

# P ROGRAMA

## "TREBALL AMB SUPORT"

### Experiència d'integració laboral en l'empresa ordinària de persones amb minusvàlua.

Ferran Bellver, Servei d'Acció Social  
Joan Martorell, Centre CIPRES

El Servei d'Acció Social del CIM escomet el problema apressant de l'ocupació de les persones minusvàlides des de la perspectiva del "suport", no des de la perspectiva de la creació de centres assistencials. Situar-se en una o altra perspectiva és fonamental, perquè condiciona tot el desplegament posterior de serveis i té una clara repercussió sobre els costos.

La filosofia del suport se centra en les necessitats de l'individu - adaptant els serveis, procediments, ritmes d'aplicació, instrumental tècnic, etc., a les característiques de cada subjecte- i utilitza els recursos normals de la comunitat. És una filosofia aplicable no només a l'àmbit laboral, sinó també a totes les altres àrees de la vida que requereixen el disseny de serveis per a persones que pateixen limitacions: l'educació, l'habitatge, el temps lliure, etc. El "suport" ofereix solament l'ajuda que necessita cada persona perquè, per si mateixa, realitzi el seu propi camí, prengui les pròpies decisions. El "suport" ofereix instruments, estratègies, dóna oportunitats, no imposa la rigidesa d'una estructura física a la que ha d'adaptar-se.

El "suport", en definitiva, acompanya l'individu en la seva vida i es basa en les seves capacitats, no en les seves limitacions, per, a partir de les seves potencialitats, oferir-li oportunitats i facilitar-li la consecució d'altres cotes de normalització.

El programa de "Treball amb Suport" que es realitza a Mallorca des de fa un any, s'emmarca en aquesta filosofia. Ofereix als seus beneficiaris tot un sistema estructurat de suport perquè trobin una ocupació en l'empresa ordinària, aprenguin a desenvolupar correctament les tasques pròpies del lloc i el mantinguin. El suport se centra també en aquells altres aspectes complementaris que contribueixen a l'autonomia de l'individu i a la seva integració social, aspectes que influeixen decisivament en el manteniment del lloc de feina i en l'adaptació de la persona a la seva nova situació vital.

El nostre programa porta el títol en català del model americà que aplicam, el "supported employment" (en castellà "empleo apoyado" o "empleo integrado") les característiques del qual enumerarem

més avall. El programa aplica aquest sistema de suport des d'un centre de dia per a joves amb retard mental -el centre CIPRES- i des d'uns centres comarcals de serveis socials que donen suport a l'acció social de les Unitats de Treball Social municipals escampades per tota l'illa.

El model adoptat ha començat a aplicar-se articuladament amb altres entitats de l'illa: l'Ajuntament de Palma té, ja, els seus primers preparadors laborals que treballen estretament amb els professionals del Consell Insular, formant un equip tècnic coordinat que aplica els mateixos criteris d'intervenció. A més, s'està treballant perquè totes les entitats públiques i privades de Mallorca, implicades en la integració laboral en l'empresa ordinària, puguin adoptar un mateix model d'actuació.

Essent, a Balears, la taxa d'atur del col·lectiu de persones amb minusvàlua, tres vegades superior a la taxa de la població general, creim que està clarament justificada l'experimentació d'aquesta nova línia d'intervenció social.

# El programa contacta amb el món empresarial del municipi o comarca i amb les entitats públiques i privades del territori, per tal d'obtenir els llocs de feina necessaris

## MÈTODE

Característiques del model "treball amb suport"

- 1.-Marketing i creació d'ocupació.
- 2.-Treball real en una empresa ordinària o en ambients integrats.
- 3.-Contracte laboral i salari segons categoria i conveni.
- 4.-Suport en el lloc de treball i instrucció sistemàtica.
- 5.-Suport a llarg termini i seguiment, a través de l'avaluació contínua del procés individual.

## Població

Majoritàriament, el nostre programa va adreçat a joves amb retard mental lleuger o moderat, però, en principi, no hem volgut centrar-nos exclusivament en aquesta població i hem admès la prova del model amb algun altre col·lectiu, encara que només sigui d'una manera molt reduïda: persones amb sordesa profunda, malaltia mental crònica o paràlisi cerebral.

El que sí s'ha exigint als candidats són un seguit de condicions com:

- a) Que vulguin anar a fer feina
- b) Que no presentin problemes greus de conducta
- c) Que la família hagi demostrat una actitud col·laboradora i estigui interessada en la integració laboral del seu fill.
- d) Que tinguin un grau d'autonomia personal acceptable.

