit de suport fos causa d'exclusió per a ningú.

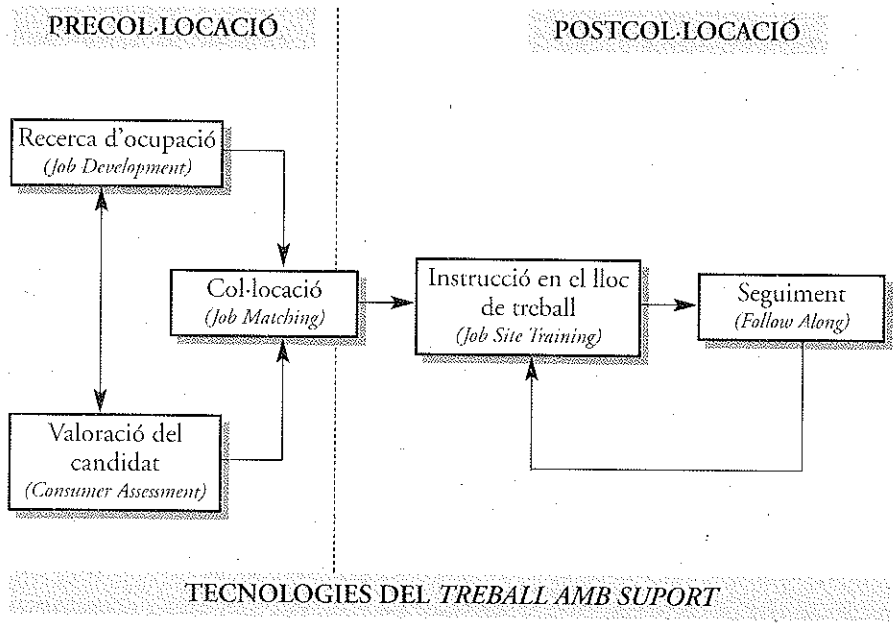
En el quadre 2 es poden veure les tecnologies del *treball amb suport* i també les fases que conformen aquesta metodologia.

Gràcies al treball sistemàtic de diverses universitats nord-americanes, que aconseguiren provar l'eficàcia d'aquestes tecnologies mitjançant programes

Quadre 1: Aclariment del concepte treball amb suport

El treball amb suport NO ÉS	El treball amb suport ÉS
<ul style="list-style-type: none"> • Una agència de col·locació que es dedica a cercar ocupació en el mercat obert a persones amb una valoració de discapacitat. • Una ocupació en una empresa ordinària però amb un monitor sempre devora. • Suport en centres ocupacionals o en centres especials de treball. • Selecció dels 'millors' candidats i rebuig dels que tenen més necessitats de suport. • Primer formació i, després, ocupació. • Suport dirigit i decidit pels professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> • Treball remunerat en empreses ordinàries de la comunitat amb un contracte laboral individual per a persones amb discapacitat que necessiten suport i seguiment. • Un sistema de suport individualitzat que es va retirant a mesura que el treballador és autosuficient. • Un concepte filosòfic que, en aplicar-se en entorns integrats, fa possible en la pràctica la igualtat d'oportunitats per als ciutadans que tenen més necessitat de suport. • Una línia d'intervenció social que neix precisament per donar oportunitats d'ocupació a les persones que no es consideren aptes per treballar en els tallers especials. • Primer ocupació i, després, formació. • Suport decidit pels participants i suport natural.

Quadre 2



demonstratius —i gràcies a la publicació dels procediments i dels resultats— deu anys més tard, cap al 1987, Irlanda i Gran Bretanya (segurament per la proximitat lingüística) varen ser els primers països europeus que s'interessaren per aquest sistema i per la filosofia que el promovia.

Espanya va pujar tot d'una al tren de la innovació que en el terreny de la integració laboral començava a circular per Europa. Va ser el personal del Consell Insular de Mallorca que, en conèixer l'existència d'aquest model d'intervenció, visità en 1989 l'experiència pilot «Open Road» de Dublín, dirigida per Christy Lynch, i entrà en contacte amb els instruments i materials editats per la Universitat de Virginia Commonwealth, dels Estats Units.

Immediatament després, el Consell de Mallorca va passar a l'acció, convençut que el *treball amb suport* seria la solució per a les persones amb discapacitat de Mallorca, que s'estaven cronificant en els centres ocupacionals de la xarxa assistencial (Bellver et al., 1993). A més a més, el Consell de Mallorca assumí un paper de lideratge a nivell nacional, que ajudà a desenvolupar molts projectes arreu de l'Estat. Tant es va implicar el personal del Consell de Mallorca amb aquest moviment, que l'any 1993 tres dels seus treballadors varen ser membres fundadors de la *Asociación Española de Empleo con Apoyo* (AESE), amb una perspectiva geogràfica que sobrepassava àmpliament l'àmbit local.

L'AESE celebrà a Palma la primera assemblea fundacional amb la participació d'uns 30 socis, procedents de diferents punts d'Espanya, i tot d'una es va posar a treballar amb els seus col·legues europeus, per fundar la *European Union of Supported Employment* (EUSE), que nasqué també el 1993, uns mesos després que l'associació espanyola.

CARACTERÍSTIQUES DEL DESENVOLUPAMENT A EUROPA

El fet d'haver estat membres fundadors de l'organització que impulsa i difon el *treball amb suport* a Europa ens ha obligat a mantenir sempre un contacte permanent amb persones, entitats i institucions d'altres països que promouen i practiquen aquest tipus d'integració laboral en el mercat ordinari. Això ens ha facilitat tenir una **visió europea** del procés de desenvolupament del *treball amb suport* al nostre continent, del qual en voldria destacar aquí algunes característiques.

- 1) El *treball amb suport* es percep als països europeus com una **solució alternativa** al sistema de serveis segregats àmpliament consolidat.
- 2) El nou moviment provoca **neguit i inquietud** en el sector de la discapacitat de cada país, però es resol raonablement bé, sense ruptures.
- 3) **Les iniciatives de la Comissió Europea**, finançades pel Fons Social Europeu (**Youthstart, Now, Horizon, Adapt, Employment, Equal**, etc.), contribueixen de manera destacada a l'aparició de molts programes demostratius de *treball amb suport* a tot Europa.
- 4) El **catalitzador** ha estat **diferent** segons els països: per exemple, als països escandinaus s'ha impulsat més aquesta línia d'integració laboral des dels **poders públics**; als Països Baixos i a Alemanya han estat les grans **federacions estatals** del sector les que han fet pressió perquè el seu Estat incorporés el *treball amb suport* a la legislació laboral; i a un altre grup d'estats —entre els que s'hi troba Espanya— són les **associacions**

especialitzades i la iniciativa social les que impulsen aquest sistema en l'àmbit local, regional i nacional.

- 5) L'avanç legislatiu, que suposa la incorporació del *treball amb suport* al cos de la normativa laboral de l'Estat, es produeix més al nord d'Europa (Noruega, Suècia, Països Baixos, Alemanya, etc.) que no al sud, tot i que països com Portugal i Espanya han estat capdavanters en el descobriment i l'aplicació d'aquest model.
- 6) Les conseqüències benéfiques que el *treball amb suport* ha causat en el sistema de serveis per a les persones amb discapacitat s'han generalitzat a tots els països europeus, introduint vents renovadors de canvi, que deixen notar la seva força, segons les resistències que interposen les entitats del sector.

EFFECTES DELS NOUS CONCEPTES D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

a) Dos sistemes d'intervenció social.

Després de gairebé 15 anys de *treball amb suport* a Europa, s'ha aconseguit diferenciar dins el sector de la discapacitat dos sistemes d'intervenció social: el que actua obertament dins el mercat ordinari, el *treball amb suport*, i el que congrega persones amb discapacitat dins centres de treball especials. En el quadre 3 es poden trobar els trets diferencials dels dos sistemes.

Quadre 3: Trets diferencials de dos sistemes d'intervenció.

EMPRESA ESPECIAL	TREBALL AMB SUPORT
1. Desconfiança en la capacitat de les persones per obtenir ocupació i en els empresaris.	1. Confiança en la capacitat de les persones i en els empresaris.
2. Inversió en un negoci: producte, maquinària, vendes, rendibilitat, etc.	2. Inversió en suport: estratègies d'instrucció i de seguiment continuat "in situ".
3. Companys de treball amb discapacitat: menys possibilitat d'integració social.	3. Companys de treball sense discapacitat: major possibilitat d'integració social.
4. Equip professional treballant en una estructura especial.	4. Equip professional treballant en la comunitat.
5. El Centre és el projecte.	5. La Persona és el projecte.

b) Canvi de pràctiques en l'arena de l'atenció a la discapacitat.

El *treball amb suport* entra en contacte dialèctic i va assimilant els nous conceptes que des del Canadà i Estats Units irrompen amb força a Europa en l'arena de l'atenció a les persones amb discapacitat, durant els darrers 15 anys, tals com la planificació centrada en la persona i els sistemes de «*personal futures planning*» (Mount i Zwernick, 1988), el «*empowerment*» i l'autodeterminació, el «*supported living*» i els suports naturals, el moviment i grups de «*self-advocacy*» (autorepresentació), etc.

No se sap si ha estat el *treball amb suport* el que ha influït en el desenvolupament d'aquests conceptes-motor o si han estat aquests conceptes els que han influït en el *treball amb suport*. Però és cert que a Europa, la immensa majoria d'entitats de serveis que durant aquests darrers anys han anat incorporant el *treball amb suport* als seus serveis, també han anat incorporant aquests nous conceptes a la seva missió i s'han sentit identificats amb ells.

Així doncs, les entitats dels països europeus, públiques i privades, que donen serveis a les persones amb discapacitats, han canviat les seves pràctiques d'atenció, d'acord amb aquests nous conceptes, d'ençà que el *treball amb suport* circula pel seu territori. I aquest canvi de perspectiva i de pràctiques està conduint inexorablement a la *reconversió* de les institucions i els centres tradicionals que ja no són eficaços ni útils per al col·lectiu que atenen.

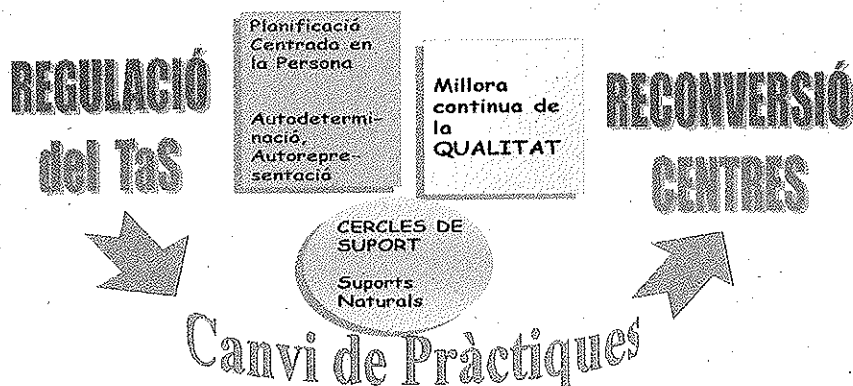
c) Els Estats europeus es doten de legislació per al treball amb suport.

Una vegada que es percep el *treball amb suport* com una alternativa seriosa, per donar oportunitats d'ocupació real en el mercat ordinari a milers de ciutadans amb un risc alt de quedar exclosos de la participació activa en la societat, els estats amb més visió de futur comencen a regular aquest sistema d'acompanyament laboral en el seu ordenament jurídic.

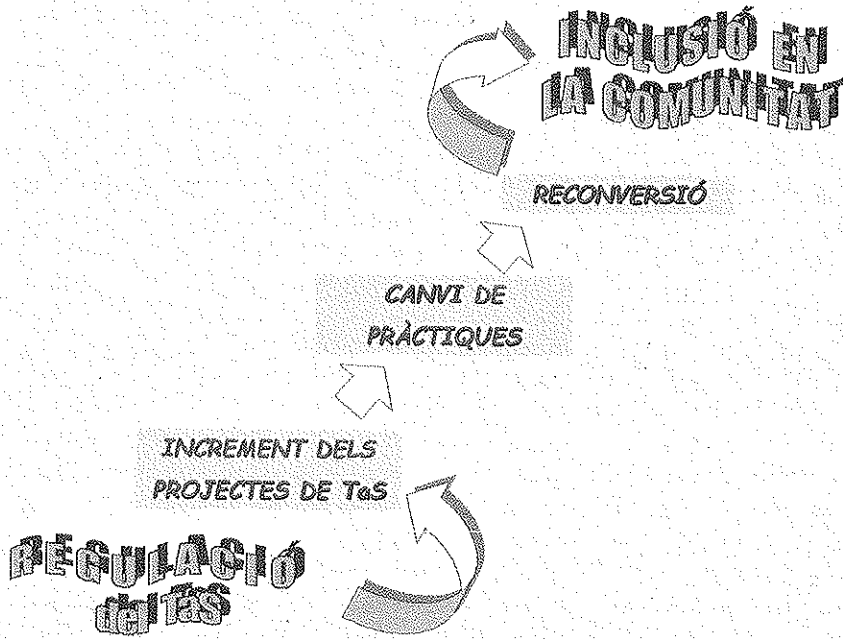
Tenen ja legislació pròpia sobre *treball amb suport* al nostre continent els països escandinaus, els Països Baixos i Alemanya. Un altre grup de països —en el qual s'hi troba Espanya— no tenen encara una legislació clara al respecte, però sí compten amb normativa o regulacions, de caràcter central o regional, que promouen i faciliten el *treball amb suport* arreu de l'Estat.

Es pot observar que allà on es regula aquest sistema d'integració laboral —la qual cosa significa, també, que es preveu la fórmula i les dotacions pressupostàries per al finançament dels serveis de suport— es produeixen dos efectes: un *canvi de pràctiques* en la manera de donar els serveis les organitzacions (quadre 4); i un *augment considerable de projectes* i d'entitats del sector que es posen a practicar el *treball amb suport* (quadre 5).

Quadre 4



Quadre 5



Per tant, es pot arribar a la conclusió que la regulació del *treball amb suport* duu al canvi dels comportaments organitzacionals, a la millora de l'atenció a les persones i a la *reconversió* dels centres especials, donant tot plegat com a resultat final una *major inclusió en la comunitat* de les persones que s'acompanyen.

LA QUALITAT DEL TREBALL AMB SUPORT, PRIMER INTERÈS ACTUAL A EUROPA

El *treball amb suport* va trobar a Europa un sistema de serveis per a les persones amb discapacitats ben consolidat i desenvolupat, la qual cosa explica les resistències que al principi va haver de superar per ser acceptat i per obrir-se camí. Tenint en compte que Europa és molt diversa i complexa, actualment hi conviuen sensibilitats molt diferents pel que fa al *treball amb suport*: hi ha des d'entitats del sector que no han fet cas d'aquesta nova línia i han continuat invertint en la línia tradicional, fins a les més innovadores i capdavanteres, que han incorporat el *treball amb suport* als seus serveis i, fins i tot, han iniciat un procés de reconversió dels seus centres especials.

En aquest sentit, hores d'ara podem trobar a Europa entitats que encara s'estan plantejant si apliquen o no el *treball amb suport* i d'altres que duen més de deu anys practicant-lo i la preocupació de les quals és aplicar-lo amb *qualitat*.

L'AESE amb qui manté relacions en l'àmbit europeu és, naturalment, amb el segon grup d'entitats, que no és un grup tancat, sinó absolutament obert a noves incorporacions cada any. D'una banda, hem participat ja en els cinc *Congressos Europeus de Treball amb Suport* que s'han celebrat al nostre continent

(Rotterdam, 1994; Dublin, 1995; Oslo, 1997; Roma, 1999; i Edinburg, 2001), on ens reunim al voltant de 700 persones de més de 20 països. D'altra banda, estam participant ara en un grup europeu d'estudi amb entitats d'Àustria, Hongria, Regne Unit, Noruega, República Txeca i Espanya, on els participants reben el finançament del *Fons Social Europeu* i del *Real Patronato sobre Discapacidad*, en el cas espanyol.

En aquestes reunions l'eix principal d'estudi és la **qualitat del treball amb suport**: ja no importa tant aplicar el *treball amb suport*, com aplicar-lo bé. Aquesta ha esdevingut la preocupació més generalitzada actualment a Europa.

I què s'entén per qualitat del treball amb suport?

El grup europeu que investigam els criteris de qualitat del *treball amb suport*, anomenat Projecte QUIP (*Quality in Practice*), vol esbrinar la qualitat a partir de l'opinió dels actors principals del *treball amb suport*: els treballadors amb discapacitat, el personal de les empreses, els professionals de suport i els directores de projectes o serveis.

Aquest projecte vol, també, arribar a definir els indicadors de qualitat del *treball amb suport*, perquè cada actor participant conegui la manera més adient d'exercir el seu paper i, així, modificar actituds i pràctiques, de tal manera que el resultat final sigui el millor per a les persones amb discapacitat que participen integrades en el món laboral.

De l'anàlisi comparada de dades entre els països participants i de les aportacions i discussions enriquidores que sorgeixen en aquest grup, es poden entreveure ja alguns *indicadors de qualitat* —des de la perspectiva dels participants/usuaris— que qualsevol entitat que practiqui el *treball amb suport* ha de tenir en compte, si vol ser considerada com una entitat que ofereix serveis de qualitat. En el quadre 6 s'enumeren com a primícia d'altres molts indicadors que aquest projecte europeu estarà en condicions d'oferir, al final de la seva investigació.

Quadre 6: Indicadors de Qualitat del Treball amb Suport.

Indicadors de Qualitat del <i>Treball amb Suport</i> , des de la perspectiva dels participants/usuaris	
1) SERVEIS CENTRATS EN LA PERSONA.	<ul style="list-style-type: none"> • Els participants tenen oportunitats de desenvolupar-se com a ciutadans adults en la societat. • Els individus participen en la presa de decisions, realitzen eleccions informades, i practiquen habilitats d'autodeterminació. • Els serveis atenen i donen suport als participants segons ho necessiten.
2) OCUPACIÓ ESTABLE I PROMOCIÓ LABORAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Els participants aconseguixen estabilitat en l'ocupació (més de dos anys seguits amb contracte laboral), i tenen oportunitats de millorar la seva carrera professional o les seves condicions laborals (noves tasques, millor salari, nova ocupació, etc.).

3) SUPORT NATURAL, com més millor.	<ul style="list-style-type: none"> • Els participants són instruïts i supervisats pels companys de treball i no pels preparadors laborals. • Els companys de treball reben suport del preparador laboral.
4) INCLUSIÓ SOCIAL.	<ul style="list-style-type: none"> • Els participants tenen connexions noves en la comunitat i habilitats socials millors, dins i fora del lloc de treball.
5) EFECTES SOBRE LA QUALITAT DE VIDA.	<ul style="list-style-type: none"> • Els participants milloren l'estil de vida i els repertoris de conducta per tenir una ocupació (milloren l'autoconcepte i l'autoestima, milloren la seva imatge social, guanyen en vida independent, aprenen a administrar la seva economia, despleguen noves activitats, canvien les rutines anteriors, tenen noves experiències, etc.).

El que s'està posant de manifest al llarg del nostre treball és que l'anàlisi de la qualitat del *treball amb suport* posa l'èmfasi en els resultats que aconsegueixen els participants com a **persones** i no tant en els resultats quantitius o estadístics que aconsegueix l'entitat que duu a terme aquest tipus de projectes, encara que també és important quantificar i recollir els resultats d'una organització.

Una altra cosa serà crear els instruments adients per mesurar i estandarditzar aquests indicadors, cosa que seria d'agrair que fes aquest grup europeu o qualche altre investigador del camp.

CONCLUSIONS

El *treball amb suport* és un sistema d'integració laboral que s'ajusta perfectament a les polítiques socials recomanades per la Comissió Europea (2001). Totes les directrius de la Comissió s'encaminen a aconseguir la màxima inclusió social d'aquests col·lectius de ciutadans que tenen un risc molt alt de quedar al marge.

En els 15 anys de *treball amb suport* que complim ja a Europa s'ha aconseguit crear organitzacions, desenvolupar projectes, crear legislació, facilitar fóruns de discussió, investigar i provar aquest nou model aplicat a diferents col·lectius de persones, etc. Però encara resta molta feina a fer, sobretot a l'interior de cada Estat membre, per poder tenir un sentiment de satisfacció en girar la vista enrera.

