

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.

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.

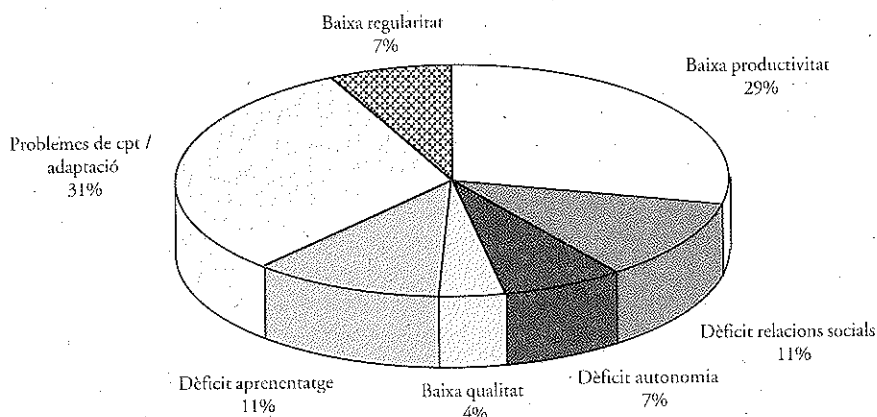
I anant, encara més lluny, es pot afirmar que malgrat que el *preparador/a laboral* sigui el professional que controla i analitza totes aquelles variables que contribueixen a l'adaptació i al manteniment dels joves treballadors amb discapacitats significatives al seu lloc de treball (sempre intentant 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 CRÍTQUES

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 / déficit 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 déficit 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 déficit 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 afeblir les conseqüències del comportament no adaptatiu.

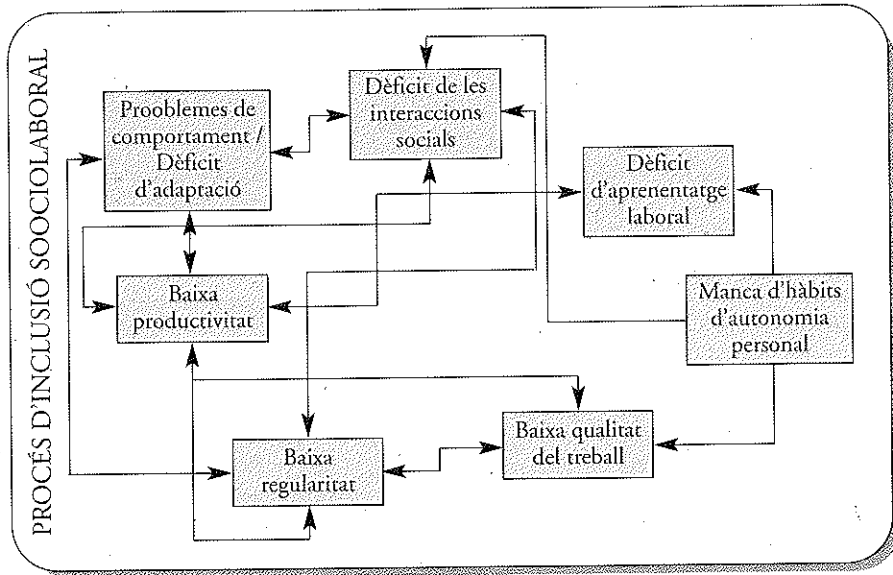
Per tant, el fet de determinar una SC produïda en el nostre cas dintre d'un entorn laboral, com per exemple un problema de comportament com pot ser una reiteració a no voler realitzar una tasca determinada per 'x' variables, afectarà directament el nivell de relacions socials amb els companys de treball 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 desprèn 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 *Fitxa 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.