## Procediment

1. Recerca de llocs de feina:

El programa contacta amb el món empresarial del municipi o comarca i amb les entitats públiques i privades del territori, per tal d'obtenir els llocs de feina necessaris.

La informació que es dona a l'empresari és la més àmplia possible, donant explicacions precises del nou model de suport que es vol implantar i en el que l'empresa seleccionada hi juga un paper important com a col·laboradora.

L'experiència es fa amb les empreses que hagin demostrat major sensibilitat i disponibilitat a col·laborar.

2. Anàlisi de les tasques exigides pel lloc de treball i especificació de les habilitats necessàries per realitzar el treball escollit, i també de les estratègies per poder mantenir-lo.

3. Selecció de la població:

Un cop conegut el lloc de feina per ocupar, es realitza la selecció dels possibles candidats, avaluant les habilitats i les necessitats de suport dels joves.

4. Informació i mentalització de l'individu i la seva família:

En aquesta fase, l'equip tècnic obre un procés important que té per objectiu aconseguir l'interès i la màxima col·laboració del protagonista de la integració i del seu entorn.

5. Adaptació del jove al lloc de

feina respectiu:

Aquí es tenen en compte totes les condicions requerides perquè tinguem èxit l'adaptació al lloc de feina, és a dir, les variables de l'individu i de l'entorn socio-laboral. És el moment, també, de solucionar "in situ" els problemes pràctics d'adaptació que es puguin presentar.

6. Entrenaments en el lloc de feina:

En aquesta fase el preparador laboral del programa realitza les següents funcions:

- a) Ensenya les habilitats necessàries per dur a terme els treballs específics del lloc de feina.
- b) Ajuda a la persona a desenvolupar les habilitats socials complementàries perquè pugui mantenir amb èxit la feina.
- c) Desenvolupa les estratègies d'adaptació exigides per les característiques de les discapacitats dels individus (p.e.: dues persones en un mateix lloc de feina, aconseguir que el rendiment s'estableixi per treball realitzar i no per temps invertit, etc.)
- d) Realitza les accions necessàries per ajudar a la persona perquè sigui inclosa significativament en les interaccions diàries produïdes en l'empresa.

7. Avaluació contínua i suport a llarg termini:

En aquesta fase, el preparador laboral proporciona tots els serveis d'avaluació contínua que permetin a la persona el manteniment del lloc de feina. En conseqüència,

# En el "treball amb suport" el preparador laboral és el professional que té esment i vigila tots aquells aspectes que sens dubte contribuiran al manteniment del treball i a l'èxit del seu tutelat

avalua el ritme i la qualitat del treball, ajuda en l'aprenentatge de tasques diferents i en l'adaptació a situacions noves que es puguin produir dins l'empresa.

Cal destacar la gran importància que té la figura de l'element clau del model: el preparador laboral. Així com en l'àmbit esportiu el preparador (el "coach") és l'encarregat de tenir en compte tots els aspectes i factors que directament o indirectament influeixen en l'èxit del seu pupíl, també en el "treball amb suport" el preparador laboral és el professional que té esment i vigila tots aquells aspectes que sens dubte contribuiran al manteniment del treball i a l'èxit del seu tutelat.

És important prestar molta atenció a la selecció dels preparadors laborals i al manteniment de la seva motivació. Les característiques que han de reunir són:

- a) Coneixements de l'empresa i de l'àmbit laboral.
- b) Coneixements en l'àrea de les minusvàlues.
- c) Coneixements dels processos d'aprenentatge i de les tècniques de modificació de conducta.
- d) Habilitats per a la comunicació i l'ensenyament.
- e) Capacitat d'observació i atenció a processos individuals i col·lectius.

## Instrumental

Fase recerca d'ocupació:

- Carta del President
- Tríptic explicatiu
- Conveni de col·laboració

Fase anàlisi lloc de feina:

- Qüestionari sobre característiques del lloc de feina

Fase informació família:

- Quadern explicatiu del "Treball amb suport"

Fase selecció candidats:

- (Escala ABS de la AAMR)
- Qüestionari sobre característiques del treballador
- Fitxa sobre la compatibilitat ocupació-candidat

Fase de suport en l'empresa:

- Fitxa del preparador laboral
- Fitxa de l'anàlisi de tasques
- Fitxa per a l'aprenentatge de tasques
- Fitxa d'atenció al treball
- Informe del supervisor o encarregat
- Informe del progrés per a la família
- etc.