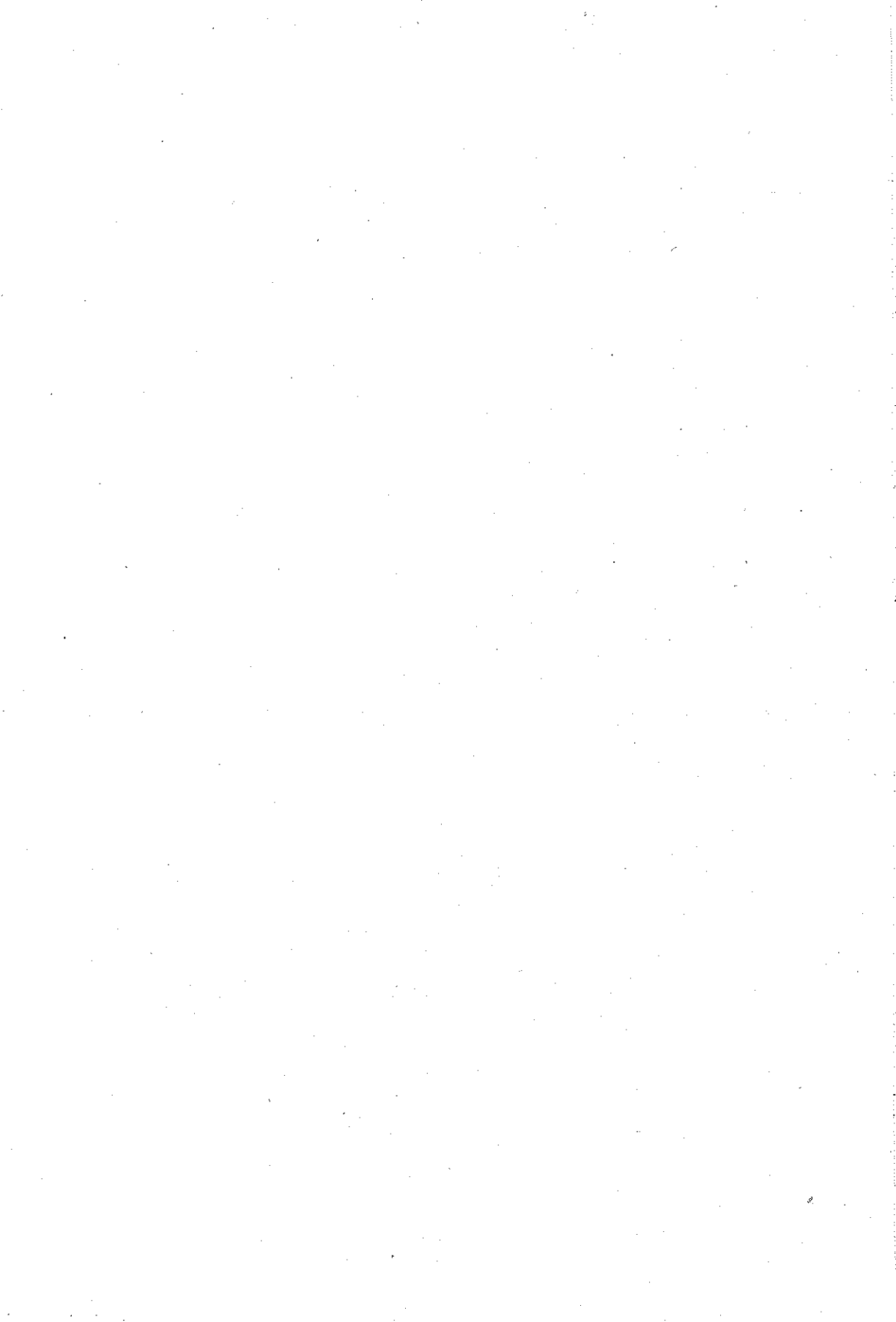
El Tractat de la Unió Europea, els documents emanats de la Comissió, les directrius i recomanacions són perfectes i sonen molt bé, però, després, l'aplicació pràctica dins cada Estat deixa molt a desitjar. Pecant de correctes, podríem dir que hi ha una desorientació en els governs nacionals respecte a com afrontar la inclusió de les persones amb discapacitat dins el mercat laboral ordinari, i contradictòriament amb les directrius europees, aquests governs continuen invertint molts més milions d'euros en la línia segregada, tradicional, que en la línia del «*mainstreaming*» i de la inclusió social.

Corroborant l'anterior, es pot dir que el desenvolupament legislatiu sobre aquesta matèria dins cada país és tant lent que no es facilita gens l'increment de projectes de *treball amb suport*, ni la generalització del sistema a nivell nacional, tot i que és un sistema que resulta més econòmic per als Estats.

Això no obstant, l'AESE continuarà col·laborant com fins ara amb els organismes i institucions que calgui per tal d'aconseguir que un dia no molt llunyà els Estats europeus reconeixin formalment el dret dels ciutadans amb discapacitats significatives a contribuir i realitzar un *treball amb el suport que requereixin* dins el mercat laboral ordinari.

REFERÈNCIES

- Bellver, F., Serra, F., Moll, B. i Rosselló, R. (1993): «El «empleo con apoyo» un recurso eficaz para la inserción sociolaboral de personas con minusvalía». *Revista Siglo Cero*, núm. 147, maig-juny, vol. 24(3), pp.15-24.
- Comissió Europea (2001): *EU employment and social policy, 1999-2001: jobs, cohesion, productivity*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Mank, D., Rhodes, L. i Bellamy, G.(1986): Four supported employment alternatives. En Kicrnan, W. i Stark, J.: *Pathways to employment for adults with developmental disabilities*. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.
- Mount, B. i Zwernick, K. (1988): *It's never too early, it's never too late: an overview of personal futures planning*. St. Paul, MN: Governor's Planning Council on Developmental Disabilities.
- Rusch, F. (1986): *Competitive employment: issues and strategies*. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.
- Wehman, P. (1981): *Competitive employment: new horizons for severely disabled individuals*. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.



PALMA SEGLE XXI I LA MILLORA CONTÍNUA

Bernat Calafat, Fina Pons i Margalida Cladera,
Equip Directiu del Programa Palma Segle XXI

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

El *Programa Palma Segle XXI* és un servei de suport a la inserció laboral de persones amb discapacitat psíquica que es desenvolupa al municipi de Palma des de març de 1998. És un servei finançat per la Conselleria de Treball i Formació, el Fons Social Europeu i l'Ajuntament de Palma. És una acció d'orientació i suport a la inserció laboral per a persones amb dificultat d'accés al mercat laboral que està emmarcada en el Pacte Local d'Ocupació i Treball (PLOT) que l'Ajuntament de Palma ha signat amb els agents socials (CAEB, PIMEM, CCOO i UGT).

El Programa és desenvolupat per dues entitats associatives que tenen experiència en serveis formativolaborals des de 1988: AMADIP (Associació Balear de Persones amb Discapacitat Psíquica) i COORDINADORA (Federació Balear de Persones amb Discapacitat).

El Programa és cogestionat i codirigit per la Regidora d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma, AMADIP i COORDINADORA. La col·laboració per a l'execució del programa està formalitzada a través d'un conveni de col·laboració.

La finalitat del programa és assolir la plena integració laboral de les persones amb discapacitat psíquica de Palma, que siguin majors de 16 anys, i al mateix temps estiguin motivades per a la formació o per a la feina. La inserció laboral és a empreses del mercat laboral de la ciutat o dels municipis limítrofs. Inserció que suposa: mantenir els llocs de feina de persones que el tenen temporal o inestable; la promoció laboral de les persones que tenen un contracte indefinit, la recerca de llocs de feina per a persones que actualment no en tenen o que no han treballat mai.

El que caracteritza el *Programa Palma Segle XXI* és:

- La gestió entre l'administració local i dues entitats del sector.
- Està emmarcat dins iniciatives de treball i d'acció social.
- La personalització de l'atenció (s'elabora un pla individualitzat a partir de les preferències, il·lusions i capacitats de cada persona).
- S'usa la metodologia de treball amb suport
- La implantació d'un procés de millora contínua i de qualitat.

Precisament aquesta darrera característica és la que s'explicitarà i detallarà al llarg d'aquest article. Abans, però, de manera molt breu, dimensionarem els principals resultats obtinguts al llarg del 2001:

- S'ha atès a 114 persones que són majoritàriament menors de 27 anys (un 54%).
- S'han signat 102 contractes de treball a 45 empreses.
- 83 persones han ocupat un lloc de feina.
- S'ha anat augmentat la consolidació del lloc de feina. Actualment ja hi ha 35 persones amb contracte indefinit i fix discontinu.

2. FONAMENTACIÓ DEL PROCÉS DE MILLORA CONTÍNUA

La millora contínua, en el procés de prestació del *Programa Palma Segle XXI*, es troba emmarcada en una cultura del treball que persegueix la qualitat. Allò que, en paraules planeres, seria el gust de fer les coses ben fetes. Així, aquest programa ha implantat un sistema que tendeix a la qualitat, tant en la gestió com en l'atenció, i que des de fa quatre anys manté un procés d'introducció progressiva d'accions de millora.

S'entén per millora contínua el senzill fet de sempre identificar aspectes —petits o grans— que es converteixen en un repte o en una fita a assolir en un temps determinat. Es tracta d'una actitud en el treball —ja sigui d'atenció o de gestió directa— que es caracteritza per la seva autocrítica sobre la pròpia feina: identificar els punts forts i les capacitats, els punts febles o dificultats i decidir quins aspectes cal perfeccionar en el futur. Per tant, la millora contínua correspon a una concepció de la cultura del treball que pretén fer sempre les coses un poc millor, sobretot amb la finalitat de satisfer les peticions i necessitats de les persones amb alguna discapacitat.

El procés de millora contínua del *Programa Palma Segle XXI* es caracteritza per disposar d'una avaluació externa, per la participació de tots els implicats en l'acció del programa, per la planificació participativa i, també, per la predisposició dels professionals.

L'avaluació externa, garantia de l'objectivitat i incentiu a la millora

Des del 1998, el *Programa Palma Segle XXI* disposa d'un equip extern que fa una avaluació del programa. Aquest equip està format per professors i professionals de la Universidad de Oviedo, experts en l'avaluació de programes socials i responsables de l'elaboració de la *Guia de Estándares* de l'IMSERSO.

Els avaluadors externs han permès al Programa:

- Una major objectivitat en el procés d'autoavaluació, ja que s'ha contrastat amb agents no implicats.
- Una major objectivitat per recollir el grau de satisfacció dels professionals que fan l'atenció directa, dels empresaris, de les persones amb discapacitat, dels familiars i d'altres participants als panells d'aportacions.
- La possibilitat de contrastar el Programa amb sistemes avalats i estandarditzats: *Guia de Estándares* i model de qualitat EFQM.
- La identificació de la fortalesa i de les capacitats, de les debilitats i de les dificultats.
- La identificació de les propostes de millora i les recomanacions prioritàries a introduir.

- Disposar d'un espai per reflexionar sobre el funcionament del propi Programa.
- L'elaboració de qüestions crítiques que, des de la quotidianitat, són difícils de plantejar.

La participació de les persones implicades en el programa aporta una visió més global

Una altra de les característiques més definitòries del procés de millora contínua és la participació de tots els implicats en les accions del Programa, aportant així una visió global.

Any rere any, han participat donant les seves opinions i suggeriments:

- Les persones amb alguna discapacitat psíquica beneficiàries centrals del Programa; tant les que es troben treballant en una empresa com les que estan en recerca. Les seves opinions són cabdals per introduir senzilles idees que suposen un perfeccionament en la qualitat de l'atenció que reben.
- Els pares o familiars, que transmeten les seves inquietuds de futur i propostes ben senzilles que permeten millorar l'atenció.
- Els empresaris i/o companys de feina que són els que faciliten les oportunitats d'inserció. Les seves aportacions i suggeriments permeten —als professionals del Programa— entendre millor el món de l'empresa i perfeccionar la seva atenció.
- Els professionals que fan l'atenció directa, tant a la persona com a l'empresa. Els preparadors laborals són el punt clau i puntal de l'èxit de la inserció.
- Els professionals que fan la gestió del Programa: la coordinadora-orientadora de les dues entitats i el director tècnic municipal.
- Els gerents d'ambdues entitats i el responsable directiu de la Regidoria d'Acció Social de l'Ajuntament de Palma ja que, en la millora d'un petit programa, cal tenir present la gestió administrativa, econòmica, financera i de personal.
- Els caps dels Centres Municipals de Serveis Socials que són els que fan l'atenció social i comunitària de les persones que ho precisen en el seu pla o itinerari d'inserció laboral. Cal destacar que aquesta opinió s'ha introduït en les darreres avaluacions després de considerar la importància de la seva opinió.

A cadascun d'aquests participants en el Programa —ja sigui de forma directa o indirecta— se li demana que emeti les seves opinions i suggeriments de millora de diferents formes: enquestes, estudis de cas, panells grupals d'opinió... La integració de les seves aportacions contribueix a un procés d'avaluació del Programa més complex però, també, més enriquidor. D'aquesta manera es proporciona una visió més global dels seus resultats i, sobretot, permet identificar, cada any, els principals aspectes que cal polir i perfeccionar.

La planificació participativa permet implementar de forma activa les principals millores

Actualment tots els professionals fan, per una banda, l'avaluació general de resultats i funcionament i, per l'altra, —la més important— plantegen els reptes de millora que s'han d'assolir en el proper any i els indicadors de resultats.

La planificació anual és participativa ja que, entre tots els participants, s'identifiquen les millores i els compromisos a implementar, tant els que afecten als gestors com als preparadors laborals. Posteriorment, i de forma periòdica, es revisa el grau de compliment i d'assoliment (tant de resultats com de millores a introduir) i s'acorden els aspectes on cal concentrar els majors esforços.

El model de planificació es basa, per tant, en el fet que els compromisos són decidits per tot l'equip del Programa, vinculant així tothom.

La predisposició i actitud dels professionals com a factors claus de la millora contínua

El puntal bàsic del *Programa Palma Segle XXI* —i del seu procés de millora contínua— és, sens dubte, l'alta predisposició, l'alta implicació i la bona actitud de millorar dels professionals que l'executen; sobretot dels preparadors laborals. Les actituds i predisposicions són un element molt difícilment objectivable i quantificable, però no per això no s'han d'abordar plenament.

Si el Programa ha anat millorant —tant en el seu procés d'atenció a les persones i empreses com en el seu procés de gestió— és degut a la bona acollida i actitud de tots els professionals. Cadascun dels professionals ha cregut en el procés i s'hi ha implicat molt. Un dels motius podria ser que la millora contínua permet, d'una banda, altes dosis de creativitat i d'inventiva i, de l'altra, objectiva els resultats de les millores —encara que petites— que s'hagin decidit i compromès.

3. METODOLOGIA

Com ja s'ha esmentat abans, des de l'inici del *Programa Palma Segle XXI* es va considerar prioritari establir un sistema d'avaluació interna on hi participàs tot l'equip del Programa i una avaluació externa que pogués assenyalar els punts més febles. Punts que per la pròpia inèrcia del dia a dia tal vegada haguéssim pogut passar per alt. Així, ambdues avaluacions són el fonament del procés de millora contínua implantat

Avaluació Interna

Per a l'avaluació interna es van definir dos moments crítics on es considerà que calia la participació de tots els professionals del Programa: a l'inici i a la meitat.

La *Jornada d'Inici* es fa per tal de planificar els objectius i prioritzar les accions a dur a terme; sempre tenint com a referent l'impacte en els resultats desitjats en clients, usuaris, famílies i empresaris.

Els instruments utilitzats en la planificació d'objectius són: els resultats de l'any anterior, l'informe de l'avaluació externa on hi ha suggerències de millora i una anàlisi DAFO que fan tots els professionals del Programa. A partir d'aquí es

planifiquen i temporalitzen les accions, i es concreten els responsables de dur-les a terme.

La *Jornada a Mig Camí* es realitza per fer un seguiment de com es van assolint els objectius planificats. Novament es reuneix tot l'equip de professionals per valorar, a la meitat del període, la situació general del Programa, fer una anàlisi dels resultats i replantejar, recordar i prioritzar les accions en les quals s'havien compromès. Aquesta jornada es denomina «*A mig camí*» per les connotacions referides a la trajectòria que queda per introduir millores i assolir els resultats de la inserció laboral.

Avaluació Externa

Quant a l'avaluació externa cal destacar que l'any 1998, quan es va iniciar aquest procés— ja s'incorporà la millora continua.

En el període 1998-99 l'avaluació externa del Programa es va basar en la *Guia de Estàndares* elaborada per la Universidad de Oviedo i es va valorar l'impacte del Programa en els clients. Es varen fer grups —dirigits pels avaluadors d'Oviedo— d'usuaris, famílies i empresaris participants en el Programa. Igualment es varen fer enquestes per valorar la satisfacció d'usuaris, famílies, empresaris i professionals, és a dir tots els implicats en el procés de millora del Programa.

En el 2000 es va fer una revisió de la *Guia de Estàndares* i es dugueren a terme grups enfocats i enquestes de satisfacció. En aquesta ocasió es va incorporar també el model de qualitat per excel·lència EFQM per a l'autoavaluació, adaptant els indicadors al *Programa Palma Segle XXI*.

En el 2001 s'ha continuat amb l'autoavaluació, segons el model EFQM, i s'ha introduït un nou procés en l'avaluació: l'anàlisi de casos amb la participació de tots els implicats. Es van seleccionar 7 usuaris a l'atzar per valorar la seva satisfacció i per tal de poder introduir indicadors de l'impacte del Programa en la seva qualitat de vida(?).

4. RESULTATS OBTINGUTS

La millora contínua s'ha orientat, des dels seus inicis, a tot l'univers del Programa. Per tant, la valoració dels resultats obtinguts és concentra en cinc punts fonamentals: atenció a usuaris i famílies, atenció a empresaris, atenció a professionals, processos i gestió.

4.a. Atenció a usuaris i famílies

Quan es parla de resultats en programes d'inserció laboral sempre es pensa en el grau de compliment dels objectius quantitatius amb les estadístiques pròpies d'aquest tipus d'iniciativa: nombre de persones ateses, persones contractades, tipus de contracte, evolució de la contractació... Les dades quantitatives lògicament són un termòmetre indiscutible de la marxa del Programa però els resultats positius sols es mantenen i augmenten si se sostenen amb uns processos de treball de qualitat: I, òbviament, uns dels millors indicadors de la qualitat és el grau de satisfacció dels principals clients: els usuaris i les famílies.

Els resultats del 2001 del *Programa Palma Segle XXI* són el punt de partida per centrar aquest apartat. El Programa ha atès un total de 114 persones, major

ritàriament homes (68'2%) i menors de 27 anys (54%), aconseguint un total de 102 contractes per als 83 treballadors.

Tenint en compte l'evolució en el compliment dels objectius quantitius, es presenta el següent quadre:

Desembre 2000 ¹	INDICADOR D'EXIT	Juny 2001	GRAU D'EXIT
Manteniment estable /25	100%	25 en M. Estable	100%
Manteniment en risc / 25	30-40% (passin a estables) 60/70%	5 en M. Estable 16 en M. Risc 4 Recerca	20% a estable 64% manteniment
Recerca mai ocupats/ 19	50%	3 en Manteniment 9 en Recerca 7 Baixes	15'8 %
Recerca / 16	60%	6 en Manteniment 6 en Recerca 4 Baixes	37,5%
Nous usuaris/ 4	50%	1 en Manteniment 1 en Recerca 2 Baixes	25%
Nous usuaris TOTAL/ 25	50%	7 en Manteniment 14 en Recerca 4 Baixes	28%

Segons aquest quadre, les dades a juny del 2001 ens mostren uns percentatges de compliment plenament satisfactoris quant al manteniment dels contractes estables (indefinites) i també a la consecució d'una major estabilitat en els contractes amb risc i a les pròrrogues dels contractes temporals eventuais. Per altra banda, els percentatges més llunyans als indicadors d'èxit demostren la necessitat de millorar les actuacions per aconseguir que les persones que no han tingut cap oportunitat de treball —o estan en situació de recerca de feina— es puguin incorporar al mercat laboral.

Com s'ha esmentat abans, la *Jornada a Mig Camí* és una eina molt útil d'avaluació interna i ha permès recollir l'anàlisi del procés de treball fet pels preparadors laborals amb els clients del Programa.

Els preparadors laborals valoren la consecució dels següents «èxits»:

- L'estabilitat en els contractes laborals que, alhora, dona estabilitat econòmica i familiar.
- Les oportunitats per a les persones que opten a la primera experiència laboral.
- L'augment del nombre de persones que aconsegueixen feines per elles mateixes.
- L'augment de l'autonomia dels treballadors dins l'empresa.
- La millora de les relacions entre companys de feina.
- La millora de les relacions interpersonals fora de la feina.

- La millora de la qualificació professional, degut tant per a la formació com per a l'experiència laboral.
- L'augment de la motivació per a la formació.

Els preparadors laborals també valoren les necessitats detectades que no es cobreixen des del Programa i que, per tant, caldria treballar i millorar:

- Trobar feines adequades per a les persones que presenten més dificultats per incorporar-se al mercat laboral.
- Millorar les condicions laborals i la qualitat de les tasques.
- Identificar el moment idoni de cada persona per iniciar el procés laboral.
- Identificar més clarament i conjugar les preferències i competències de les persones.
- Treballar les retirades de seguiment i els vincles de dependència per possibilitar més sortides positives del Programa.

Per altra banda, l'avaluació externa —dirigida per un grup de professionals de la Universidad de Oviedo— ofereix unes dades interessants per contrastar tot l'esmentat fins ara.

Quant als resultats en els clients —donats per l'aplicació del model de qualitat EFQM— es destaca com a punt fort el rendiment del Programa i com a àrea prioritària de millora la qualitat de vida dels usuaris.

Quant al grau de satisfacció d'usuaris i famílies valorat pels avaluadors externs —mitjançant qüestionaris i grups de discussió— s'extreu la següent valoració:

	Famílies d'usuaris en:		Usuaris en:	
	Recerca	Treball	Recerca	Treball
Informació sobre el Programa	7.7	6.6		
Tasca del preparador/ Preparació laboral	7.7	9.5	7.7	7.4
Relació amb companys de Treball/ Amics		7.9	9.2	7.1
Esforz del programa per aconseguir un lloc de feina	7.7	8		
Participació en el Programa	8	9	5.9	7.6

Centrats en les famílies, cal assenyalar que sovint aprecien —i així ho manifesten— un canvi molt positiu en els usuaris que s'incorporen al Programa: cuiden més la seva imatge, estan més animats... Tot i que els familiars de persones que han aconseguit un contracte laboral puntualitzen que els canvis més notables es produeixen quan s'aconsegueix un sou. Quant a les demandes s'ha de dir que aquestes s'enfoquen, molt majoritàriament, cap a la formació.

En general les famílies valoren molt positivament tota la informació, assessorament i ajuda que se'ls dona des de les entitats (AMADIP i COORDINADORA) destacant que el programa els dona una major seguretat sobre el futur laboral dels seus fills. També reconeixen que, sovint, la relació dels seus fills amb els preparadors laborals és molt bona, confiant en ells molts dels seus problemes i preocupacions.

El grau de satisfacció dels usuaris lògicament està molt relacionat amb la situació amb què es troben: en recerca d'un lloc de feina o en el seu manteniment. Les persones que es troben en recerca valoren molt positivament les relacions d'amistat que estableixen dins el Programa, l'augment de la motivació per trobar una feina i la millora de la formació prelaboral. Però no consideren que el Programa els ajudi a resoldre els seus problemes i no expressen una millora en la seva confiança i seguretat. En canvi, els usuaris que estan treballant sí que reconeixen que el Programa els ha ajudat a sentir-se més satisfets.

4.b. Atenció a empresaris

El millor resultat que es pot considerar —i que és fruit directe de l'avaluació externa— és que s'ha sistematitzat la participació dels empresaris com un dels agents clau del Programa en l'anàlisi del processos i resultats. A partir d'aquí s'han pogut identificar aspectes a millorar que són un valor del Programa des del punt de vista empresarial.

La informació que reben els empresaris sobre el programa:

- S'ha millorat la informació sobre el Programa i els seus resultats mitjançant l'ús d'una carpeta informativa que es revisa anualment.
- S'ha incorporat, a la dinàmica del Programa, l'organització d'una reunió anual d'empresaris perquè coneguin l'evolució i els resultats del Programa. En aquest cas, és el director de l'avaluació externa qui fa la presentació.

El reconeixement social:

- Es publiquen anuncis de reconeixement als diaris per donar a conèixer el llistat d'empreses que col·laboren en el Programa.
- L'any 2000 es va lliurar, en un acte públic, un diploma als empresaris col·laboradors com a reconeixement de la seva participació en el Programa.

Aquestes accions s'han anat incorporant progressivament al Programa. Però cal destacar que l'aspecte clau, el que realment valoren els empresaris, és la tasca del preparador laboral que consideren excel·lent per la seva implicació i per l'ajuda que suposa per a l'empresa en el procés d'inserció laboral de la persona amb discapacitat.

4.c. Atenció a professionals

Els preparadors laborals són una peça clau en el procés de millora de qualitat del *Programa Palma Segle XXI*. Per aquest motiu participen molt activament en l'avaluació, tant interna com externa.

Per tal de valorar els resultats en els professionals, cal centrar-se, bàsicament, en les conclusions aportades per l'avaluació externa. Aquest és, sense dubte, el mirador més objectiu per conèixer la percepció que tenen del Programa els preparadors laborals.

L'anàlisi de les enquestes conclouen que els preparadors laborals mostren una alta satisfacció tant en la relació amb els usuaris, com en la feina realitzada i amb les relacions establertes amb els responsables del Programa. Contràriament, els aspectes amb els quals manifesten menys satisfacció són els de l'ade-

quació dels objectius del Programa amb les demandes laborals i l'horari de treball.

Quant a la valoració dels preparadors laborals en relació als beneficis que proporciona el Programa als usuaris, els aspectes més valorats són els de millora de les possibilitats de trobar feina, la confiança i seguretat en ells mateixos, l'augment de la motivació per al treball i una millora a nivell d'organització de la vida diària, del maneig dels doblers i de les responsabilitats domèstiques.

Evolució 1999-2000

Les dades comparatives, entre l'any 1999 i 2000, sobre la satisfacció dels preparadors laborals, indiquen que els canvis més significatius s'aprecien en l'augment de la satisfacció quant als recursos per a l'orientació, l'aplicació dels plans individuals, la relació amb els responsables i el sou. En canvi, es nota un cert descens quant a la relació amb els usuaris; tot i que la puntuació segueix considerant-se alta.

4.d. Processos

En aquest apartat la valoració de resultats inclou els quatre procediments del *Programa Palma Segle XXI*: la valoració i orientació de les persones que sol·liciten participar en el Programa, el Pla Individual d'Inserció Laboral que es fa per a cada usuari, la recerca de llocs de feina i el manteniment dels llocs de feina aconseguits.

Valoració i orientació de les persones que sol·liciten participar en el Programa:

- Definició del procés i unificació dels instruments d'avaluació de les dues entitats executores del Programa (AMADIP i COORDINADORA).
- Definició dels criteris d'entrada i de permanència en el Programa.
- Edició d'un full per a famílies i usuaris on s'informa del que ofereix el Programa utilitzant un llenguatge que garanteix que la informació arribi a les persones interessades. En aquest full s'explicita l'oferta concreta que fa el Programa.

El Pla Individual d'Inserció Laboral

De forma coherent a l'oferta del Programa —i per la necessitat d'establir objectius de millora dirigits a la inserció laboral dels usuaris— es va definir un procediment per a l'elaboració i seguiment del pla individual que és l'instrument clau que aporta informació de com és el procés d'inserció laboral de cada usuari:

- El Pla Individual és dinàmic i està sempre en actiu.
- En la seva elaboració hi participen, principalment, l'usuari i el PL, i d'acord amb els objectius es compte també amb l'empresari o família.
- Es basa en les necessitats i expectatives de l'usuari.
- Té identificats i definits els àmbits d'actuació.
- Inclou un sistema d'avaluació i seguiment dels objectius de millora planificats.
- Incorpora un estàndard de temps de seguiment i revisió.

Recerca de llocs de feina

S'ha treballat el procés de recerca tenint sempre com a referència l'usuari, a partir del qual s'ha perfilat i definit el procés:

- Recerca personalitzada; adequada a les característiques, preferències i necessitats dels candidats.
- Participació activa del candidat en la recerca d'un lloc de feina.
- Identificació dels criteris de sortida del Programa i derivació de les persones que estan en situació de recerca de llarga durada i no han aconseguit una alternativa d'inserció durant un període de temps establert.
- Establiment d'uns criteris d'accions i objectius per a les persones que estan en fase de recerca i el seu compliment s'ha consolidat(?) com a criteri de permanència en el Programa.

Manteniment de llocs de feina

Com en els altres processos, va ser necessària la unificació de metodologia i instruments en la fase en què el treballador s'incorpora i ha de mantenir el lloc de feina:

- Revisió dels instruments de les dues entitats executores (AMADIP i COORDINADORA) i consensuació d'un model únic, per a la qual cosa ha estat necessari definir l'itinerari o fases, objectius i instruments de control.
- Definició dels criteris d'alta positiva (quan l'usuari ha assolit les competències i no necessita el suport del Programa).

4.e. Gestió

En aquest apartat es fa referència als processos que s'han anat incorporant al Programa i en la seva gestió tècnica. La gestió inclou: la programació, el seguiment de les accions, l'organització i l'avaluació.

Es pot evidenciar el progrés en la gestió a través dels resultats obtinguts en l'aplicació, durant tres anys, de la *Guia de Estàndars* per part dels avaluadors externs de la Universidad de Oviedo.

Al quadre adjunt² es pot comprovar l'increment de la puntuació dels estàndards —la puntuació màxima de cada un és 3. La conclusió és que s'ha millorat en la direcció del Programa, en els criteris de definició, en els criteris dels serveis oferts i en el disseny de les avaluacions.

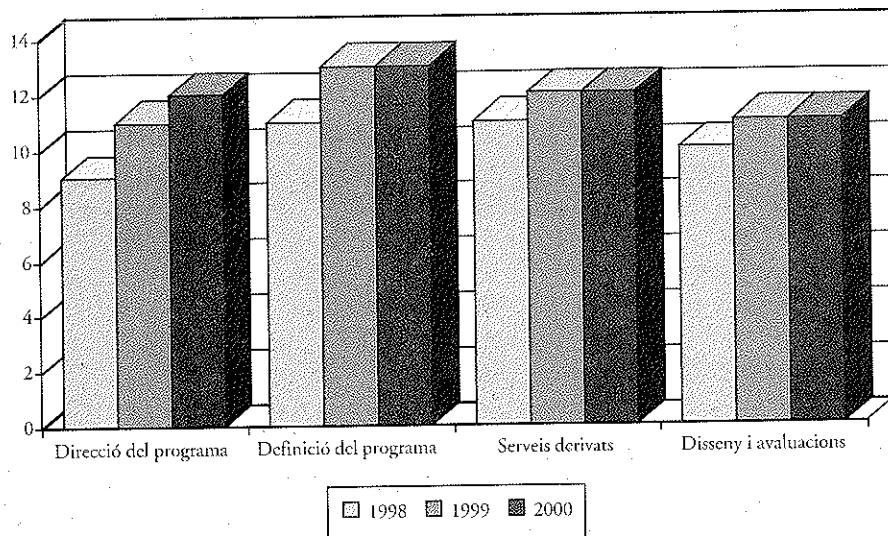
La *Guia de Estàndars* és un bon instrument per a la validació externa i autovalidació de la qualitat de la gestió del Programa però, en el cas del *Palma Segle XXI*, ja no permet créixer gaire més. Per aquest motiu, es decidí que s'entraria en un procés de valoració externa i d'autovaloració a través de l'EFQM, un sistema que permet una banda de coneixement molt més alta.

Els resultats de l'aplicació, al 2000 i al 2001, de la valoració en EFQM, feta per la Universidad de Oviedo³ permeten comprovar els aspectes relatius a la gestió:

- Claredat en la missió del Programa i en la participació i implicació del personal en la seva millora (s'estima una implementació del 42%).

	1998	1999	2000
1.A. DIRECCIÓ DEL PROGRAMA			
1. Organigrama de gestió	2	3	3
2. Programes en pla general	2	2	2
3. Equip tècnic qualificat	2	3	3
4. Acords de coordinació	1	1	2
5. Fons de finançament	2	2	2
TOTALS	9	11	12
1.B. DEFINICIÓ DEL PROGRAMA			
1. Desenvolupament global de la qualitat	2	3	3
2. Necessitats dels usuaris	3	3	3
3. Objectius adoptats	2	3	3
4. Mètodes i estratègies	2	2	2
5. Imatge d'instal·lacions	2	2	2
TOTALS	11	13	13
1.C. SERVEIS OFERTS			
1. Selecció d'usuaris	3	3	3
2. Accions especials	3	3	3
3. Serveis establerts	3	3	3
4. Programa escrit	2	3	3
TOTALS	11	12	12
1.D. DISSENY I AVALUACIONS			
1. Resultats i efectes	2	3	3
2. Èxits de cada usuari	3	3	3
3. Satisfacció de l'usuari	2	2	2
4. Adaptació d'entorns	3	3	3
TOTALS	10	11	11

Estàndards generals. Evolució.



- La missió, visió i valors del Programa estan orientats a la satisfacció dels usuaris i en la cultura de la gestió de la qualitat.
- Inici d'una planificació estratègica anual. És alta la bona planificació d'accions adreçades als usuaris.
- Consolidació d'un bon flux de comunicació entre l'equip directiu del Programa i l'equip d'atenció directa.

Finalment, s'adjunta un quadre que evidencia els principals resultats en la millora de la gestió que s'han assolit fent una comparació entre l'inici del programa, l'any 1998, i la situació actual.

Canvis en la Millora de la Gestió del Programa

ANY 1998	ANY 2001
<ul style="list-style-type: none"> • Inici d'un programa conjunt entre una administració i dues entitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidació d'un model de corresponsabilització en la gestió conjunta
<ul style="list-style-type: none"> • Cada entitat provenia de les seves característiques i de la seva metodologia de treball 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de treball unificada i homogènia
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'una base de dades d'usuaris del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de dades informatitzada i on-line entre ambdues entitats
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'un procés conjunt d'avaluació – planificació 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidació de l'avaluació i planificació estratègica de tots els professionals del programa
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'indicadors de resultats de la gestió del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Establiment d'indicadors de gestió i de la seva valoració de la consecució
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'indicadors de resultats clars i explicitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Establiment i consens en els indicadors quantitius i qualitius de resultats. Valoració de la seva consecució
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistència d'un sistema formal / documental de la gestió del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidació dels sistema d'actes d'acords als espais de reunió intern del programa
<ul style="list-style-type: none"> • Manca d'experiència i certa resistència a processos d'avaluació externa 	<ul style="list-style-type: none"> • Assumpció i integració dels beneficis i aportacions dels avaluadors externs
<ul style="list-style-type: none"> • Desconeixement de la cultura de la qualitat i l'EFQM 	<ul style="list-style-type: none"> • Integració en l'actitud de millora contínua i del model EFQM

5. CONCLUSIONS

En aquest punt cal destacar —una vegada més— la implementació de la millora contínua des de dos vessants: l'avaluació interna i la valoració externa a través d'un grup d'experts de la Universidad de Oviedo. Així mateix, s'ha de ressaltar que existeix una important connexió entre aquests dos tipus d'avaluació perquè en les jornades internes que organitza el Programa (*Jornada Inicial* i *Jornada a Mig Camí*) s'incorporen, progressivament, les propostes de millora fetes per la Universidad de Oviedo.

Un dels aspectes més importants del procés de millora contínua en el *Programa Palma Segle XXI* és que l'avaluació externa es fa anualment des del 1998 (any en què es posa en marxa) i, per tant, té una continuïtat poc habitual en aquests tipus de serveis. Així, aquest procediment ha esdevingut una assessoria tècnica externa que, per raons de temps i d'objectivitat, no podria dur a terme la Direcció del Programa.

Any rere any l'avaluació externa ha anat incorporant nous elements de valoració. Així, en el 2001 s'ha inclòs l'anàlisi en profunditat de ser casos elegits a l'atzar. Aquesta anàlisi ha permès una visió més personalitzada de l'atenció que dona el Programa.

I, finalment, com a conclusió és important enumerar totes les aportacions que el procés de millora contínua ha aportat al *Programa Palma Segle XXI*:

- Millorar l'atenció al client.
- Intentar satisfer totes les necessitats i demandes dels implicats en el Programa.
- Personalitzar, cada vegada més, l'atenció.
- Identificar millor les necessitats dels empresaris.
- Repensar, contínuament, tot allò que s'està fent, la qual cosa aporta credibilitat a tots els participants i, en general, a tota la societat.
- Incloure l'opinió dels usuaris, les famílies i els empresaris en el desenvolupament del Programa.

NOTES

¹ Nombre de persones i situació en el programa.

² Dades extretes de *Informe de evaluación externa, año 2000. Universidad de Oviedo. Grupo de evaluación de programas sociales.*

³ Dades extretes del preinforme de l'avaluació externa del 2001. Universidad de Oviedo. Grupo de evaluación de programas sociales.

ACTUACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CALVIÀ EN EL MARC FORMATIU I LABORAL REFERIDES AL COL·LECTIUS DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

Antònia Malagrava,
*responsable del Servei de Suport a la Formació
i Integració Laboral de l'Institut
de Formació i Ocupació de Calvià – IFOC*

L'any 1997 el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià va fer un estudi de la població amb discapacitat resident al municipi. Amb aquest estudi es pretenia:

- Conèixer la realitat d'aquest col·lectiu i identificar les seves necessitats i interessos.
- Obtenir elements d'anàlisi per a la posterior elaboració de projectes que donessin pas a la creació de nous serveis destinats a pal·liar les mancances personals i socials del col·lectiu.

Es varen estudiar un total de 251 casos.

A ran de les entrevistes mantingudes, es va concloure que les principals demandes fetes per les persones amb discapacitat i/o les seves famílies eren:

- Accés a programes formatius i/o al món laboral.
- Augment de la integració social: participació en tots els aspectes de la vida comunitària.
- Foment de l'associacionisme com a mesura de reforç de les demandes del col·lectiu.

El mes d'octubre del mateix any s'estableix el **Programa d'Atenció Social Integral a Persones amb Discapacitat**, inspirat en la Ley de Integración Social del Mínusválido —LISMI— del 7 d'abril de 1982.

Un any després, l'octubre de 1998, s'inicia el **Servei de Suport a la Formació i Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat**.

De l'anàlisi dels perfils de les persones adscrites al servei de suport es varen extreure les següents conclusions:

- Existència d'una marcada heterogeneïtat quant a les edats, tipus de discapacitat, nivell formatiu... de les persones que van accedir al servei. Marcades diferències que requereixen respostes personalitzades.
- Falta d'informació sobre els recursos formatius, tant els que fan referència a formació inicial com ocupacional o contínua.

- Falta de motivació cap a la formació. Això és degut a una mala experiència acadèmica, a les dificultats que es preveuen en els mòduls teòrics dels cursos, o en el sentiment que la formació no els obrirà realment les portes del mercat de treball. Aquest fet es veu agreujat per l'existència de barreres arquitectòniques i les dificultats de desplaçament.
- Manca de qualificació professional com a conseqüència del baix nivell formatiu o la manca d'experiència laboral.
- Dificultat d'inclusió en el mercat de treball degut a la poca qualificació, a la reticència dels empresaris o a les característiques del treball en el sector hotel·ler —sector econòmic més representatiu de la zona— (ritme trepidant, horaris augmentats...).

La població actual del municipi de Calvià que respon a un perfil de persona amb discapacitat —ja sigui física, psíquica, sensorial, trastorn mental o pluri-deficiència— constitueix una xifra aproximada a les 325 persones. Aquesta quantitat, en relació a la població total de Calvià —uns 50.000 habitants—, és una xifra a considerar a l'hora d'establir prioritats en la resposta a les demandes socials.

El 21 de novembre de 2000 es firma el Conveni de Col·laboració entre la Conselleria de Treball i Formació i l'Ajuntament de Calvià pel qual s'estableixen les condicions de cofinançament amb el Fons Social Europeu per a l'execució del **Servei de Suport a la Formació i Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat**. Des d'aquest moment, el servei comença a coordinar-se des de l'Institut de Formació i Ocupació de Calvià —IFOC—. Aquest conveni amb la Conselleria de Treball i Formació no sols s'ha prorrogat per a l'any 2001, sinó que ha vist augmentar considerablement la seva dotació.

Els principals objectius del Servei són els següents:

- Garantir a les persones amb discapacitat l'accés i el manteniment en accions formatives que responguin a les seves necessitats i interessos, i que els facilitin l'entrada o permanència en el món laboral ordinari.
- Garantir a les persones amb discapacitat l'accés i el manteniment en llocs de feina ordinaris que responguin a les seves expectatives.
- Aconseguir que les persones beneficiàries del servei millorin la seva qualitat de vida gràcies a la participació en accions formatives o a la seva entrada en el mercat de treball ordinari, valorant no sols aspectes de capacitació professional o de millora econòmica, sinó també els inherents al procés d'inclusió social.
- Propiciar que puguin beneficiar-se del servei el major nombre de persones possible.

De manera sintetitzada podem dir que les actuacions que es duen a terme amb cada una de les persones que acudeixen al servei comencen per establir el perfil individual de cada usuari; una vegada detectades les seves necessitats i interessos, valorades les seves característiques i potencialitats, de forma conjunta —participació activa dels usuaris, famílies i professionals implicats— s'elabora l'itinerari personal. A partir d'aquí es desenvolupa el procés d'orientació adient per tal que l'itinerari personal es desenvolupi de forma adequada. En els casos en els quals el procés d'orientació no sigui del tot suficient es presta el suport

necessari tant en la inserció formativa —assessorament a mestres, adaptacions curriculars, acompanyament directe, etc.—, com en la laboral —metodologia de Treball amb Suport.

Paral·lelament a aquestes actuacions es realitza un procés d'apropament a les empreses i entitats públiques amb la finalitat d'aconseguir la seva col·laboració.

La metodologia aplicada se sustenta en intervencions —anàlisi i respostes— individualitzades que estimulen de forma constant la participació activa de la persona. D'aquestes intervencions es du a terme una revisió i avaluació contínua per part dels responsables del servei, ja que s'entén el pla individual com un procés obert.

La finalitat fonamental d'aquest mètode de feina consisteix a possibilitar el major grau d'independència i normalització a la vida de les persones amb discapacitat.

De l'aplicació d'aquest projecte s'esperen, doncs, els següents resultats:

- Una millora del nivell formatiu i, per tant, de la capacitat professional de les persones del col·lectiu.
- Un augment dels contractes formalitzats per a les persones amb discapacitat.
- Una millora de la qualitat de vida dels usuaris del servei.
- Una major sensibilització en el sector empresarial, institucions públiques i societat en general, en el sentit d'acceptació de la necessitat del col·lectiu de dur una vida plenament normalitzada.

En darrer terme cal destacar la importància que des del servei es dona a les relacions de coordinació amb les entitats tant locals com extramunicipals relacionades amb les seves actuacions. Aquest treball conjunt és primordial per aconseguir un servei de qualitat.

EL TREBALL AMB SUPORT EN EL PROCÉS DE MILLORA I PROMOCIÓ DELS TREBALLADORS DEL CET

Servei d'Inserció Laboral d'AMADIP

ELS INICIS DEL MODEL D'INSERCIÓ A L'EMPRESA ORDINÀRIA A AMADIP

L'Associació Mallorquina per a Persones amb Disminució Psíquica (AMADIP) es va constituir l'any 1962 i fou declarada d'utilitat pública pel Consell de Ministres el 1966. L'any 1983 el projecte d'AMADIP va donar una passa fonamental per a la defensa dels drets dels ciutadans amb discapacitat amb la creació del Centre Especial de Treball (CET) ESMENT, que va constituir el primer projecte a la nostra comunitat autònoma exclusivament dirigit a què els ciutadans amb discapacitat psíquica poguessin accedir al treball.