## RESULTATS

Els objectius del programa en el seu primer any, eren aconseguir la integració laboral en l'empresa ordinària de 25 joves amb minusvàlua, principalment amb retard mental. La nostra realitat actual,

després de transcorregut el primer any és la següent:

-S'han aconseguit 34 llocs de feina en el mercat laboral obert (indicador de la bona acollida del programa per part de l'empresariat mallorquí), dels quals se'n mantenen 27 d'ocupats. Això suposa que hem sobrepassat les nostres previsions, de si bastant ambicioses, i hem obtingut un índex de retenció de la feina superior al 79%.

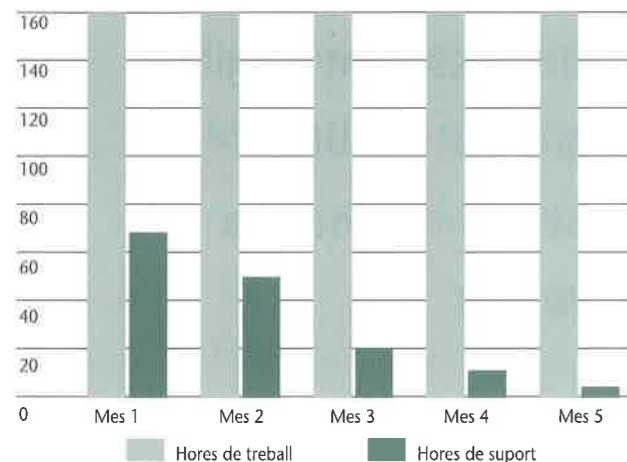
En aquest sentit, els nostres resultats són similars als del Centre d'Investigació RRTC de la Universitat de Virgínia Commonwealth dels Estats Units que obtenen un índex de retenció de la feina superior al 70% i que, en set anys, integren 186 persones, unes 26 cada any (RRTC, Nwesletter, 1987, vol. 3, nº 2).

-El personal dedicat a aquest programa està integrat per:

- Un equip de coordinació, valoració i suport tècnic del centre CIPRES amb dedicació a temps parcial, compost per les figures professionals següent: treballador social, psicòleg, pedagog, professor amb pedagogia terapèutica.

- 6 preparadors laboral: 1 fix i 5 eventuals, amb un contracte de sis mesos, en el marc del conveni INEM-Corporacions locals.

## CAS 1: FRANCISCO



### TEMPS DE SUPORT DEL PREPARADOR LABORAL

	Hores	%
Temps actiu	90	59,21
Temps inactiu	15	9,87
Transport	24	15,79
Entrenament del treballador	1	0,66
Programació	10	6,58
Defensa directa del treball	7	4,61
Defensa indirecta del treball	0	0
Avaluació	5	3,29
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

### • CAS 1: FRANCISCO

#### CARACTERISTIQUES DEL TREBALLADOR

Francisco té 28 anys i un retard mental lleuger que li suposa una disminució de la seva capacitat orgànica i funcional del 36%. Les seves habilitats psicomotores es consideren normals i es troba capacitat, segons la valoració realitzada per l'Equip Multiprofessional de l'INSERSO, per a la realització de treballs senzills i amb una mínima supervisió.

Va néixer a Còrdova i essent nin es traslladà amb la seva família a Holanda, on hi residí fins als 12 anys. Durant aquest temps només parlà holandès. En torna a Espanya, inicià als 13 anys els seus estudis en castellà, essent un gran handicap per poder seguir el ritme dels cursos que realitzava. No pogué acabar els estudis primaris, però té Certificat d'Escolaritat que acredita la seva permanència al Col·legi. S'expressa amb alguna dificultat. Posteriorment, realitzà un curs de formació professional ocupacional de 700 hores en l'especialitat de jardineria.

La mort del seu pare, fa uns anys, l'afectà seriosament. S'aïllà a casa seva, presentant un quadre depressiu greu: no es movia de la seva butaca, no s'aturava de plorar i es culpabilitzava constantment per no treballar. S'autolesionava i requeria un suport constant per part de la seva mare en els seus hàbits més elementals.

#### CARACTERÍSTIQUES DEL LLOC DE FEINA

Francisco començà a treballar dia 10 de juliol de 1991. Ja li han renovat dues vegades el seu contracte de treball de formació. El seu horari des del primer dia de feina és de 9 a 14 hores i de 16 a 19, fent un total de 40 hores setmanals. Actualment el seu sou mensual brut és de 75.000 PTA.

L'empresa té una plantilla de 35 treballadors i la seva activitat principal és la comercialització de fruits secs i llepolies.