Des de llavors, i amb especial força a partir del l'any 1990, la política d'AMADIP s'ha dirigit a la diversificació de serveis, activitats i programes per tal que totes les persones amb disminució psíquica puguin accedir a una ocupació adequada a les seves necessitats i, així, aconseguir una vida més normalitzada i de qualitat.

L'evolució en **serveis i programes** ha estat la següent:

- 1976. Servei ocupacional
- 1983. Servei ocupacional. Centre especial de treball
- 1991. Centre ocupacional. Formació ocupacional. Centre especial de treball
- 1993. Orientació laboral. Centre ocupacional. Garantia social. Formació ocupacional. Programes europeus. Centre especial de treball. Inserció a l'empresa ordinària.

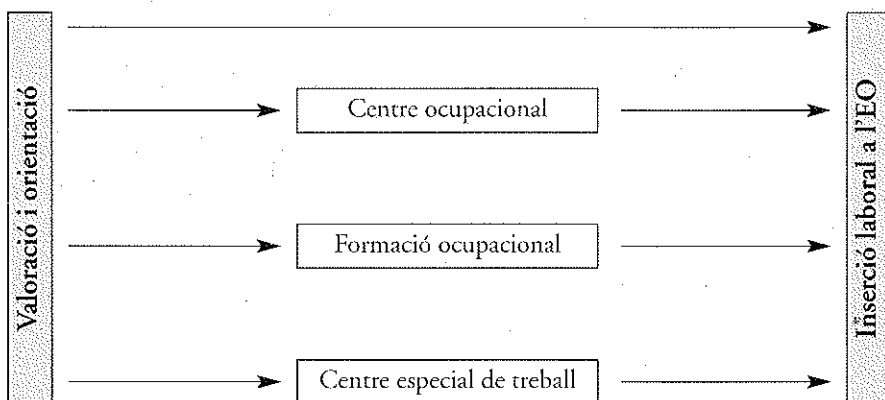
L'evolució en **activitats laborals** ha estat la següent:

- 1976. Manipulats.
- 1983. Impremta i manipulats.
- 1991. Serveis a la comunitat (neteja, manteniment i jardineria). Impremta i manipulats.
- 1996. Serveis a la comunitat (neteja, manteniment, jardineria i restauració). Impremta i manipulats.
- 1999. Serveis a la comunitat (neteja, manteniment, jardineria i restauració). Impremta i manipulats. Agricultura ecològica

En aquest marc i gràcies a l'oportunitat que ens va donar el Consell Insular de Mallorca per participar en el nou model d'inserció a l'empresa ordinària (EO) aplicant la metodologia Treball amb Suport (TAS) a través del projecte **Inclusió Mallorca**, vàrem iniciar el 1993 un nou camí perquè les persones amb disminució psíquica poguessin gaudir d'una nova via per a l'accés al treball en la comunitat. Aquest servei s'ha consolidat en el marc del Programa **Palma Segle XXI**, que des de l'any 1998 promou l'Ajuntament de Palma i que coexecuten la Coordinadora de Minusvàlids i AMADIP.

ITINERARIS D'INSERCIÓ A L'EMPRESA ORDINÀRIA

El servei d'inserció laboral d'AMADIP, contempla diferents itineraris fins arribar a la inserció a l'EO:



Totes les persones que sol·liciten participar en el servei d'inserció laboral a l'EO, independentment de la seva procedència, es beneficien de tots els recursos del servei. Les accions a dur a terme es planifiquen a partir de l'avaluació de cada individualitat i es dona més o menys pes a uns o altres recursos o accions d'acord amb:

- Les expectatives laborals
- Els hàbits bàsics per al treball
- Els hàbits de vida autònoma i social
- L'experiència formativa i laboral
- Les necessitats de suport derivades de la pròpia discapacitat

Així doncs, es fa una planificació centrada en la persona que té com a darrera fita el desenvolupament de carreres, molt més enllà de l'accés a un treball, i que pot incloure, d'acord amb cada situació, les següents accions:

- Orientació laboral
- Recerca participativa
- Formació laboral prèvia a la incorporació
- Suport a la incorporació i manteniment del lloc de treball
- Formació contínua
- Promoció laboral
- Ajustament personal i social
- Orientació familiar

EL PROCÉS D'IMPLANTACIÓ DEL TREBALL AMB SUPORT COM A ALTERNATIVA DE PROMOCIÓ DELS TREBALLADORS DEL CET

Per iniciar el nou camí que suposà la implantació del servei d'inserció a l'EO, i degut a què fins a aquell moment l'única via d'inserció era el CET, vàrem haver de posar en marxa estratègies per tal de crear expectatives adequades a les noves alternatives laborals.

Aquesta primera tasca va anar dirigida a:

1. Informar els treballadors i famílies d'aquesta alternativa laboral, en què consisteix el suport del preparador laboral, la necessitat de la col·laboració familiar, el paper d'AMADIP en aquest procés...
2. Garantir que els treballadors que tinguessin una experiència laboral fora del CET, en cas que no fos definitiva, podrien retornar en les mateixes condicions que estaven al CET.
3. Definir el perfil de candidats al servei d'inserció a l'empresa ordinària. Consideràvem que, a més de la valoració de les competències i autonomia del treballador, havien de ser persones motivades i que fessin la sol·licitud al servei voluntàriament.
4. Establir el sistema de sortida del CET, que garantís la participació del treballador, l'acord familiar, la comunicació en l'organització...

Els resultats i situacions que ens hem trobat en aquest camí han estat diversos d'acord amb cada persona i família:

- Persones per a les quals la inserció a l'EO ha estat l'alternativa més adient als seus interessos i possibilitats.
- Persones que, podent iniciar el procés d'inserció a l'EO, s'estimen més continuar en el seu lloc de treball al CET.
- Persones amb interès per a la inserció a l'EO, però a les quals les seves famílies no han donat conformitat per accedir al programa.

EL PROCÉS DE TRANSFORMACIÓ DEL CET COM A CONSEQÜÈNCIA DELS PROGRAMES D'INSERCIÓ A L'EO.

El CET d'AMADIP (ESMENT), ha sofert un procés d'adaptació lligat al fet que des de la mateixa organització (AMADIP) hi conflueixin dues alternatives complementàries per afavorir l'accés al treball i a una vida el més normalitzada possible de les persones amb disminució psíquica de Mallorca. Les principals línies que reflecteixen aquest procés són:

- El CET *com a entorn de trànsit* per a treballadors amb disminució que milloren la seva capacitació per a l'accés a l'EO. En aquest sentit, la planificació estratègica i de gestió del CET, incorpora com a objectiu preparar els treballadors i aconseguir la promoció cap a l'empresa ordinària.
- El CET *com a oportunitat laboral* per a persones amb disminució i cada vegada més necessitades de suport. Un dels principals esforços del CET el constitueix la necessitat de redisseny de llocs de treball i noves activitats adaptades a les persones amb disminució psíquica i la necessitat de suport molt importants.

- El CET *com a garantia* que les persones amb disminució psíquica poden exercir el seu dret al treball com qualsevol altre ciutadà, mitjançant l'ús de mecanismes de discriminació positiva que són menys freqüents a les empreses ordinàries i on la productivitat i la competitivitat regeixen els llocs de treball. En aquest sentit, el CET està sempre obert a un camí de tornada per a les persones que, per la raó que sigui, no han aconseguit una inserció exitosa a l'EO.
- El CET *com a eina d'orientació vocacional*. La diversitat d'activitats laborals del CET d'AMADIP facilita a la persona amb disminució psíquica l'oportunitat de contacte directe amb llocs de treball i activitats diferents per culminar el procés d'orientació amb una exposició real i directa a diferents llocs i activitats laborals.
- El CET *com a agent d'inclusió*, que mitjançant activitats productives i comercials ben integrades a la comunitat, contribueix plenament a la sensibilització social i a la convivència plena de treballadors amb i sense discapacitat.

Alguns dels resultats de tot aquest procés a AMADIP han revertit en què:

- 24 treballadors amb disminució psíquica han sortit del CET i han tingut experiència en EO.
- 14 treballadors amb disminució psíquica han sortit del CET i es mantenen a l'EO.
- 9 treballadors amb disminució psíquica han aconseguit la màxima estabilitat mitjançant un contracte indefinit a l'EO.

ASPECTES MÉS SIGNIFICATIUS DEL ITINERARI CET – EO

Hi ha una sèrie d'aspectes que consideram molt significatius i que voldríem destacar com a fets diferencials pel que fa a altres situacions.

Aquestes valoracions fetes com a resultat de 9 anys d'experiències ens fan veure aspectes positius i altres que dificulten el desenvolupament de les diferents accions del servei:

Factors que contribueixen a l'èxit de l'itinerari CET –EO.

- **Consolidació d'un itinerari normalitzador.** El CET possibilita que persones amb disminució que no han tingut experiències prèvies aconseguixin un lloc de treball. Moltes vegades aquest primer pas dona oportunitats a persones que mai havien considerat la possibilitat de treballar i una vegada dins el món laboral es despert l'interès i motivació per a la millora i promoció.
- **Aprofitament dels recursos formatius del CET.** Tant en la millora de les destreses específiques com amb els programes d'ajustament personal i social.
- **Similitud entre els llocs de treball del CET i els del mercat laboral ordinari,** pel fet que es promouen activitats laborals normalitzades en entorns normalitzats. Així doncs, la major diferència entre els llocs de treball del CET i els de l'EO no hi és tant a les activitats com als nivells de suport i formació que el CET pot facilitar. Tot això permet una

capacitació específica dels treballadors amb disminució que els facilita una major seguretat per a la incorporació a l'EO.

- **Mateixa dinàmica laboral al CET que a l'EO**, tant que, prèviament a la incorporació a l'EO, els treballadors amb disminució adquireixen els hàbits bàsics necessaris per l'assegurament del lloc de treball: puntualitat, assistència, justificació de faltes, drets i deures, productivitat...
- **Valoració del treballador amb disminució en el CET per part del preparador laboral del programa d'inserció a l'EO**. Aquest coneixement real del treballador en situació laboral permet valorar la seva resposta a nombroses situacions: tasques, socialització, resolució de conflictes, acceptació de correccions i crítiques, iniciativa, polivalència, etc. La recollida d'informació, que prové tant dels tècnics com dels encarregats i monitors, facilita el pas a l'EO amb les màximes garanties d'èxit, tant per al propi treballador com per a l'empresa col·laboradora.
- **Coneixement real dels treballadors del CET de diferents entorns i activitats laborals**, amb la qual cosa millora la seva definició de preferències professionals que contribuiran a millorar la seva inserció a l'EO.

Beneficis en les persones que han aconseguit accedir a l'EO des del CET.

Per als treballadors que, provenint del CET, fan demanda al programa TAS i aconsegueixen feina en una empresa ordinària, els principals beneficis són:

- Major grau de **motivació**, tant en els treballadors com en les famílies; aquesta motivació mantindrà l'interès i ajuda a la futura integració. Aquest interès queda reflectit en l'augment de les demandes formulades quan un company de feina del CET surt a treballar a la empresa ordinària.
- Major nivell d'**autoestima**, que s'observa clarament quan un antic treballador del CET visita la seva exempresa (el reconeixement dels iguals, la valoració de l'esforç, les millores aconseguides...)
- Major nivell d'**autonomia** en passar d'un entorn protegit a condicions de menys suport i major nivell d'exigència.
- En general, major disponibilitat econòmica i, per tant, més i millors oportunitats per a una vida independent.

Factors crítics que poden dificultar la inserció a l'EO

En la nostra experiència a AMADIP-ESMENT ens hem trobat amb certa freqüència amb situacions no desitjades. Alguns exemples són:

- Alguns dels treballadors que duen molts d'anys al CET presenten hàbits inadequats i molt arrelats que dificulten l'adaptació laboral a la nova empresa i al nou lloc de treball.
- És molt freqüent que les famílies o els propis treballadors manifestin por i resistència a deixar una situació laboral familiar, segura i consolidada (el CET) per altra nova i que suposa riscos i nous esforços (l'EO).

CONCLUSIONS

El motiu d'aquest article no ha estat fer una exposició teòrica dels itineraris d'inserció, sinó compartir la nostra experiència resultat de la tasca diària amb les

persones que són les que determinen, d'acord amb les seves necessitats, expectatives i desitjos, els serveis que els oferim.

Des d'AMADIP hem intentat aprofitar els recursos que ja teníem per posar-los al servei de les persones i la nostra tasca és donar-los suport perquè triïn la modalitat d'Inserció.

El CET i tota la resta dels recursos d'inserció laboral d'AMADIP (servei ocupacional, servei de suport a la inserció a l'EO, programes formatius, servei d'orientació...) han deixat de tenir funcions aïllades per constituir part d'un mateix teixit de recursos i situacions encaminades a planificar les situacions per a cada individu, i on els principis d'igualtat d'oportunitats, normalització, inclusió i respecte a l'autodeterminació, regeixen les diverses actuacions.

ELS NOUS REPTES DE LA INSERCIÓ LABORAL

COORDINADORA-Federació Balear
de Persones amb Discapacitat

L'accés al món laboral ha estat, des de la seva constitució a l'any 1978, una de les principals preocupacions —i també reptes— de *Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat*. Una preocupació justificada pels valors socials i econòmics que té el treball i pels nombrosos problemes que han d'afrontar els ciutadans amb alguna discapacitat per aconseguir un lloc de feina.

Per aquests motius, *Coordinadora* ha reivindicat constantment —davant les administracions públiques i davant la societat— el dret a la feina que, sense excepció, tenim tots els ciutadans. I, alhora, també ha desenvolupat nombrosos programes d'inserció laboral per a persones amb discapacitat física i/o psíquica i per a joves amb necessitats educatives especials que han ajudat a esmenar, notablement, l'alt índex d'atur entre aquest sector de població.

Mirant enrera, una de les experiències més gratificants de la nostra entitat és haver estat pionera en l'ús de la metodologia del *Treball amb suport*. Una metodologia que ha facilitat l'accés al treball —sempre en empresa ordinària— i que ve avalada pel nombre de contractes aconseguits, pel manteniment dels llocs de feina i pel creixent nombre d'empreses participants; però també pel fet que actualment és usada per moltes altres ONG de dins i fora de la nostra Comunitat

En l'àmbit legislatiu, l'aprovació el 1982 de la *Ley de Integración Social del Minusválido*, més coneguda com a LISMI, va suposar un avanç molt important en l'establiment de la normativa necessària per garantir la igualtat de drets entre tots els ciutadans. I hem de recordar que, a nivell laboral, la LISMI ja recollia l'obligatorietat de les empreses de més de 50 treballadors a tenir contractat un 2% de personal amb discapacitat i, en el cas de les administracions públiques, fins a un 3%. Però vint anys després podem constatar l'incompliment generalitzat d'aquesta normativa. Una situació que només es repara, parcialment, gràcies a la posada en marxa de programes i serveis destinats a augmentar la presència dels ciutadans amb alguna discapacitat en el món empresarial de la nostra Comunitat

Coordinadora començà a treballar molt seriosament en aquest sentit el 1991, quan posà en marxa els primers programes basats en la metodologia del *Treball amb suport*. D'aquesta manera s'intentava donar resposta a una de les demandes que més feien els usuaris de la nostra entitat. Cal destacar que des de l'entitat es tenia una gran consciència que, en la majoria dels casos, només a través del treball s'aconsegueix la plena normalització del dia a dia. També cal

tenir en compte que les pensions de l'Estat eren insuficients i no permetien la possibilitat d'aconseguir una vida autònoma i independent.

A partir de la posada en marxa de programes d'inserció laboral ha estat possible la consecució de molts llocs de feina i s'ha aconseguit que moltes persones hagin adquirit les habilitats socials i laborals necessàries per arribar a ser totalment autònomes. També cal destacar tota la tasca d'informació, sensibilització i suport feta amb empresaris i agents socials. Tot això sense oblidar que, al marge d'aspectes purament laborals, des d'aquests programes, amb la col·laboració d'altres serveis, s'ha intentat respondre a una multiplicitat de necessitats d'aquest col·lectiu que sorgeixen o afecten el procés d'inserció sociolaboral.

En el moment que administracions i entitats vam iniciar aquest procés (a principis dels anys 90) les persones amb alguna discapacitat es trobaven en una situació de total desigualtat d'oportunitats quant a la població general, a l'hora d'incorporar-se al món laboral. I això es devia, en bona part, al desconeixement i als prejudicis dels empresaris. Però també influeixen —i segueixen influint— altres aspectes com les mancances formatives del col·lectiu. Per tant, des de la nostra entitat, sobretot entre els usuaris més joves, sempre s'ha intentat motivar-los i orientar-los cap a la formació abans d'iniciar la recerca laboral. També cal destacar que, en aquests deu anys, les possibilitats formatives s'han ampliat amb la posada en marxa, entre d'altres, dels cursos de garantia social.

A més d'una formació específica, molts dels usuaris dels nostres programes necessiten d'un període previ de formació i suport per accedir i mantenir un lloc de treball. En aquests casos hem de dir que aquesta formació es contempla com una acció més dels programes.

En el cas dels ciutadans amb mobilitat reduïda també cal tenir en compte un problema afegit: les barreres arquitectòniques en el transport i en les empreses. Un problema que, encara ara, segueix essent un greu fre a la normalització.

Al marge de l'efectivitat de la metodologia del *Treball amb suport*, des de **Coordinadora** consideram que bona part de l'èxit dels programes es deu a la professionalitat dels preparadors laborals. En aquest sentit cal destacar que, amb l'impuls del Consell de Mallorca i de l'Ajuntament de Palma, s'ha aconseguit una coordinació entre entitats públiques i privades que fan inserció laboral que ha resultat molt positiva per a la formació contínua d'aquests professionals. Des del 1991 seria complicat enumerar els cursos, jornades i congressos en els quals han participat els preparadors laborals —tan aquí com a altres comunitats autònomes o fins i tot a l'estranger. Tot i així, no podem deixar d'esmentar l'activa participació en el *I Simposium Internacional de Treball amb Suport* celebrat a Palma el 1992 o l'esforç realitzat el 1997 perquè el professor Ernesto Sánchez ens transmetés els seus coneixements i la seva experiència en uns cursos organitzats a Mallorca i Menorca.

Quant al tipus de feines aconseguits hem de dir que inicialment s'entrà amb força en el camp de l'hosteleria. Així, durant els primers anys, més d'un 70% dels contractes es realitzaven en empreses del sector turístic. En molts casos això suposava feines de gran duresa, amb horaris dispersos i amb contractes temporals derivats de l'estacionalitat del turisme. Malgrat aquestes dificultats, la majoria de les integracions van ser exitoses. I poc a poc, i amb molt d'esforç, s'han anat

millorant les condicions laborals, s'han signat contractes amb més garanties i s'ha anat diversificant el camp laboral. Així, cada vegada és més ampli el ventall de llocs de feina que se'ns ofereixen o trobam i s'amplien horitzons a altres tipus de feines més qualificades.

En la segona meitat de la dècada dels 90, la voluntat del col·lectiu d'incorporar-se al món laboral de forma normalitzada i la conscienciació d'entitats i professionals s'han vists molt potenciades des de l'administració pública. Així, s'ha de reconèixer que, malgrat que incompleixen la quota del 3% de personal amb alguna discapacitat, les administracions públiques (seguint directrius europees) han apostat amb força per a la inclusió laboral dels ciutadans amb alguna discapacitat en l'empresa ordinària. Aquest suport ha permès desenvolupar molts programes que ara donen els seus fruits.

Per nombre de demandes **Coordinadora** va iniciar els programes d'inserció laboral a Palma però sempre que ha estat possible i s'ha disposat de finançament també s'han fet programes a la Part Forana i a la resta de les illes. I hem de dir que aquest és un dels grans temes pendents a la nostra Comunitat Autònoma: fer arribar els recursos a tots els ciutadans i ciutadanes

En relació a la nostra entitat hem de dir també que no només hem fet programes i serveis dirigits a persones que disposen del certificat de minusvalidesa, sinó també a joves amb necessitats educatives especials. En aquests casos, la metodologia del *Treball amb suport* també ha esdevingut una eina molt útil per tal de facilitar el trànsit del món escolar al món laboral d'un col·lectiu amb important risc d'exclusió social i laboral.

Després d'aquests deu anys d'experiència, des de **Coordinadora** podem constatar que la possibilitat de fer un treball remunerat en una empresa ordinària ha estat la clau fonamental per millorar la qualitat de vida de molts ciutadans d'aquesta comunitat. I això és, sens dubte, un motiu de satisfacció que justifica, plenament, la celebració d'aquests deu anys de *Treball amb suport*. Però, com entitat constituïda per millorar la qualitat de vida de tots els ciutadans amb alguna discapacitat, ens hem de fixar, sobretot, amb les necessitats que, encara ara, no estan cobertes. Si analitzam la situació actual de la nostra comunitat (amb les particularitats de cada illa i amb les diferències entre Palma i la Part Forana) ens trobam amb situacions personals que requereixen orientació formativa i professional, amb col·lectius amb manca d'habilitats socials i laborals, amb situacions de baix nivell econòmic... Tot això sense oblidar col·lectius específics que, malgrat l'aparició de programes i serveis, segueixen tenint molts problemes per accedir a un lloc de feina: les persones amb discapacitats més importants i les dones amb alguna discapacitat.

Com hem esmentat abans, l'aprovació de la LISMI el 1982 va suposar un pas molt significatiu per al col·lectiu, tot i que —vint anys després— hem de lamentar el seu incompliment generalitzat. Actualment aquesta Llei es troba en procés de revisió i una de les reformes que s'apunta és la necessitat de cercar fórmules per fer viable la contractació de treballadors amb discapacitats més greus.

Per altra banda, recentment s'ha constituït, dins **Coordinadora**, una Comissió de la Dona. I un dels principals problemes que s'han detectat és que l'atur entre les dones amb alguna discapacitat és molt elevat. A nivell estatal es

parla que el 80% de les dones amb discapacitat no treballen i que el 66 % presenta un nivell cultural molt baix. Una de les possibles raons són els obstacles familiars (al voltant de les dones amb alguna discapacitat es tendeix a crear un ambient molt protector), però tampoc podem obviar la tradició empresarial que segueix priorititzant el treball masculí. Aquesta situació es tradueix, lògicament, en problemes de baixa autoestima i de dependència econòmica dels familiars. Si ens centram en els programes i serveis que desenvolupam des de la nostra entitat podem constatar clarament aquest fet. El nombre d'homes que demanden entrar en aquests programes i que accedeixen a un lloc de feina sempre és superior al de les dones. Per tant, de cara al futur, seria important que els serveis d'orientació professional i d'inserció laboral tinguessin present l'especial situació de la dona amb alguna discapacitat.

Davant el conjunt de mancances que encara ara presenta el mercat laboral, des de **Coordinadora** ens sentim en l'obligació de seguir desenvolupant programes d'inserció laboral i de reivindicar, davant l'administració pública, la necessitat de contemplar una sèrie de demandes fonamentals que constitueixen els nostres reptes de futur:

1. **Consolidar els programes d'inserció laboral en empreses ordinàries per a tot el col·lectiu de persones amb alguna discapacitat.**

Per això caldria fixar (via concert, conveni...) les partides pressupostàries corresponents als programes i serveis per tal d'evitar la precarietat actual i permetent desenvolupar, amb total garantia, els compromisos establerts amb els usuaris, les famílies i els empresaris. També seria molt important fomentar programes dirigits a persones amb plurideficiències o amb discapacitats greus, a dones amb discapacitat i a persones amb problemes de salut mental. Tot això sense obviar la necessitat de fer extensibles tots aquests programes a la Part Forana de Mallorca i a la resta de les Illes.

2. **Compatibilitzar pensions i graduació de salaris.**

És molt important desenvolupar mesures de compatibilitat entre pensió i salari ja que, actualment, les persones que, per motius de la seva discapacitat, no poden treballar a jornada completa es veuen obligades a renunciar a una pensió per un sou igual o inferior.

3. **Millorar els incentius a les empreses.**

La contractació de persones amb alguna discapacitat requereix d'uns incentius específics que impulsin i motivin l'empresari a donar l'oportunitat d'una primera experiència laboral que habitualment sol ser temporal. També consideram que cal establir uns incentius que afavoreixin la continuïtat de la relació laboral per tal de donar estabilitat a la contractació. Així mateix, caldria establir modalitats contractuals i nous incentius per a les empreses que contractin dones amb discapacitat i persones amb discapacitats més greus.

Per altra banda, seria molt important l'actualització de la normativa que regula la sol·licitud i concessió d'ajudes per a l'eliminació de barreres arquitectòniques i per a l'accessibilitat, a totes aquelles empreses que realitzin contractes indefinits a temps complert o a temps parcial.

4. Millorar l'accés al treball públic.

Des de fa alguns anys el Govern Balear desenvolupa el FIOP (*Programa de Formació, Integració i Ocupació de persones amb discapacitat dins l'administració pública*), una iniciativa que ha resultat molt positiva per a la formació de les persones que hi han accedit. Tot i així, caldria fer efectives les mesures oportunes per possibilitar que aquestes persones s'incorporin laboralment a l'administració pública

5. Millorar l'accés a la formació ocupacional.

És evident que la feina està directament relacionada amb la formació i aquesta és una de les principals mancances del col·lectiu. Per tal de garantir l'accés de les persones amb alguna discapacitat a l'oferta formativa ocupacional seria oportú que es contemplés la reserva d'un mínim de places en tots els cursos de formació ocupacional. I, també, que s'exigixi l'accessibilitat en tots aquests centres.

Que l'administració pública assumís aquestes demandes suposaria, lògicament, un gran avenç en la lluita perquè el mercat laboral reflecteixi la pluralitat de la societat. Però tampoc podem oblidar altres factors importants com la responsabilitat social de les empreses.

El març del 2000, el Consell Europeu reunit a Lisboa va començar a basar els pilars d'una política que apel·la al món empresarial a assumir la seva responsabilitat en matèria de formació contínua dels professionals, organització del treball, igualtat d'oportunitats, inclusió social i desenvolupament sostenible. Més enllà de les obligacions reglamentàries i convencionals, es demana a les empreses públiques i privades que utilitzin el seu potencial per elevar els nivells de desenvolupament social, per protegir el medi ambient i per respectar els drets de tots els ciutadans. Segons Europa això és possible adoptant un model de direcció obert que reconcilia interessos de diversos agents i que té un enfocament global de qualitat i de viabilitat.

Per tant, malgrat que el contacte diari amb els usuaris (persones amb noms i llinatges) ens permeti expressar la nostra satisfacció pel treball iniciat ara fa deu anys, des de **Coordinadora** no podem deixar d'exigir el compromís de l'administració i la complicitat de la societat per assumir aquests nous reptes.

UNAC: EXPERIÈNCIES EN EXECUCIÓ DE PROGRAMES D'INSERCIÓ LABORAL PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Antònia Fontanet Cifre,
psicòloga.
Coordinadora de programes de
formació i inserció laboral
de la UNAC

Inicialment es fa una breu presentació de la UNAC (Unió d'Associacions i Centres d'Assistència a Minusvàlids de Balears), per passar a exposar les experiències d'integració de persones amb discapacitat executades per aquesta federació.

Seguidament s'extreuen un seguit de conclusions tècniques, derivades de l'experiència pràctica dels professionals.

I, finalment, s'inicia una reflexió sobre la situació actual i futura en matèria d'inserció laboral per a aquest col·lectiu de persones amb discapacitat.

PRESENTACIÓ DE LA UNAC

La UNAC és una organització no governamental, democràtica, sens afany de lucre, d'àmbit autonòmic, que agrupa les entitats que treballen a Balears per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i de les seves famílies.

Aquesta entitat va ser creada el 1981 per un grup de centres i associacions, nou concretament, que partien del convenciment que la unió fa la força i que, a través del moviment associatiu, poden assolir-se més grans objectius que amb accions individuals i aïllades.

L'anagrama de la UNAC vol expressar la unió dels tres col·lectius de persones amb discapacitat (física, psíquica i/o sensorial) que, a les Balears, treballen junts per defensar els seus drets i millorar la seva qualitat de vida. Igualment, representa la triple unió de persones amb discapacitat, les seves famílies i els professionals que els atenen amb la mateixa finalitat.

Per tant, d'això se'n dedueix que el principal objectiu de la UNAC és millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i de les seves famílies, entenent com a tal: a) que estiguin cobertes les seves necessitats i expectatives; b) que despleguin totes les seves potencialitats; i c) que frueixin de tots els seus drets.

La UNAC està formada per 39 entitats associades, amb 551 treballadors en plantilla i atén un total de 2.166 persones en els següents serveis¹:

A atenció primària	78
A residències o habitatges	270
A centre de dia	235
A centres educatius	434
A centres ocupacionals	497
A centres especials d'ocupació	158
A serveis d'oci i integració	376
A UVAI	118
TOTAL serveis / persones ateses	2166

Els principals eixos d'actuació de la UNAC són els següents: drets de les persones amb discapacitat, salut i esment, atenció primària, educació, rehabilitació i teràpia, habitatge, treball, oci i esport, i famílies.

Si bé consideram que tots aquests eixos d'actuació són importants, ara ens volem centrar en el tema de l'ocupació, explicant l'experiència dels professionals de la UNAC dedicats a la formació i inserció laboral de les persones amb discapacitat.

EXPERIÈNCIES EN MATÈRIA D'INTEGRACIÓ LABORAL

Enguany fa 10 anys que començaren a sorgir les primeres experiències a Mallorca (1991) d'integració laboral de persones amb discapacitat en l'empresa ordinària. Aquest fet ens situa com una de les comunitats autònomes pioneres a Espanya quant a aquesta matèria.

L'experiència de la UNAC quant a gestió directa de programes de formació i inserció laboral, s'inicia uns anys després, tot i que s'ha de destacar que algunes de les seves entitats treballaren des dels inicis i per compte propi amb la metodologia de treball amb suport

El paper de la UNAC fou, en aquest sentit, el d'unir esforços, potenciar, agrupar i coordinar les activitats que alguns dels seus centres ja venien fent.

1997: Des de la UNAC s'iniciaren accions de formació ocupacional per a persones amb discapacitat, principalment psíquica. L'objectiu d'aquestes accions és el de proporcionar una preparació laboral efectiva, orientada a la capacitació per a un lloc de treball existent en el mercat laboral i amb la finalitat de millorar la integració social i la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

1998: Aquest any, la UNAC inicia un estudi o valoració de necessitats d'integració laboral de les persones amb discapacitat ateses en les entitats membres d'aquesta federació. L'estudi es planteja amb l'objectiu de delimitar les necessitats del col·lectiu en matèria d'integració laboral i iniciar una línia d'actuacions dirigides a les prioritats detectades.

1999-2000: A partir de les dades i conclusions recollides en aquest estudi, es dissenya el «*Plan Integra: Plan de formación e inserción laboral para personas con discapacidad de las Islas Baleares*».

És el primer programa executat directament per la UNAC quant a formació i inserció laboral per a persones amb discapacitat.

Aquest programa té dues fases:

- Fase de formació: execució de 13 accions formatives des de diversos centres de la UNAC. Es fan cursos de formació professional en diverses àrees: agricultura, jardineria, producció i venda de plantes, ofimàtica, disseny gràfic, neteja i manteniment, manipul·lats – *mailing*, impremta, restauració, etc. En aquests cursos hi participen 125 alumnes.
- Fase d'inserció: servei de borsa d'ocupació, executat des de la federació UNAC per un equip de set preparadors laboral i centrat en la metodologia de treball amb suport. Comencen a treballar 84 persones en diverses empreses de Mallorca, de les quals 30 són alumnes que passaren per alguna de les accions formatives fetes durant la fase de formació.

2000-2001: Un cop acabat aquest primer programa, considerat un èxit pels seus resultats, ens plantejarem el fet de donar continuïtat al servei d'inserció laboral. Per això es planteja un nou programa inserit, ja, en la convocatòria «Enllaç» i que es deia: «*Plan de formación e inserción laboral para personas con discapacidad Enllaç – Unac 2000-2001*».

Aquest programa manté, per suposat, la filosofia del treball amb suport com a eix principal d'actuació i, a més, introdueix diversos canvis i ampliacions d'activitats deguts a les necessitats detectades i a l'experiència obtinguda a través de l'execució del primer programa. Aquest programa, que ha acabat l'octubre del 2001, contempla les següents activitats:

- Formació: execució de 12 accions formatives des de diversos centres de la UNAC. Es fan cursos de formació professional, en distintes àrees: agricultura ecològica, producció i venda de plantes, ofimàtica i Internet, cuina, ajudant de bijuteria, auxiliar de fotocopisteria i missatgeria, etc. En aquests cursos hi participen 88 alumnes.
- Orientació: s'executa un servei d'orientació per a la formació i l'ocupació. En aquest servei hi participen 25 usuaris aproximadament².
- Inserció: es fan dos serveis d'inserció laboral. En aquests serveis hi comencen a treballar un total de 65 persones aproximadament³.

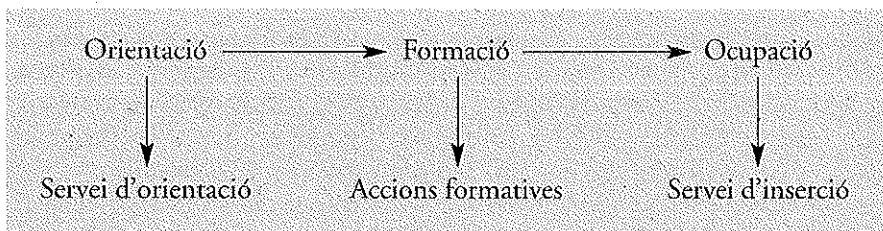
2001-2002. En aquesta nova convocatòria Enllaç 2001-2002, la UNAC presenta un nou programa, «*Plan integral de formación e inserción laboral para personas con discapacidad*» que contempla activitats d'orientació, formació i ocupació, pendent d'inici a final d'any. El nostre objectiu fonamental és donar continuïtat a les accions iniciades el 1997 i introduir millores contínues en els serveis prestats.

CONCLUSIONS TÈCNIQUES

Com a conclusió de l'experiència de la UNAC quant a execució de programes de formació i inserció laboral per a persones amb discapacitat, volem destacar diversos aspectes que consideram fonamentals:

1. Des de la UNAC i els seus centres associats entenem la integració laboral de les persones amb discapacitat com un continu d'accions,

serveis i programes que s'esdevenen a diferents centres i situacions. L'itinerari integral contempla:



2. L'**orientació**, tant per a la formació com per a l'ocupació, és un aspecte fonamental per establir un itinerari d'inserció coherent amb les competències, expectatives, característiques i preferències personals de cada usuari.
3. La **formació professional** és molt important per accedir a un lloc de treball qualificat i, a més, augmenta la garantia d'inserció laboral efectiva i exitosa. En el cas de persones amb discapacitat psíquica, hem de tenir present que la formació ha de ser de llarga durada i eminentment pràctica.
4. La **metodologia de treball amb suport** és molt efectiva per garantir l'adaptació inicial i el manteniment d'un lloc de feina, tot i que no hem de perdre de vista que la finalitat és la retirada progressiva del preparador laboral i la implicació de supervisors i companys de feina com a suports naturals de la persona amb discapacitat.
5. Finalment, i basant-nos en l'experiència d'aquests anys, volem fer una menció especial i **agrair a la comunitat empresarial de Mallorca** que hagi col·laborat tant amb la nostra entitat com amb altres, confiant en la motivació, capacitat de rendiment i responsabilitat de nombroses persones amb discapacitat, a través de la seva contractació.

REFLEXIONS SOBRE LA SITUACIÓ ACTUAL

Revisant l'experiència de la UNAC i altres entitats dedicades a la mateixa finalitat, podem comprovar que fa alguns anys era una prioritat garantir els sistemes de protecció social a les persones amb discapacitat, els recursos d'atenció en sanitat, en habitatge, en educació...

Avui la prioritat és l'ocupació com a via per a la integració social i la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat.

Perquè tenir una ocupació i rebre un salari per la feina feta, és un valor fonamental en la nostra societat i lliga directament amb l'experiència de vida autònoma i la integració social.

Sense una integració real i efectiva en el món laboral, la persona amb discapacitat no pot sentir-se plenament integrada en la nostra societat.

Des de les primeres experiències de treball amb suport a Mallorca fins ara és indiscutible que la situació laboral de les persones amb discapacitat ha millorat significativament. De la mateixa manera, és veritat que el model de treball amb suport és una metodologia àmpliament acceptada i ha demostrat al llarg d'aquests anys el seu alt nivell d'efectivitat.

Això no obstant, i malgrat que s'hagi produït una millora significativa en la qualitat dels serveis oferts a les persones amb discapacitat en matèria d'integració laboral, no hem d'oblidar que encara queda molta feina a fer. I entre moltes de les coses a tenir present en podríem destacar com a assignatures pendents:

1. Desplegar les mesures en *l'Annex 2 del pacte per a l'ocupació, la cohesió social i el foment de l'economia productiva a les Illes Balears*. Una tasca que volem i hem d'assumir els centres i federacions d'atenció a persones amb discapacitat de la nostra comunitat autònoma, en col·laboració amb el Govern de les Illes Balears.
2. I aconseguir una estabilitat i continuïtat en els nostres serveis d'integració laboral. Cal tenir present que, en aquests moments, la UNAC i altres entitats i programes d'inserció laboral, oferim uns serveis de formació i inserció laboral, depenents d'un finançament inestable, que no proporciona garanties de continuïtat.

Aquest aspecte, al nostre entendre, és una de les principals dificultats que resta per resoldre, perquè la inestabilitat del servei implica una pèrdua *d'efectivitat, qualitat i rendibilitat*.

Efectivitat perquè, tenint en compte que l'objectiu fonamental és la integració laboral exitosa i efectiva d'una o més persones amb discapacitat, no podem garantir la continuïtat del suport en el lloc de feina sempre que calgui, la qual cosa **perjudica directament el treballador amb discapacitat** que pot romandre un període de molts mesos desatès pel fet que acaba un programa i no en comença el següent immediatament.

Qualitat perquè, de la mateixa manera que el treballador amb discapacitat requereix una continuïtat en l'atenció i serveis que se li dispensen, l'empresari que contracta un treballador ho fa confiat que té el suport i ajuda tècnica de personal especialitzat.

En el moment en el que cal comunicar a totes les empreses contractants que el programa acaba i no tenim garanties de renovació o quan es produirà, la inserció laboral de persones amb discapacitat i les entitats i programes que treballam per això **perdem credibilitat davant del conjunt d'empresaris i disminuïm molt, segons ells, la qualitat del servei que oferim**.

Rendibilitat, perquè el treball de conscienciació i divulgació en empreses de les Illes Balears que feim durant tot l'any perd valor i rendibilitat en el moment que no es pot garantir la continuïtat del servei, donat que una empresa que ha col·laborat en un programa pot decidir no seguir col·laborant a ran de la desatenció que ha sofert en acabar aquest programa i restar desatès durant un cert temps.

A pesar dels objectius que queden per assolir, reflexionant sobre la situació actual i futura, ens trobam amb una visió positiva i esperançadora, entre altres coses gràcies a la creació de la *«mesa d'inserció laboral de persones amb discapacitat i necessitats de suport»*, que sorgí del convenciment que, a través de la unió d'esforços de tots els programes que en l'illa de Mallorca funcionam amb una metodologia i filosofia comunes, s'obtindran més beneficis per a tots: per a les persones amb discapacitat i les seves famílies, per als professionals que treballam en l'atenció a aquest col·lectiu i per a la comunitat en general.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

CONSELL DE MALLORCA I AJUNTAMENT DE PALMA. Revista *Hortizó Laboral*, núm. 7. 1r semestre de 2001.

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE TREBALL I FORMACIÓ. *Pacte per a l'ocupació, la cohesió social i el foment de l'economia productiva a les Illes Balears*. Gener, 2001.

GOVERN DE LES ILLES BALEARS. CONSELLERIA DE TREBALL I FORMACIÓ. *Dos anys de treball*. Juny, 2001.

IBAS – UIB. *Les persones amb minusvalidesa a les Illes Balears*. Octubre de 2000.

IBAS – FUNDACIÓ ONCE. *Estudi de les necessitats de formació i integració laboral de les persones amb discapacitat a les Illes Balears*. Novembre, 2000.

UNAC. *Memoria final Plan Integra: Plan de formación e inserción laboral para personas con discapacidad de las Islas Baleares*. Noviembre, 2000.

UNAC. *Memoria de actividades UNAC – 2000*. Enero, 2001

NOTES

¹ Dades actualitzades a 31 de desembre de 2000, «*Memoria de actividades UNAC 2000*»

² Dades pendents de confirmació definitiva.

³ Dades pendents de confirmació definitiva.

PROGRAMA DE TREBALL AMB SUPORT DEL CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL MIGJORN

Bartomeu Rigo Roca

Director del Centre de Formació
Ocupacional Migjorn (INTRESS)

La metodologia de Treball amb Suport ha anat demostrant, durant els darrers anys, la possibilitat real que les persones amb discapacitat amb dificultats per accedir a un lloc de treball en les mateixes condicions que les persones no declarades com a discapacitades puguin incorporar-se al món laboral normalitzat, donant peu paral·lelament a la seva inclusió social completa. Des de la creació del Centre de Formació Ocupacional Migjorn l'any 1989, INTRESS es va centrar, en el treball amb les persones discapacitades ateses, a aconseguir dur a la pràctica els principis de normalització i integració a la seva vida per tal de possibilitar el seu creixement com a persones, mitjançant l'equiparació d'oportunitats de participació a l'àmbit laboral i social. Fruit d'aquesta preocupació és el treball realitzat des d'aquest servei i que es descriu al present article.

INTRODUCCIÓ

L'Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS) és una associació sense afany de lucre que treballa des de l'any 1985 en el sector del benestar social per aconseguir uns serveis amb qualitat tècnica i humana, tant en els aspectes d'organització com en els d'atenció concreta als usuaris.

Ara fa dotze anys, el desembre de 1989, INTRESS va crear el Centre de Formació Ocupacional Migjorn al municipi de Lluçmajor gràcies a la subvenció concedida pel Ministeri de Treball i Afers Socials amb càrrec a l'assignació tributària del IRPF; després de constatar la manca de recursos dirigits a persones amb discapacitat intel·lectual que es donava a tota la zona del sud de Mallorca.

Actualment, participen en el seu finançament l'Ajuntament de Lluçmajor, el Ministeri de Treball i Serveis Socials, el Govern Balear i, en tot el que fa referència al programa d'integració laboral objecte d'aquest article, el Consell de Mallorca, en el marc del Pla de Formació Enllaç, amb el nom de Programa Ergon de Treball amb Suport, en col·laboració amb les entitats ASPAS i Coordinadora Federació Balear de Persones amb Discapacitat.

El Centre s'ubica a les dependències del Museu «Molí d'en Gaspar» propietat de «Sa Nostra», cedit a l'Ajuntament de Lluçmajor perquè aquest el destinés a l'allotjament de les dependències del Centre.