Treballa en el magatzem i la seva feina consisteix en:

- Recepció qualitativa de mercaderies
  - Carregar i descarregar mercaderies
  - Empaquetat i etiquetatge
  - Control de mercaderies
  - Neteja
  - Treballs auxiliars com el subministrament de productes a les màquines empaquetadores.
- Francisco utilitza les següents màquines:
- Transpaleta
  - Empaquetadora
  - Prensadora de cartons
  - Grapadores elèctriques

#### INTERVENCIÓ

Des del començament, el preparador laboral l'entrenà en la realització de la majoria de les tasques descrites. El període fou de tres setmanes i la metodologia utilitzada fou l'aprenentatge per imitació.

Posteriorment, el treball del preparador se centrà en la modificació i implantació d'estratègies amb la finalitat d'augmentar la qualitat i el ritme de treball. Actualment, el suport del preparador laboral es redueix a uns 40 minuts setmanals.

Els seus companys de feina li han facilitat la integració a l'empresa i fins i tot han participat en activitats en els seus dies lliures. La seva interacció social es pot qualificar com a molt positiva. Encara que no ha estat necessari dur a terme un programa d'intervenció específic per fomentar les seves relacions, el preparador laboral ha fet un seguiment puntual de totes elles.

#### CONCLUSIONS

Haver aconseguit un treball i mantenir-lo durant 11 mesos ha suposat per a Francisco un canvi radical en la seva vida. Segons les seves pròpies paraules és completament feliç i ja ni se'n recorda de les seves depressions. Bàsicament se sent útil.

S'ha planificat el seu salari, aportant una quantitat fixa per al manteniment i despeses de la casa. Cada setmana ajuda econòmicament a la seva germana de 16 anys. Igualment, es reserva una quantitat per a les seves despeses personals, i també estalvia amb la il·lusió de comprar-se una moto.

Ha deixat d'autolesionar-se, va al cinema i de còpies amb els seus amics. Ajuda en els treballs de la casa i és completament autònom. El seu rol familiar ha canviat considerablement, passant de ser un minusvàlid amb una dependència i necessitat familiar constant, a ser un membre actiu, independent, que contribueix al manteniment familiar.

## CAS 2: JAVIER

### TEMPS DE SUPORT DEL PREPARADOR LABORAL

	Hores	%
Temps actiu	79	66,11
Temps inactiu	6	5,02
Transport	11	9,21
Entrenament del treballador	4	3,35
Programació	6,5	5,44
Defensa directa del treball	5	4,18
Defensa indirecta del treball	1	0,84
Avaluació	7	5,86
<b>TOTAL</b>	<b>119,5</b>	<b>100</b>

### CAS 2: JAVIER

#### CARACTERISTIQUES DEL TREBALLADOR

Javier té 28 anys i un retard mental moderat, amb un C.I. de 58. El seu grau de dificultat es troba en: orientació espacial, articulació i elaboració de llenguatge i en el raonament numèric.

Les seves millors respostes es troben en la seva capacitat manipulativa, en les aptituds grafomotores i en la percepció visual.

Quant a la seva conducta, les característiques dominants són: introversió, submissió, apatia, desinterès, estabilitat emocional i no presenta trastorns de comportament.

És autònom pel que fa als seus hàbits d'higiene i col·labora en algunes feines domèstiques. Dedicava el seu temps lliure a veure pel·lícules de vídeo.

Realitzà la seva formació a Centres d'Educació Especial i un cop finalitzà l'etapa escolar entrà a un Taller Ocupacional, realitzant feines de jardineria i ceràmica.

No havia realitzat cap treball en el món laboral ordinari i únicament havia estat en ambients protegits.

#### CARACTERÍSTIQUES DEL LLOC DE TREBALL

El 14 d'octubre de 1991 començà a treballar amb un contracte de treball en formació de tres mesos. El seu horari és de 9 a 14 hores i de 16 a 19, 40 hores a la setmana.

L'empresa té un total de 125 treballadors i es dedica a la distribució de revistes i periòdics.

Javier treballa en el departament de devolucions, sota la supervisió directa de l'encarregat. Les seves activitats principals són la selecció i empaquetat de revistes. Ha d'utilitzar una màquina semiautomàtica d'empaquetar.

Actualment té un contracte temporal normal, sense bonificacions de la Seguretat Social, per exprés desig de l'empresari que el considerà com un més dels seus treballadors.

Anteriorment complí 2 contractes successius de 3 mesos en formació. El seu salari actual és aproximadament de 80.000 PTA. mensuals.