MISSIÓ DEL SERVEI

La nostra missió consisteix a promoure la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, mitjançant l'oferiment de serveis adequats a les seves demandes i necessitats.

En aquest sentit, els programes desenvolupats des del Centre estan dirigits a persones majors de 16 anys amb discapacitat psíquica i/o física, les quals, una vegada finalitzada l'escolaritat obligatòria, es troben amb dificultats per incorporar-se al món del treball o per accedir a algun tipus de servei que els faciliti, formi i orienti en el seu procés d'inserció. L'objectiu final del centre és, per tant, la formació per al treball i la integració d'aquestes persones en el món del treball normalitzat, mitjançant un contracte laboral.

Pel que fa a l'àmbit d'actuació, les persones ateses pertanyen als municipis de: Campos, Santanyí, Algaida, Felanitx, Ses Salines, Porreres, Manacor i Lluçmajor.

Per a la consecució dels objectius ens basem en dues grans àrees:

1. **Àrea de Formació Ocupacional**, amb la qual es pretén aconseguir cobrir els aspectes formatius funcionals que els usuaris necessiten a l'hora d'incorporar-se al món real. Aquesta formació inclou coneixements i habilitats, però també aptituds, actituds i hàbits, és a dir, tot un conjunt d'elements que ajudin a la persona a «saber estar» en les diferents situacions normalitzades, tant laborals com de caire social o de temps lliure.
2. **Àrea d'Integració Laboral**, amb la qual es pretén aconseguir la integració de les persones amb discapacitat en llocs de treball normalitzats, contribuint d'aquesta forma a la seva inclusió social completa. Dins aquesta àrea es duen a terme dos tipus d'accions:
 - 2.1 **Programa de Treball amb Suport**, amb el qual mitjançant el suport individualitzat al treballador amb discapacitat es duu a terme la seva integració laboral en una empresa normalitzada.
 - 2.2 **Brigades de Treball**, consistents en grups d'entre tres i sis treballadors que, supervisats per un/a preparador/a laboral, realitzen tasques contractats per una entitat o empresa.

El centre compte, a més, amb la col·laboració d'un grup de voluntaris que duen a terme activitats encaminades a promoure la interacció de les persones amb discapacitat amb persones distintes de les habituals, així com la promoció d'activitats de temps lliure adequades, tant de forma individualitzada com col·lectivament (Programa Bons Amics).

El treball realitzat amb els usuaris del centre utilitza com a base un enfocament centrat en la persona, mitjançant el qual, a través de la comunicació directa amb l'usuari i la seva família, se cerca la seva participació en el pla de treball individual, tant a les fases de disseny i planificació com a les de realització de les activitats, recerca de recursos, etc.

La intenció d'aquesta metodologia és la d'orientar, assessorar i donar el suport necessari per a cada persona en una determinada situació amb la finalitat

d'aconseguir, al mateix temps que els objectius concrets del pla, el desenvolupament d'aspectes de millora personal com l'autoestima, la presa de consciència sobre les pròpies possibilitats, l'autodefensa, la responsabilitat i la millora de la qualitat de vida.

Amb aquesta línia d'actuació ens proposem centrar el treball amb les persones discapacitades des del punt de partida de la seva integració als diferents àmbits comunitaris, intentant des d'aquesta filosofia assegurar el seu dret a viure d'acord amb els costums i hàbits propis de les persones de la seva edat i comunitat, així com el dret a utilitzar els serveis públics i a participar en la vida social.

PROGRAMA DE TREBALL AMB SUPORT

Metodologia

A l'àrea d'Integració comptem amb el Programa de Treball amb Suport, mitjançant el qual es pretén aconseguir l'objectiu bàsic del Centre, és a dir, la integració laboral de persones discapacitades en empreses normalitzades. La metodologia pròpia d'aquest programa consisteix en l'entrenament individualitzat del discapacitat per part del Preparador Laboral en el mateix lloc de treball, entrenament encaminat tant a aspectes purament laborals com d'altres de caire més relacional. La presència del Preparador disminueix progressivament fins arribar a aconseguir la màxima autonomia possible per part del treballador discapacitat.

Tal com la resta de programes de treball amb suport, el nostre programa es desenvolupa mitjançant les següents fases, que expliquem de forma molt breu:

1. Recerca de llocs de feina.

Cercant al màxim la implicació de la persona amb discapacitat, i atenent a les seves preferències i possibilitats, es realitzen visites a empreses per informar-les de la possibilitat de contractar una persona d'aquestes característiques i els avantatges que això els hi podria suposar (capacitat de feina que tenen les persones amb discapacitat, la formació que reben, la legislació que regula la seva contractació laboral i el suport del programa al treballador/a amb discapacitat i a l'empresa que contracta).

2. Avaluació i anàlisi del lloc de feina.

Quan l'empresa ens ofereix un lloc de feina, el programa elabora una anàlisi de les tasques que la persona amb discapacitat hauria de realitzar amb l'objecte de comprovar si aquesta, efectivament, pot realitzar-les. En cas afirmatiu, i d'acord amb el treballador amb discapacitat, s'accepta la feina.

3. Suport al treballador a l'empresa.

Quan la persona amb discapacitat comença a treballar, un preparador/a laboral l'acompanya per ensenyar-li totes les tasques necessàries pel seu lloc de feina i tots els aspectes que puguin influir en el correcte desenvolupament del mateix.

Aquest preparador/a laboral acompanya el treballador/a tot el temps que sigui necessari, és a dir, fins que pot considerar-lo prou autònom per desenvolupar la seva tasca.

4. Seguiment del treballador a l'empresa.

Una vegada assegurat que el treballador/a amb discapacitat pot treballar autònomament, el preparador/a laboral redueix progressivament el seu suport presencial, però manté periòdicament entrevistes amb el personal de l'empresa que s'encarrega de supervisar la seva tasca, així com amb el mateix treballador i la seva família, amb l'objectiu de rebre informació sobre el grau d'inclusió del treballador dins l'empresa a nivell tant de rendiment laboral com de relació amb els seus companys i superiors. A partir d'aquesta informació es realitzen programes d'intervenció en funció de la seva necessitat.

Trajectòria i conclusions de l'experiència de Treball amb Suport

Al llarg de la trajectòria del Programa de Treball amb Suport s'ha aconseguit que 45 persones obtinguin un treball en una empresa normalitzada, a més a més, el nombre de contractacions per any ha anat augmentant progressivament, passant d'un contracte realitzat als inicis del programa (l'any 1990), a 19 persones contractades durant aquest any 2001.

En el mateix sentit s'ha de tenir en compte l'evolució positiva quant als sous percebuts pels treballadors amb discapacitat contractats, la mitjana anual dels quals supera considerablement l'efecte de l'augment propi de l'increment anual. Una altra dada positiva és la que fa referència a l'augment de la contractació estable, passant d'un primer contracte indefinit l'any 1992 a 11 dins l'any 2001 (dos d'ells fixos discontinus).

D'altra banda, cal destacar la participació en experiències conjuntes entre distintes entitats dedicades a la inserció laboral de persones amb discapacitat a través de la metodologia de treball amb suport, com el Projecte Inclusió Mallorca, durant el període de 1995 a 1997, emmarcat en les Iniciatives de Recursos Humans Horizon del Fons Social Europeu, a la que hi varen participar vuit entitats públiques i privades de Mallorca.

En aquesta línia, actualment es treballa des de la «Taula d'Inserció Laboral de persones amb discapacitat amb necessitat de suport» per aconseguir una unificació d'esforços, estratègies i millora de resultats de les vuit entitats que la formen.

Tot i així, la realitat presenta una sèrie de problemes i punts febles de tipus tant tècnic com econòmic o polític, com per exemple, la necessitat cada vegada més urgent de promoure una major intervenció a l'àmbit social, a més del purament laboral, per arribar a aconseguir una total inserció de la persona a la comunitat.

A més, hem de destacar la necessitat d'establir uns sistemes de finançament i de regulació que permetin l'estabilitat i consolidació dels programes de treball amb suport, que fins ara es troben en inferioritat de condicions davant altres tipus d'intervenció per a persones amb discapacitat i a això s'afegeix la insuficiència dels incentius que existeixen per a l'empresa que duu a terme la contractació de persones discapacitades.

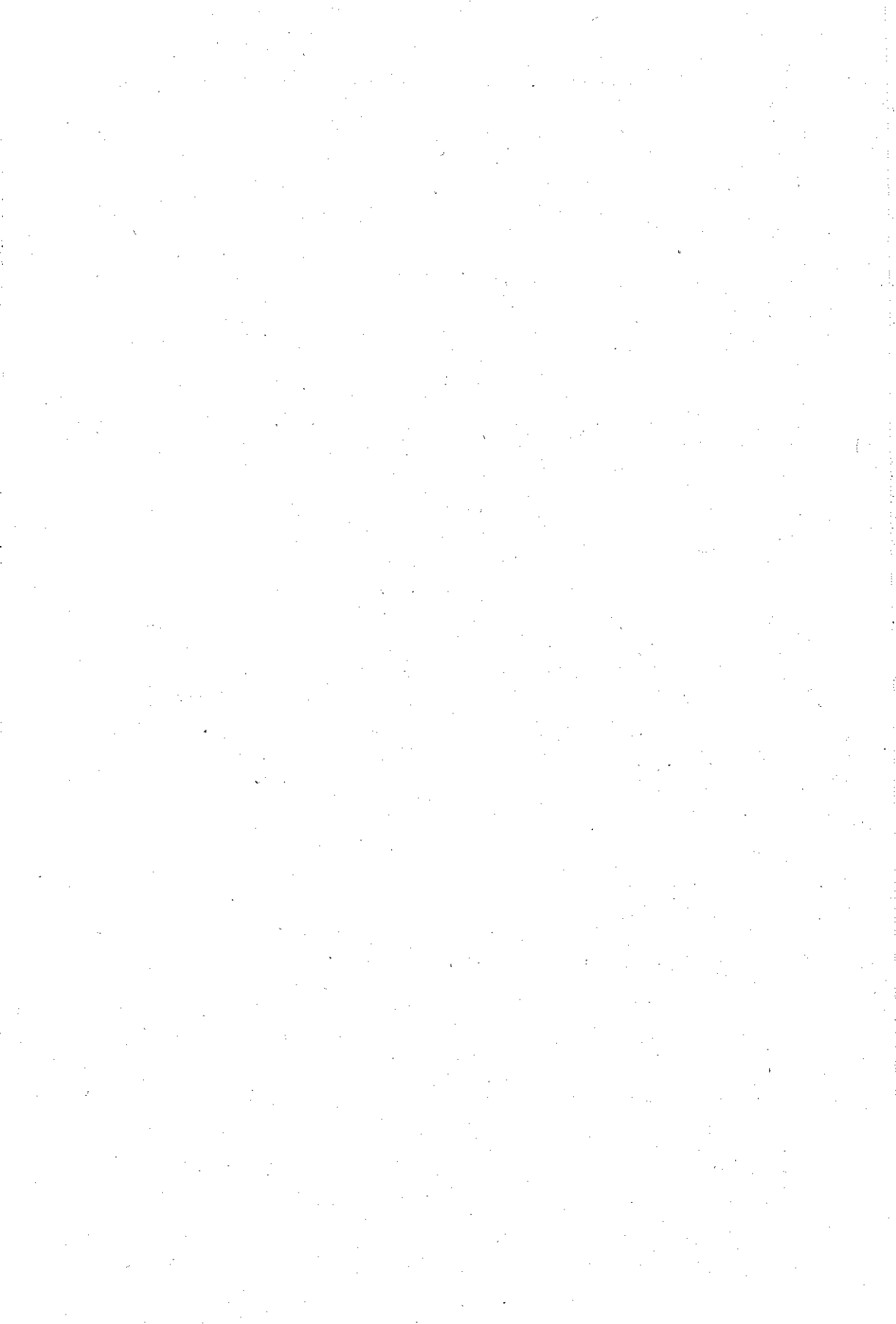
Una vegada demostrada la viabilitat de la integració laboral de la població amb discapacitat, ens enfrontem al repte d'aconseguir el mateix objectiu per a aquells menys afavorits i amb majors dificultats per accedir al mercat laboral, que unit a una realitat que no contempla la possibilitat de treball per a aquestes persones ens duu a plantejar-nos alternatives i possibles solucions per intentar resoldre aquests problemes en un futur.

La conclusió final a la qual arribem en aquests moments que portem un llarg camí recorregut és que l'objectiu bàsic del programa, és a dir, la integració laboral en empreses normalitzades com una part fonamental de la integració social de les persones discapacitades, ha deixat de ser una utopia per apropiarse cada vegada més a una realitat amb uns resultats altament positius.

Aquests resultats poden observar-se a nivell de conscienciació de la població en general cap a la problemàtica de les persones amb discapacitat, així com també a les seves famílies, que han augmentat considerablement les expectatives que tenien cap a ells. Però el canvi més radical pot observar-se en les mateixes persones amb discapacitat en relació a l'increment de la confiança en ells mateixos, de la responsabilitat, la maduresa i les expectatives de futur.

Un dels detectors d'aquest progressiu augment d'informació i conscienciació el trobem en el nivell d'acceptació per part dels empresaris, cada vegada més oberts al programa i a la necessitat de contribuir al desenvolupament de les persones amb discapacitat.

En definitiva, els resultats quantitius i qualitius que obtenim any rera any, ens animen a continuar en aquest camí, intentant ampliar els horitzons de la vida de les persones amb discapacitat que són ateses pel nostre servei, partint sempre de la seva consideració com a ciutadans amb els mateixos drets i deures que qualsevol altre.



DE LES NECESSITATS I PARTICULARITATS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT AUDITIVA A LES RESPOSTES I ACCIONS D'ASPAS

Miquela Escalas i Tur,
tècnic en Inserció Laboral.
*Coordinadora del Servei d'Informació
i Orientació per a la formació i inserció laboral
de persones amb discapacitat auditiva.*
ASPAS

ASPAS (Associació de Pares i Amics de Sords) és una associació sense ànim de lucre, legalment constituïda el 3 de setembre de 1977. Fou creada per iniciativa d'un grup de pares de nins amb discapacitat auditiva per tal de millorar la qualitat de vida d'aquestes persones fent especial referència a la seva rehabilitació logopèdica i a la seva integració educativa, formativa, laboral i social, sempre en entorns ordinaris i normalitzats. Per altra part, pretén atendre i respondre a les necessitats i demandes de les famílies, oferint diversos serveis de qualitat.

Inicialment, els serveis d'atenció als nins amb discapacitat auditiva foren els protagonistes de la nostra associació. Ens referim al **servei d'atenció primerenca, rehabilitació logopèdica i perfeccionament del llenguatge**, juntament amb el **servei de suport escolar (UVAI)**. Anys després, vers el 1992, començarem a participar en diversos projectes d'inserció sociolaboral per a persones amb discapacitat, apostant per la inserció laboral dins l'empresa ordinària com a via per a la inserció social, autonomia i independència dels joves.

Fou el 1998 un any profitós per a Aspas ja que s'inicien de forma paral·lela el **servei d'atenció i assessorament a famílies (SAAF)** i el **servei d'informació i orientació per a la formació i inserció laboral de persones amb discapacitat auditiva (SIOS)**, 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 ells en l'objectiu fonamental d'integrar social i laboralment les persones amb discapacitat auditiva.

Des del SIOS s'oferia un servei individualitzat i centrat en la persona, ja que s'atenien joves amb necessitats i preferències molt heterogènies, fet que ens permet parlar de quatre grans perfils de persones amb discapacitat auditiva ateses:

1. Alumnes dels centres o instituts als quals es presenta el servei oferint informació, orientació i suport en la seva transició de l'escola a la vida activa. A més de realitzar amb els departaments d'orientació un intercanvi d'informació sobre el nombre d'alumnes i exalumnes amb discapacitat auditiva escolaritzats al centre, sobre les opcions formatives escollides... programant un seguiment conjunt d'aquells que fan pràctiques en empreses que ens permeti elaborar un perfil dels futurs usuaris del servei, molt útil a l'hora d'iniciar la recerca de feina, així com poder facilitar als centres empreses on fer aquestes pràctiques...

2. Exalumnes dels centres o instituts: el contacte amb els centres educatius ens permet obtenir una valoració sobre els exalumnes amb discapacitat auditiva, referida tant a la seva formació com als seus hàbits de relació, necessitats de suport i preferències. Així, diferenciam:

- Aquells joves que han abandonat els estudis i demanen una formació professional ocupacional que els doni la possibilitat de trobar una feina adient a les seves preferències i possibilitats (formació per accedir a un lloc de feina).
- Els qui han abandonat els estudis i demanen suport per a la recerca activa de feina (formació en tècniques de recerca de feina).
- Els joves que han fet un cicle formatiu i necessiten una formació complementària per millorar el seu currículum i augmentar les possibilitats de trobar una feina qualificada (formació contínua i permanent).

Cada un d'aquests joves té unes necessitats personals i una experiència diferent a la resta, que és analitzada a través de successives entrevistes i a la qual es dona una resposta personalitzada a través de la planificació d'una sèrie d'activitats: conscienciació sobre les possibilitats laborals reals, la necessitat de qualificació i recerca activa de feina (preparar curriculum vitae, l'entrevista de feina...), treballar actituds i hàbits laborals, de relació, etc.

Encara que, si parlem en termes globals, el col·lectiu dels joves amb discapacitat auditiva presenta unes mancances formatives i de qualificació que, afegides a les dificultats pròpies d'accedir a la informació i comunicació sense barreres, ens demanen una atenció dirigida a l'orientació formativa i qualificació formativa compatible amb aquesta discapacitat i ajustada a la realitat de l'oferta laboral actual.

Coneixedors d'aquesta mancança i de les característiques pròpies dels nostres joves, s'elaborà l'any 1999 un **Projecte de suport als cursos de formació professional ocupacional ordinari (FPO)**, donant-los la possibilitat d'accedir a aquests cursos comptant amb el suport especialitzat d'una professional (preparadora formativa), tant dins l'aula com fora d'aquesta, permetent l'adquisició dels continguts teòrics i pràctics òptims per aprovar el curs i aconseguir, posteriorment, un lloc de feina dins l'empresa ordinària.

3. Joves i adults amb discapacitat auditiva derivats per altres institucions i/o associacions com són: l'INEM, l'IBAS, serveis socials, Càritas, etc.; que després de diverses entrevistes es deriven a formació o a inserció laboral segons les seves necessitats, preferències i coneixements.

4. Usuaris del SIOS que després d'una inserció laboral temporal decideixen fer un curs d'FPO per millorar la seva qualificació laboral, millorar la seva contractació i promocionar al lloc de feina; o també usuaris que, després d'acabar un contracte temporal, aconseguen una recol·locació a una altra empresa.

L'èxit de les accions dutes a terme des del SIOS durant els anys 1999 i 2000 ens animen a cercar i donar continuïtat a aquest servei, participant a través de la UNAC (Unión de Asociaciones y Centros de Asistencia a Minusválidos de Baleares) i del Consell de Mallorca (Programa Ergon) de les accions del Pla Enllaç, de la Conselleria de Treball i Formació, en dues iniciatives d'inserció laboral per a persones amb discapacitat, permetent-nos atendre demandes de persones sordes de tota l'Illa de Mallorca.

Ara és quan ens plantejам nous reptes des del servei ja que, durant aquest any, s'han detectat noves necessitats i ateses noves demandes referides a: l'habitatge dels joves, casos d'immigració, maltractaments, d'identitat sexual, formació en riscos laborals, l'accés a les noves tecnologies, l'euro, etc.; fet que ens ha duit a crear una xarxa de recursos de suport al nostre servei i a treballar en col·laboració i coordinació amb tots ells.

Resumiríem els eixos de la feina realitzada des del Servei amb els que segueixen:

1. El treball de col·laboració amb els centres educatius des d'on lluitar per la millora formativa i qualificativa dels futurs treballadors/es amb discapacitat auditiva.
2. El suport especialitzat als cursos d'FPO, suport necessari i imprescindible per tal que els joves sords puguin seguir i aprofitar amb garantia d'èxit aquesta formació que, per a alguns joves, és la porta d'entrada a un lloc de treball i per a altres la possibilitat de formació complementària i permanent, de qualificació i millora curricular. A més del treball de col·laboració amb les acadèmies i centres de formació que imparteixen aquestes accions formatives.
3. El suport i seguiment al lloc de feina seguint la metodologia del «Treball amb Suport», sempre adaptada a les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu. Es tracta d'una forma de treballar responsable, planificada, centrada en la persona i que ofereix a l'empresari la seguretat de contactar amb un servei seriós i amb uns treballadors amb possibilitats i potencialitats.

L'objectiu és implicar els joves en la recerca activa de feina, que no siguin usuaris passius d'un servei de col·locació, que aconseguixin la participació, millora i creixement personal.

4. El treball conjunt i de cooperació amb institucions públiques i/o privades des d'on crear xarxes de suport al servei i que puguin afavorir l'accés al treball a les persones amb discapacitat auditiva: INEM, IBAS, Institut de la Dona, Imfof, etc.
5. El treball amb les famílies per potenciar actituds positives i de col·laboració activa vers la inserció laboral dels seus fills.
6. Les activitats d'informació i sensibilització a les empreses de Mallorca per tal de desmitificar tòpics envers aquestes persones, d'explicar que la

comunicació és possible només sabent com fer-ho, que aquestes persones es formen, volen i poden fer feina. Així com abordar temes sobre contractació, formació en riscos laborals, d'adaptació de llocs de feina, etc.

7. L'atenció directa a un grup heterogeni de persones amb particularitats comunicatives diferents (llengua de signes, llengua oral), d'edats diferents, amb preferències i necessitats desiguals donen un caràcter dinàmic, actual, personal i de constant reconversió al nostre servei. D'aquí la importància d'estar a l'aguait dels canvis en el mercat laboral i formatiu com són les noves fonts d'ocupació i les noves tecnologies, així com de temàtiques com la supressió de barreres de comunicació, noves adaptacions tècniques, etc.

Finalment, apuntar que enguany, el 2001, s'han ateses des del servei un total de 66 persones amb discapacitat auditiva en les àrees següents:

- Accions d'informació, orientació i assessorament: 15 persones.
- Seguiment a alumnes de centres educatius: 9 alumnes.
- Suport a cursos d'FPO ordinaris: 5 alumnes.
- Suport i seguiment al lloc de feina: 30 persones.
- Borsa de feina: 7 persones.

LA MEVA VIDA LABORAL: UN GRAN PROBLEMA PER A ALGÚ AMB PROBLEMES

Eva María Díaz Expósito,
auxiliar administrativa

El motiu pel qual no trob o tenc moltes dificultats per trobar un lloc de treball, pens que és degut a la meva minusvàlua física, que és de naixement. Amb ella hi he viscut sempre. Tota la vida he sabut que era minusvàlida, però fins no fa molts anys creia que si no ho deia, la gent no ho notava, no se n'adonava. Per això, no sé explicar en què consisteix la meva minusvalidesa.

No som com els altres, però fins fa poc això no era un problema per a mi. Supòs que no és molt normal que comenci a caminar als cinc anys (me'n record perquè me'n feren una festa). El moment que més record haver-me adonat que els altres veien aquesta minusvalidesa va ser un dia en el poliesportiu (quan vaig lliurar el carnet i m'anaven a donar la clau de l'armariet, em demanaren si el volia de minusvàlid. A la dona que m'ho demanà li vaig dir que no i em vaig tirar plorant dues o tres hores). Vaig pensar que, encara que no ho digués, els altres ho veien i això em feia sentir molt malament. A partir d'aquell moment l'únic que pens que vaig canviar és que en ser a una festa o en una discoteca, abans ballava i a partir d'aquell instant, no. Tampoc no m'agrada veure'm a la tele perquè pens que camín bé, però realment no és així i en la tele es veu.

Mai no m'he quedat sense fer res del que vull fer (la gent del meu entorn m'ha ajudat a aconseguir-ho). Em vaig muntant com puc fer-m'ho. Així, per exemple, quan vaig pel carrer, si s'ha de davallar un escaló, procur cercar un fanal per recolzar-m'hi o també un cotxe aparcad. Amb les mans, amb l'únic que m'he trobat que he tingut problemes ha estat amb la màquina d'escriure manual (no som capaç d'agafar velocitat perquè no puc deixar els dits ben col·locats en la línia del mig).

Els meus problemes són els que em dona la societat. En la vida de cada dia no hi trob gaires dificultats. Faig la meva vida normal i fins que no trob quelcom que no puc fer, no sé si existeix aquest problema.

Quant a la meva vida laboral, la situació canvia. Quan vaig acabar l'FP em vaig apuntar a borses de treball, tant per a discapacitats com no. Vaig començar a fer entrevistes que veia en anuncis de diaris i fins i tot vaig arribar a posar un anunci a la tele, en el Canal 4! Arran d'això em cridà una persona i em demanà les dades, però els meus estudis es veu que no eren els que necessitava per al lloc de treball i no em digué res més.

Les entrevistes sempre eren iguals. Quasi sempre em feia il·lusions perquè, com que em deien que em dirien coses... i jo, per ingènua, creia que els havia agradat, i que per ventura aquesta vegada tindria sort, però mai no em cridaven. Només vaig anar a una, no fa molt, i fa ser l'única vegada que em cridaren per dir-me que no m'havien escollit, amb la qual cosa, almanco, ja no et quedes esperant a veure si tens sort; a veure si aquesta vegada et criden i ho aconseguixes. Quan fa dos mesos que has fet una entrevista, dius, «bé, d'aquesta ja me'n puc oblidar; aquí tampoc m'han escollit». Almanco quan et criden per dir-te que no, no et quedes esperant i no penses que, per ventura encara no s'han decidit i tens alguna possibilitat.

Va arribar un moment que no sabia si valia la pena que me moguéssis tota sola perquè no sabia fins a quin punt, si no era selecció sols per a discapacitats, calia lluitar contra els altres aspirants que no ho eren, discapacitats. Davant això, esperava les ofertes de les borses en les que estava apuntada, però ha arribat a un punt que només estic apuntada a les borses per a persones amb discapacitat. No obstant, si veig algun anunci que pens que no cridarà l'atenció de molta gent, hi deix el curriculum.

Així, quan em cridàreu de la UNAC, com si ho veiés com a més factible (el lloc de treball, arribar a algun lloc, a quelcom en aquesta entrevista), supòs que basant-me en altres companys que he vist que també han fet entrevistes per altres bandes i amb la UNAC, i en l'únic lloc que els he vist tenir èxit en l'entrevista ha estat a través de les borses per a treballadors discapacitats. De fet, a l'entrevista que vaig fer a través de la UNAC, vaig aconseguir el lloc de treball.

Quan em cridàreu per dir-me que m'havien escollit vaig pensar o bé que els empresaris estaven cecs o que la UNAC s'havia mullat, és a dir, no sé si en un principi la UNAC ha tingut res a veure que m'haguessin escollit o, simplement, cercaren l'empresa que realment volia intentar que una persona com jo pogués mantenir el lloc de treball i que realment et deixassin intentar-ho.

No sé si encertadament o no, quan vaig començar a treballar, que era el que jo volia, vaig deixar de preparar unes oposicions a les que no hi veia cap futur. El lloc de treball era d'auxiliar administrativa i les tasques que havia de fer eren atenció telefònica, controlar les despeses i ingressos de l'empresa, introduir anotacions a l'ordinador, arxivar documents un cop revisats pels caps, enviar faxos, etc. Creia que si era capaç d'afanyar-me, allò podia durar. Aleshores, amb un sou que per a una empresa privada em semblava que estava bastant bé, vaig començar a fer plans, excessius (treure'm el carnet, independitzar-me, etc.). Intentava que allò anàs bé, o sigui, aconseguir fer-me amb tot el que realment hauria de fer allà per quedar-m'hi.

Tota sola no hauria arribat a començar a prendre tot el paper que hi havia pel mig. Durant els primers dies, com que els empresaris no em demanaven que els fet cap feina, no sabia què havia de fer, anava bastant perduda. Després, quan començàrem a fer carpetes em féu ràbia no haver vist que allò es podia classificar i que ho hauria d'haver fet. Però, sense que ningú m'ho digués, em feia no sé què que després l'empresari em demanàs per què havia tocat aquells papers. No sé si hagués sabut arrancar tota sol, sense que els caps ni la preparadora laboral em diguessin per on havia de començar.

Mentre treballava sentia que sense que els empresaris m'ho exigissin, o em manassin fer coses que no sabia fer, necessitaven quelcom més de mi, sobretot quant a la velocitat. Però quan ells em digueren que havia superat el període de prova, i encara que començarem a veure que hi havia problemes amb els pagaments, que els caps eren desordenats, que no existia un criteri comú amb ells..., em vaig proposar fer bé aquella feina, pensant que si aconseguia establir una estructura que els pogués servir, aconseguiria el que ells em demanaven.

Això de l'ordre vaig veure que era impossible. A més, hi havia molts problemes de liquiditat, així que, sentint que estava rebutjant un bon lloc de feina per no arribar a enlloc, vaig decidir que, malgrat els oferiments de renovació del contracte, no podia seguir allà. Això sí, durant els mesos que hi vaig estar treballant vaig adquirir experiència, vaig cotitzar a la Seguretat Social i vaig estar cobrant un sou prou considerable.

Des que vaig acabar el contracte he tornat als meus inicis: tirar currículums i estudiar per a les oposicions de sempre. Esper seguir confiant en la UNAC i que m'aconsegueixi un altre lloc de feina. Intentaré lluitar perquè sigui el definitiu.

TREBALL AMB SUPORT I «COORDINADORA»

Alberto Caballero Ruiz,
Participant en el programa
«Palma Segle XXI»

Em dic Alberto i estic apuntat a la borsa de treball de la Coordinadora de Minusvàlids. Tot i que no sigui minusvàlid total, sí som disminuït psíquic bé per la vida o per naixement; però per sort som un treballador i mantenc el meu cos prou funcional. La meua intel·ligència és limitada encara que em sorprengui, a vegades, de com me'n surt en la vida laboral i social: com un peix a l'aigua.

Vaig conèixer aquesta organització a través d'uns petits problemes amb la llei; per ventura els vaig utilitzar, però vaig veure el seu ordre social, la seva iniciativa integradora i m'oferiren treballar a sou. Per viure jo coneixia abastament els carrers i vaig caure en el submón de la delinqüència per pagar-me les meves necessitats. Vaig conèixer les comissaries, fa temps, quan vaig entrar per primera vegada al Tribunal de Menors.

Fins que vaig arribar a la Coordinadora la meua vida em semblava difícil, però vaig comprendre que no anava enlloc d'aquesta manera, enredant la gent i agafant el que no guanyava treballant. He d'agrair la seva paciència i la seva disponibilitat. Gràcies a Treball amb Suport m'estic retrobant poc a poc, valorant-me més, intentant ser millor de cada dia sabent que compt amb bona gent. Jo, de la meua part, hi pos un poc més d'interès i ells em corregeixen, m'orienten; no puc demanar res més: em basta amb aquesta iniciativa però accept les seves directrius que són per al meu bé personal i social. El meu cas és un poc especial: al·lot conflictiu, asocial i sense domicili troba i descobreix, gràcies a Coordinadora, camins més reals, estables i socialment acceptats.

Poc a poc he vist que el camí que marquen: treball – integració – acceptació, és lent però segur. És dur quant als horaris, metes, disponibilitat. És una lluita quotidiana, la de vosaltres per a nosaltres, alguns més que altres ho aconseguim amb el nostre esforç, la nostra constància i entusiasme per estar millor, per un benestar just, per esborrar qualsevol tipus de discriminació social i laboral, humana i personal.

Treball amb Suport és una gran empresa que necessita tota la societat perquè un col·lectiu per les causes que li afectin pugui valorar-se, guanyar la seva autoestima i superar-se dins els seus límits. Els vostres esforços no són balders; sou aquí, al peu del canó i on hi hagi una Coordinadora i altres organismes disposats a mullar-se, hi haurà esperança.

Agrair-vos-ho a tots amb la meua més sincera felicitació.

Un amic.

A PUNT D'ARRENCAR

Mònica Rodríguez; Javier Sánchez ; José Antonio Jiménez;
Lluc Miquel Català; Daniel Monfort; Elena Sáez,
Grup d'FOL (Formació i Orientació Laboral)
del programa «Palma Segle XXI»

Som un grup de la Coordinadora de Minusvàlids, concretament del programa «Palma Segle XXI», que participam en unes sessions de formació en orientació laboral. En aquestes sessions solem parlar de quines són les nostres experiències i expectatives quant a la feina i al programa. En aquestes sessions de preparació treballam les diferents habilitats i capacitats que calen per trobar una feina i, sobretot, per mantenir-la

I aquestes són algunes de les nostres idees perquè puguin arribar a altres persones.

Certament és una bona idea això del Treball amb Suport perquè la necessitat és real, és palpable. Hi ha persones que necessitam una empenyeta per fer determinades coses: a qui no li costa, en un moment donat, prendre decisions, tenir autonomia en això i en allò, ser puntual, ser constant... La idea és que poc a poc la societat sigui conscient que tots tenim el mateix dret a poder fer coses, a treballar, a viure. I si un suport ens facilita el camí, per què no?

És fonamental una ajuda per poder començar el camí pel món del treball i per al benestar d'una persona. Estam molt d'acord amb què hi hagi preparadors laborals perquè ens orientin en tot això. La veritat és que si anam sols, moltes vegades no ens va tan bé i és que el treball és molt important per tots, pel nostre demà, per poder vestir, menjar, viatjar, per poder pagar els nostres vicis, les despeses de la vida, ja que, avui per avui, 40.000 pessetes (de la pensió) no donen per a molt.

D'aquesta manera veim el Treball amb Suport com una forma d'ajudar-nos en el que necessitam, fins i tot si tenim dubtes o problemes. Tots i totes hem de passar per un procés que ens ensenya moltes coses que et poden ajudar després a l'hora de trobar feina. Durant aquest temps, nosaltres tenim un preparador laboral individual amb el que treballam conjuntament; ens donam a conèixer, donam el nom d'alguns llocs on ens agradaria fer feina, feim el nostre currículum, en la recerca de la mateixa feina, ens organitzen reunions en grup i reunions individuals mostrant-nos allò essencial d'un lloc de feina.

Una vegada que el trobam, ens segueixen donant suport en tot el que necessitem, en la presentació dels empleats del lloc de feina, la presentació del nou cap de l'empresa, a moure'ns sense problemes per l'empresa, sigui quina sigui, una vegada haver après l'ofici, deixen que ens hi acostumem, a la feina i a

l'empresa, encara que segueixen el nostre progrés fent visites periòdiques al centre de treball. En definitiva, és un programa que ens beneficia en moltes coses i una de les coses més importants és aprendre a conèixer-nos millor, saber per a què valem i què som capaços de fer.

OPINIÓ

Em dic José Juan Niell Durbay, faig feina a «Casa Buades», situada a Binissalem. Vaig entrar en aquesta empresa el dia 14 de setembre de 1995 amb un contracte d'un any i ara som fix i ja són sis anys treballant. El meu horari és de 6 a 14 hores. Em vénen a cercar en un autocar de l'empresa, que em du i em torna. A l'empresa hi havia uns 350 treballadors i ara n'hi ha un 250 aproximadament. A l'empresa hi ha 16 àrees. Jo treball a l'àrea de muntatge. La meua feina consisteix a recollir el cartró, recollir les deixalles i fer net i separar els cartrons del plàstic. Els meus encarregats de feina són el senyor Mario per al cartró i el senyor Manolo García per al plàstic. En l'any de contracte feia bales de cartró que consistia en una màquina antiga que funcionava amb electricitat de la següent manera: hi havia una porta petita de ferro; de les capses de cartró que recollia en feia una base i tirava el que em quedava, i tancava la porta; a un costat hi havia una palanca que feia que baixàs la planxa de ferro poc a poc que estava en la part de dalt de la màquina per premsar el cartró. Quan el cartró estava premsat obria la porta de ferro i tallava trossos de filferro per fermar el cartró premsat i així sortien les bales de cartró. Ara la màquina que maneig és un compactador d'ús exclusiu per a cartró que va amb electricitat i funciona amb clau. En l'àrea de plàstic hi havia una màquina més d'injectat que feia peces de plàstic. Amb els meus companys he connectat molt bé; la meua experiència és bona.

Aquest apartat està format per dos articles, un referit a l'experiència en el suport municipal que s'ha desenvolupat en diferents fases, des del Consell de Mallorca.

I per altra part, l'aportació de les conclusions de les Jornades Feministes que se celebraren a Còrdova fa un any.

Aquests dos articles de la Miscel·lània havien de ser publicats en l'anterior número d'Alimara, però no hi hagué prou espai per poder-los incloure.

SUPORT MUNICIPAL. EXPERIÈNCIA DES DE LA PRÀCTICA

Joana Ferragut Fiol,
Diplomada en Treball Social

EMMARCAMENT

L'evolució dels Serveis Socials a la nostra comunitat ha estat notable. La recerca d'un model que respongui a les singularitats de la nostra realitat social i institucional emparat en les referències de l'Estat de Benestar Europeu ha estat l'eix que ha marcat aquesta evolució en un debat permanent.

La definició d'aquest procés s'ha anat perfilant en el temps i es poden apuntar alguns elements que el caracteritzen:

1. Superació definitiva del model benèfic.
2. Elaboració de normativa que estableix una base sòlida en la definició dels drets ciutadans i de l'assignació de competències entre els diferents àmbits institucionals.
3. Procés d'organització de les pròpies institucions que permeten el desenvolupament de les seves competències amb una major efectivitat.
4. Transformació del sector de la iniciativa privada i creació d'un nou marc de col·laboració amb l'administració.
5. Coneixement de la realitat social amb paràmetres objectius que permeten la planificació de l'acció social.

Aquest procés ha presentat especificitats a cadascun dels àmbits dels serveis socials. A l'àmbit del suport tècnic municipal, i concretament en el seu vessant generalista, ha estat des de bon començament assumit per part del Consell, tal com contempla la Llei d'Acció Social de les Illes Balears i la Llei de Bases de Règim Local.

La nova normativa, en el seu conjunt, dona els instruments necessaris per superar el caràcter benèfic de l'acció social que s'havia heretat de l'antic règim i de les institucions religioses. L'ajuda social es transforma en prestació, el deute en contraprestacions.

Aquesta substancial transformació en la relació dels usuaris amb l'administració i posteriorment amb les mateixes entitats socials, obliga a l'adaptació gradual de les pròpies estructures, tant de les primeres com de les segones, per tal que es doni correcte compliment a allò que la nova legislació estipula.

Les primeres referències sòlides que es té de planificació a nivell de suport municipal de l'administració en l'Acció Social és el document «Bases per a la Planificació de l'Acció Social a Mallorca». Les dades que presenta aquest estudi

permeten conèixer la realitat sociodemogràfica dels municipis de Mallorca, a la vegada que avança propostes d'intervenció a nivell territorial.

A partir d'aquest primer document del Consell i amb el Pla de Prestacions Bàsiques (PPB) que establia l'aleshores *Ministerio de Asuntos Sociales*, s'ha anat establint una relació cada vegada més estable amb els municipis de Mallorca.

La signatura del conveni de col·laboració interinstitucional entre la Conselleria de Sanitat i Seguretat Social del Govern Balear, el Consell Insular de Mallorca i els Ajuntaments de Mallorca obrí una nova etapa de consolidació dels objectius del PPB, desenvolupant un mapa de cobertura de dotacions adaptat a la realitat dels municipis de Mallorca.

D'aquesta manera el PPB implantà i consolidà una xarxa pública de titularitat de l'administració local donant cobertura a les necessitats bàsiques de la població en matèria de Serveis Socials.

La realitat dels municipis era ben diferent i es feia obligat marcar ritmes d'implementació; uns ja havien consolidat una oferta més o menys estable de prestacions socials bàsiques; altres no havien assolit els mínims desitjables. A partir d'aquí el Pla Concertat havia de combinar el suport a les iniciatives municipals ja començades i l'ampliació de la cobertura a tots els municipis deficitaris.

LA NORMATIVA

A nivell de Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el marc legal ve donat per la Llei d'Acció Social de 1987; aquesta fa referència al suport tècnic municipal per part del Consell Insular en el seu article 15.5., diu «... *l'assistència tècnica i assessorament dels Ajuntaments i mancomunitats d'Ajuntaments, en el seu cas, així com amb altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre*». També la Llei 7/85, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, en el seu article 36 i, sense descartar que les pròpies legislacions autonòmiques els atorguin més competències, estableix que les diputacions, consells insulars i cabildos «*coordinaran els serveis municipals per tal de garantir la prestació integral i adequada a la totalitat del municipi, especialment als de menys capacitat econòmica*».

ELS PROJECTES

El suport tècnic als municipis que ha dissenyat i ha implementat el Consell de Mallorca ha conegut diferents fases: recordem l'any 1987 quan es va afavorir el procés de col·laboració interinstitucional entre el CIM i els ajuntaments, i la continuïtat d'aquest procés amb el Programa Pobles l'any 1988. Aquest programa establia la cooperació entre el CIM i els Ajuntaments de Part Forana per a la creació i desenvolupament dels Serveis Socials a través de convenis oferts a tots els Ajuntaments:

- Ajudes econòmiques per a la contractació de personal, infraestructura i manteniment per dur a terme programes de Serveis Socials.
- Suport tècnic a través dels Centres Comarcals d'Inca, Manacor i Palma-perifèria, dotats amb un coordinador i un equip multiprofessional format per professionals de la pedagogia, psicologia i d'un educador i d'un centre que oferia als professionals informació tècnica i legal, i possibilitava activitats de formació.

Aleshores se signaren 34 convenis i s'hi acolliren 46 municipis. El compromís assolit pels municipis era el de destinar recursos dels pressuposts ordinaris a l'àrea de serveis socials per a la contractació de personal, principalment treballadors socials i adequar els equipaments. El conveni signat l'any 1989 consignava als ajuntaments més de 30 milions de pessetes.

Els espais de regulació per treballar aspectes tècnics es van veure minvats en acabar el programa Pobles.

Actualment, la Secció de Suport Tècnic treballa amb una sèrie de projectes que es posen en marxa amb l'objectiu de donar resposta, a nivell tècnic, a les diferents demandes que en el seu dia varen explicitar les UTS dels distints municipis.

El treball de recepció i valoració de les necessitats expressades conforma el catàleg de projectes. Les necessitats són molt semblants a tots els municipis, però la col·laboració des del Consell es fa d'acord amb el que marca la normativa (Llei de Bases de Règim Local) com a obligació en referència al nombre d'habitants.

Els destinataris dels projectes són totes les UTS de Mallorca, excepte les de Palma. La intervenció sobre aquestes UTS s'organitza en blocs que corresponen a criteris demogràfics i territorials. En una primera instància s'estableixen dos nivells de municipis: de més de 20.000 habitants i aquells que no arriben a aquesta xifra. En una segona instància es fa una distribució per comarques (Manacor, Inca i Palma-perifèria).

Després de l'anàlisi de les respostes s'ha elaborat la planificació d'intervenció. Aquesta proposta és consensuada amb les mateixes UTS tant pel que fa a la intervenció amb grups, com per la manera individualitzada en cadascuna d'elles.

La tasca amb els municipis es du a terme a partir de la corresponsabilitat i coordinació amb les UTS i la Secció de Suport Tècnic; en aquests moments es troba en un procés de treball on es pot destacar l'assistència tècnica i assessorament als Ajuntaments als que fa referència en el seu article 15.5 la Llei d'Acció Social.

VIOLENCIA MASCLISTA: CÀSTIG O REHABILITACIÓ?

Montserrat Montagut i Canela,
Diplomada en Treball Social

Amb aquest títol es presentaren dues de les ponències amb més novetats a les Jornades Feministes Estatals que es convocaren a Còrdova el desembre de 2000.

Convocades per la Coordinadora d'Organitzacions Feministes de l'Estat espanyol, el programa constava de més de 90 xerrades o taules rodones i va aplegar unes 300 dones. Aquest tipus de jornades és l'únic d'àmbit de trobada, a l'Estat espanyol, de diverses idees feministes.

Es tracta d'una proposta més per seguir afrontant el repte d'acabar amb la violència masclista i **la reflexió es fa des d'una de les variables de les ciències socials: la variable de gènere**. Així, sense oblidar la perspectiva de les dones com una categoria d'anàlisi, tenim ocasió de repensar les nostres idees i els referents teòrics que manegem en la relació professional; i, per tant, deixar que aquestes afectin les nostres posicions i pràctiques professionals.

Abans de donar pas al text de les ponències —és bona part i obvio les dades estadístiques— voldria compartir una conversa que vaig tenir no fa gaire amb un jove misser que es prepara per ser jutge.

Començarem a parlar sobre temàtica ben distinta i, sense adonar-nos-en, ens atansàrem a parlar de l'eficàcia del càstig com està previst a l'ordenament jurídic; i entràrem en l'àmbit de la prevenció del delictes i la reparació del mal comès... Fàcilment ens sorgí la pregunta: **Si per als menors infractors són vàlides mesures i penes en consonància amb el perjudici material i personal que han causat, per què en alguns casos d'adults maltractadors o agressors sexuals no pot haver-hi més sensibilitat cap als interessos reals de les víctimes?**

Sovint les respostes que es donen en l'àmbit penal comporten frustració, quasi sempre s'actua «post» i allò que hem de fer —sempre que es pugui— és prevenir.

A continuació cedeixo la paraula a Miren Ortubai (de l'oficina del Defensor del Poble d'Euskal-Herria) i advocada i professora de Dret.

TUTELA PENAL FRONT A LA VIOLENCIA DE GÈNERE

S'ha de reconèixer que el tractament penal de la violència contra les dones ha variat de manera substancial en els últims anys, essent, bàsicament, acceptable.

Això no obstant, la percepció pública de la resposta penal a aquesta violència no sembla ser tan positiva. Constantment es critica durament la ineficàcia del sistema, la inseguretat i desprotecció que pateixen les dones, la inexistència de respostes àgils i afectives a les seves necessitats reals, etc.

A parer meu, els problemes neixen de l'aplicació de la llei i no del seu contingut. Així, per exemple, es constata que quasi el 99% de les denúncies per maltractament domèstic són jutjades com a falta, quan es consideren delictes fets de la mateixa entitat ocorreguts en altres àmbits socials. Aquesta qualificació jurídica comporta importants conseqüències: les faltes només se sancionen amb penes lleus, no permeten —en general— l'adopció de mesures cautelars, no generen antecedents penals i, el que en la pràctica és més perjudicial, en els judicis de faltes la dona denunciant no té dret a assistència jurídica. En la mateixa línia, s'ha posat de manifest la inaplicació de la més efectiva de les figures penals —el delictes de violències habituals en el si de la família, article 153 del Codi Penal.

Seria interessant esbrinar l'origen d'aquestes i altres dificultats d'aplicació de la normativa penal analitzada. No obstant, crec que convé anar més enllà: cal demanar-se si alguna llei penal pot ser útil per protegir les dones de la violència exercida pels homes. Dit d'una altra manera, **pot el Dret Penal actuar com instrument per a la igualtat entre homes i dones?** Pens sincerament que la resposta a aquesta pregunta és, i ha estat històricament, negativa.

Per justificar aquesta afirmació, hem de reflexionar —ni que sigui breument— sobre la naturalesa de la violència de gènere i el Dret Penal. La violència contra les dones, a més dels maltractaments, les morts o les agressions sexuals, és quelcom més subtil, més difús i més difícil de percebre i d'evitar que una agressió puntual. Es tracta, en definitiva, d'un problema de desigual distribució del poder en aquesta societat, d'una manifestació de subordinació.

EL RECURS EN EL SISTEMA PENAL

Front d'aquesta «violència estructural» s'acut al Dret Penal, això és, al sector de l'ordenament jurídic que estableix els delictes i les penes. El sistema penal sanciona les conductes que en la nostra societat es consideren intolerables. Per la seva pròpia naturalesa, el Dret Penal constitueix un instrument violent i repressiu, les greus i irreversibles conseqüències del qual aconsellen usar-lo com a últim remei. Només la inexistència d'altres mitjans de reacció menys dràstics davant d'un conflicte justifica, en una societat democràtica, el recurs al càstig. El sistema punitiu mai no funciona com un mitjà de política social.

Per altra banda, no pot ignorar-se que la tipificació penal d'un comportament provoca un indubtable efecte simbòlic perquè suposa, al mateix temps, el reconeixement d'un bé que la societat valora i protegeix (la llibertat sexual, per exemple), i també la declaració dels comportament que es consideren socialment inadmissibles (la persecució social o, en un altre ordre, el frau fiscal). No obstant, el recurs al càstig per protegir les dones de la violència presenta notables desavantatges.

Es comprova que les lleis penals no incorporen la perspectiva femenina ni en la seva elaboració ni en la definició dels interessos que tutela. L'enfocament penal està mancat de capacitat per abordar en tota la seva complexitat el

conflicte que s'amaga rera d'una agressió. No contempla —no pot fer-ho— la perversa dinàmica de menyspreus, vexacions, subordinació, rancor, inseguretats i terror que hi ha en la relació del maltractament sovint molt perllongada en el temps. D'altra banda, la responsabilitat penal sempre és individual: es castiga una persona pels seus actes. D'aquesta manera, la violència que —com s'ha exposat— constitueix un problema social, una conseqüència omnipresent de la desigualtat de gènere, es converteix en una malaltia individual. En aquest procés, el problema es desvirtua, es descontextualitza, es dilueix, i s'escapa del tractament penal.

Tampoc no poden ignorar-se les limitacions inherents als mitjans que el Dret Penal utilitza: les penes. La resposta prioritària i quasi única amb què compta el sistema punitiu segueix essent la pena privativa de llibertat. L'alt cost humà i social de la pena de presó és, sovint, estèril si no *criminògena*. La reclusió en la presó, lluny de promoure valors com el respecte, la solidaritat o la responsabilitat vers els més vulnerables, reforça les actituds violentes i les relacions de dominació, a part de generar odi i indiferència vers el patiment aliè. D'altra banda, la presó perjudica i estigmatitza no només el propi reclus, sinó també la seva família i, especialment, els fills i filles.

Insistir que el principal objectiu de la llei penal és el càstig dels delictes i que no presta atenció als interessos de la dona víctima de la violència. El sistema penal no té els mecanismes adequats de reparació; no atén l'habitatge, experiències i necessitats de la perjudicada, etc., i el que encara és més greu, que molt sovint converteix la denunciada en objecte de sospita, fent del procés penal un calvari per a la dona, on la seva vida i les seves actituds són escrutades i, amb freqüència, desvalorades.

QUELCOM MÉS QUE ELS CANVIS LEGALS

Concloent, el Dret Penal no és ni pot ser un bon aliat en la lluita de les dones contra la violència sexista i a favor de la igualtat. Tot i que resulta evident que no podem prescindir de la tutela penal, ni del seu efecte simbòlic, les dones no hem de dipositar en aquesta via gaires expectatives. Per suposat que cal cercar la millora del sistema penal, la qual cosa no significa demanar més penes o penes més rigoroses, sinó **sancions més eficaces, judicis més ràpids i amb més gran sensibilitat vers els interessos reals de les víctimes.**

Hem d'exigir, tanmateix, canvis profunds en les lleis i els procediments civils. Però juntament amb els canvis legals, per tenir més rellevància que ells, **hem de desplegar mesures a llarg termini que fomentin la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.** Començant per una educació igualitària —a l'escola i, sobretot, a la família— cal promoure l'autonomia de les dones, tant en el pla personal com en el laboral i econòmic. S'ha de cercar la igualtat en la distribució de papers, públics i privats, socialitzant nens i nines en valors tradicionalment considerats femenins. El desplegament personal de les dones ha de contribuir a la seva independència, a reforçar la seva autoestima i la seva capacitat d'auto-protecció.

A continuació la ponència de Maria Antonia Caro, de l'Associació Pro-Drets Humans d'Andalusia.

APOSTAR PER MESURES ALTERNATIVES A LA PRESÓ

La meua ponència se centra en els autors dels maltractaments i d'agressions sexuals contra les dones, perquè estic convençuda que no és possible resoldre aquest greu problema sense avançar en el tractament de la conducta violenta d'aquests homes. Per tant, no tractaré aquí les causes de la violència masculina, ni tampoc no parlaré dels molts de mitjans que calen per arribar a eradicar-la de la nostra societat. Parlaré del tractament d'aquells homes que ja han tingut una conducta violenta perquè «per a les víctimes és molt important, quant al grau de recuperabilitat, saber que el seu agressor està sent tractat» (1).

Una idea central d'aquesta ponència és que no hi ha cap perfil, cap tipus d'home «maltractador» o «agressor sexual». Contràriament, hi ha una gran diversitat de formes, circumstàncies i diferents persones implicades que requeriran un tractament particular en cada cas de maltractament o agressió sexual a una dona.

Hi ha dos forts obstacles per abordar aquesta qüestió:

a) La imatge deformada que tenim dels «agressors»: la identificació de l'home que maltracta igual a assassí i de l'agressor sexual igual a violador sistemàtic és molt unilateral i dificulta concebre un tractament adequat a la singularitat no només de l'agressor, sinó també de la víctima. Aquesta imatge, alimentada pel sensacionalisme i alarmisme dels mitjans de comunicació, topa amb la realitat. L'any 1999 es presentaren 21.782 denúncies per maltractaments a dones (2) i hi hagué 68 dones mortes pel seu company o marit (3). És a dir, desgraciadament hi ha moltes agressions, però els assassins, afortunadament, són pocs.

Quelcom semblant passa amb les agressions sexuals a dones. Hi ha, evidentment, violadors en sèrie, però hi ha altres moltes agressions sexuals que res tenen a veure amb els anteriors. Com es deia en el primer estudi fet amb violadors a l'Estat espanyol, «hi ha molta heterogeneïtat. No pot ser analitzat de manera global. No hi ha unes úniques circumstàncies en les que es produeix l'agressió, ni un violador tipus»(4).

b) Un segon obstacle important és el poc que s'ha investigat a l'Estat espanyol quant al problema dels maltractaments i agressions sexuals a dones. El Defensor del Poble mateix, referint-se als maltractaments, parla de «manca d'investigació i fins i tot d'informacions contradictòries entre el Ministeri de l'Interior i la Fiscalia General de l'Estat» (5).

Dos camins oposats s'han seguit quant als homes que ha exercit algun tipus de maltractament o agressió sexual contra dones:

- O exigència de més càstig, més anys de presó, escarni, etc. (6);
- o nul·la atenció a les denúncies i, per tant, cap repercussió sobre l'agressor (7).

Ambdós camins han demostrat el seu fracàs, sobretot quant a la no reincidència d'aquests homes. Per això, ja és hora de reclamar que s'apliquin altres mesures que precisament es trobin entre aquests dos extrems apuntats.

Altres països com Canadà, Holanda, Argentina, USA, després de recórrer un camí similar al de l'Estat espanyol, han iniciat vies de tractament terapèutiques diverses amb els homes que han maltractat o agredit sexualment dones,

essent aquest un aspecte important en la seva lluita contra la violència masculina contra les dones.

EL CAMÍ DE LA PRESÓ I PENA MÉS GRAN

- El camí de la presó, d'imposar penes més grans, càstig més alt, és ineficaç perquè ni repara el mal ni protegeix les víctimes. Contràriament, les ignora.
- Perquè no transforma la conducta de l'home castigat i, en conseqüència, la seva relació amb els altres. Començant per la seva companya sentimental —actual o futura— i els seus fills, en els casos de maltractament, o altres víctimes, pel que fa a agressors sexuals.
- No serveix per resoldre el conflicte, sinó que l'empitjora.

És ineficaç per protegir la víctima perquè a la presó no es farà res per modificar la conducta de l'agressor. Quan aquesta persona surti (8), pot estar pitjor que quan hi entrà, amb més ressentiment i ràbia per reproduir la seva conducta violenta. La presó és un dipòsit de persones en el que seran tractades amb violència. Restaran despersonalitzades i desresponsabilitzades (9), sotmeses a un estricte règim intern. La presó és una màquina que només serveix per produir dolor als qui hi són i als familiar i amics que els envolten, que no han comès cap delictes. I és molt el dolor que produeix, a més d'inútil, perquè no servirà per modificar cap conducta. **Per què es pensa que una persona tractada amb violència a la presó se'n sortirà sent més pacífica?** I si aquest no és l'objectiu que es persegueix amb les mesures que s'emprenen contra els agressors, com es pensa protegir la víctima?

Quan des del feminisme s'exigeixen o es dona suport a mesures —siguin les que siguin— cal preguntar-nos indefectiblement, per què? Per a què? I, què pretenem aconseguir? L'escarni, la violència que pateix l'agressor, no podrà reparar el mal fet a la víctima tot i que en segons quins casos s'han d'aplicar tractaments terapèutics complementaris per intentar que aquests homes no reincideixin quan surtin de la presó.

MESURES AMB DOS CRITERIS BÀSICS

Cal apostar per mesures alternatives a la presó que atenguin dos criteris bàsics:

- Que posin en primer lloc la víctima i la seva protecció.
- Que persegueixin un canvi de conducta en l'home que ha agredit.

Amb aquestes mires s'ha d'estudiar cada cas i aplicar mesures d'acord amb cada circumstància. Per exemple, usar la mediació i la via civil quan sigui possible; assegurar l'assistència lletrada a dones en judicis de faltes; aplicar algunes mesures punitives, com la sortida de l'agressor del domicili comú, la prohibició d'accedir a determinats àmbits en els que es mou la víctima, els arrestos de cap de setmana o altres que contempla el Codi Penal. I una altra mesura essencial ha de ser el tractament terapèutic dels agressors.

És fonamental per a les víctimes que l'agressor reconegui els fets i que la seva conducta sigui condemnada, però no gens la pena que finalment compleixi. Més

i tot, són moltes les dones maltractades que el que volen és que l'home deixi de maltractar-les per poder seguir convivint amb ell.

Els tractaments terapèutics per a homes que han exercit violència contra dones volen que els maltractadors no reincideixin i, a la vegada, recuperar aquests homes per a una socialitat avui per avui molt deteriorada. A diferència d'altres països, a l'Estat espanyol gairebé no hi ha experiències de tractaments terapèutics.

En els treballs que he anat citant (vegi's les referències al final) hi ha molts arguments a favor d'aplicar tractaments terapèutics tot i que, per suposat, queda molt a discutir sobre la metodologia (si han de ser individuals, grupals, alternatives a la presó o complementaris) o sobre el contingut d'aquests tractaments, la manera d'accedir-hi i un llarg etcètera. Sobre tot això hi ha una experiència molt rica en els països que he esmentat abans.

No tots els homes agressors són recuperables, ni són indiferents les teràpies i els camins que se segueixin per aconseguir que ho siguin, però avui cal posar l'accent en què els tractaments s'engeguin, com consta en molts programes de les administracions (10) perquè puguem discutir sobre la pròpia experiència pràctica i avançar en els objectius proposats.

EXPERIÈNCIES DE TRACTAMENTS TERAPÈUTICS

Pel que fa als homes autors de maltractaments durant el 1992, la primera experiència de tractament terapèutic comença en el País Basc. Javier Madina, encarregat d'aquest treball, aporta dades optimistes sobre els resultats (*Personalidades violentas*. Ediciones Pirámide, pàgina 166), tot i que, a la vegada, faci constar diverses reserves —per exemple, la necessitat de deixar passar més temps per verificar-les— amb les que s'han d'enjudiciar. En el País Basc se segueixen desplegant programes de tractament. A Osca s'inicià una experiència el mes de novembre de 1999 i a Catalunya s'ha començat enguany. En conjunt, l'aplicació de programes d'aquest tipus és molt limitada.

Igualment modesta és l'experiència de tractaments terapèutics amb agressors sexuals. A més de l'estudi esmentat, es pot citar l'experiència pionera feta a les presons catalanes de Brians i Quatre Camins coordinada per Vicente Garrido Genovés l'any 1998 (*El tractament dels delinqüents sexuals: dues investigacions aplicables*. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada) i la més recent de «Vértice» que es fa fora de la presó a Algesires i Sevilla.

NOTES

(1) «Vínculos», associació andalusa d'acollida de menors que incorpora un programa de tractament a agressors sexuals.

(2) Ministeri de l'Interior (El País, 22 d'octubre de 2000) tot i que altres fonts parlin de prop de 25.000. En qualsevol cas, són només una part dels maltractaments realment existents.

(3) Segons l'Associació de Dones Separades. El País, 22 d'octubre de 2000.

(4) «Estudio sobre las agresiones sexuales». Servicio de Publicaciones. Biblioteca del Decanato de los Juzgados de Madrid. Estudi fet entre el gener de 1993 i juny de 1994 impulsat per la jutgessa Manuela Carmena, aleshores titular del Jutjat de Vigilància Penitenciària núm. 1 de Madrid.

(5) «Informe, estudios y documentos. La violencia doméstica contra las mujeres». Madrid, 1998.

(6) Aquest és el camí que persistentment es defensa des de l'àmbit polític i també, moltes vegades, des del feminista.

(7) Diversos estudis demostren que el gruix de denúncies per maltractaments no tenen cap repercussió sobre l'agressor o es limita a una multa. Quantitats que, en ocasions, paguen ambdós membres de la parella i que, majoritàriament, és perjudicial ja que pagant —generalment quantitats baixes— es pot seguir maltractant.

(8) Pot, fins i tot, ser poc temps si és per maltractaments o «delictes menors contra la llibertat sexual».

(9) En flagrant contradicció amb la necessitat que assumeixin la responsabilitat de la violència exercida.

(10) Per exemple, el «*Plan de actuación del Gobierno andaluz para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres*» diu textualment en el punt 6: «*puesta en marcha de programas de reeducación de los maltratadores y de grupos de terapia destinados a hombres con antecedentes de agresiones a mujeres como complemento a las medidas penales*».

Aquest article s'ha fet amb el suport documental de la revista «Página Abierta» número 112, febrer de 2001. Informe de pàgines centrals.

alimara

Pautes generals per a la presentació d'articles

1. La revista Alimara, com a instrument de difusió i comunicació del Departament de Serveis Socials del Consell de Mallorca, està oberta a la publicació de treballs i aportacions de tots els professionals de les disciplines relacionades amb l'acció social.
 2. El seu punt de referència és l'illa de Mallorca i, per tant, es prioritzaran els treballs que tinguin relació amb el nostre territori insular, tot i que s'hi poden aportar materials que no tinguin aquesta referència.
 3. Treballs que es poden publicar:
 - Investigacions empíriques o aplicades.
 - Treballs de reflexió i recopilació teòrica.
 - Treballs de descripció i anàlisi metodològica.
 - Relats d'intervencions socials: models i resultats.
 - Experiències pràctiques (anàlisi i conclusions), etc.
 4. L'equip de redacció es reserva el dret de publicació. Abans d'acceptar definitivament els originals, els revisarà i si es decideix a publicar-los ho comunicarà als autors, tot proposant, si s'escau, les modificacions oportunes.
 5. Presentació d'articles.
 - a) S'hauran de presentar a la redacció d'Alimara, carrer del General Riera, núm. 67, 07010 PALMA.

En nota a part, s'especificarà el nom i els llinatges de l'autor o autors, el DNI, l'adreça, la població i el codi postal; el telèfon particular o de contacte, la professió i el càrrec. Si el signant és un col·lectiu, a part de les dades anteriors, es faran constar les del seu responsable o coordinador.
 - b) Els originals es presentaran en disquet informàtic. Se n'adjuntarà, també, una còpia en paper.
 - c) L'extensió serà entre 5 i 25 folis.
 - d) L'autor o autors n'aportaran un resum de 12-15 línies.
 - e) Les taules, figures i gràfics es presentaran per separat i numerades, tot indicant clarament el lloc d'inserció.
 - f) Les anotacions a peu de pàgina i les claus dels textos es numeraran per ordre d'aparició en el text i es presentaran en full a part.
 - g) Les referències bibliogràfiques es presentaran al final del text i per ordre alfabètic d'autors.
 - h) Quan en un article es faci menció d'algun organisme o entitat mitjançant les sigles, la primera vegada que aparegui en text es posarà el nom complet de l'organisme o entitat, seguit de la sigla entre parèntesi.
 6. Els treballs hauran de ser inèdits, exceptuant aquells la difusió dels quals s'hagi fet a través d'un mitjà de difícil accés.
 7. Els articles hauran de ser redactats en català.
 8. Les normes de publicació podran ser modificades si l'equip de redacció ho creu necessari.
-