#### INTERVENCIÓ

Abans de començar l'activitat a l'empresa, el preparador laboral l'entrenà en l'aprenentatge de la utilització del transport (bus) per desplaçar-se al lloc de feina. Mai havia anat sol en autobús.

L'entrenament per al treball fou ràpid, treballant per imitació. En el seu lloc específic és molt important realitzar les feines com determina l'encarregat, ja que es treballa en equip i no s'admeten canvis per iniciativa pròpia. Javier anà aprenent de manera seqüenciada totes les activitats. Ara mateix desenvolupa les tasques correctament i ha millorat molt el ritme que inicialment era lent; pot comparar-se amb qualsevol treballador.

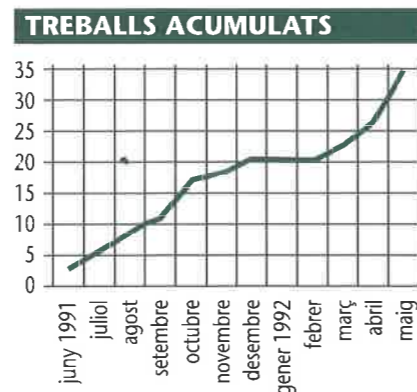
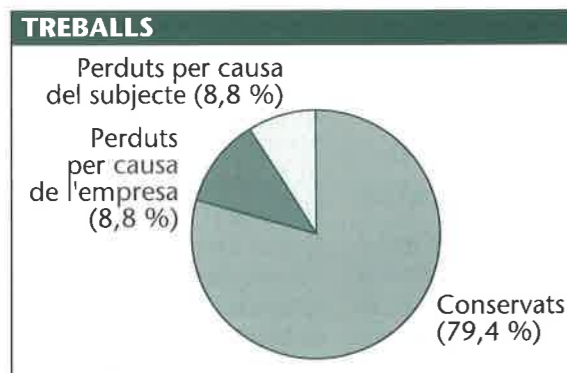
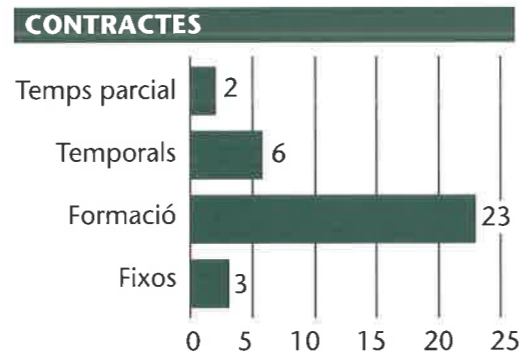
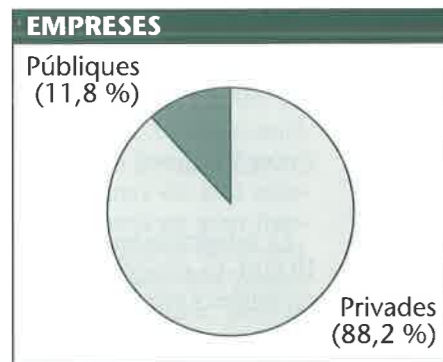
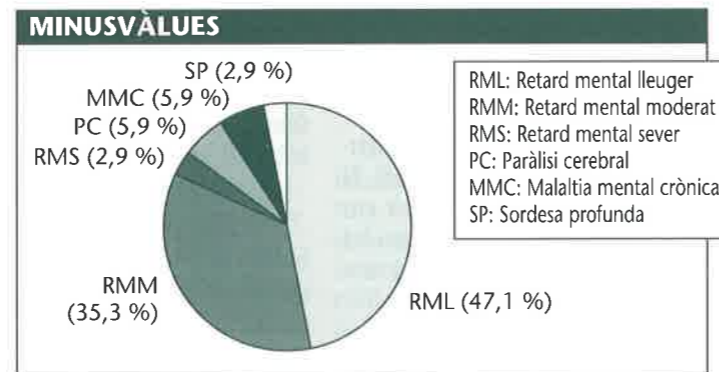
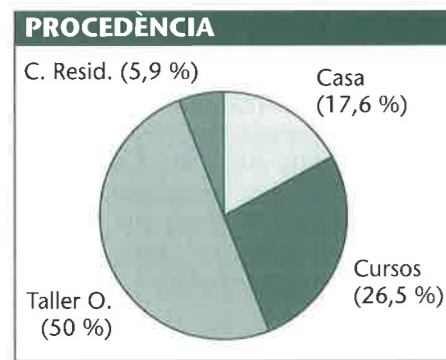
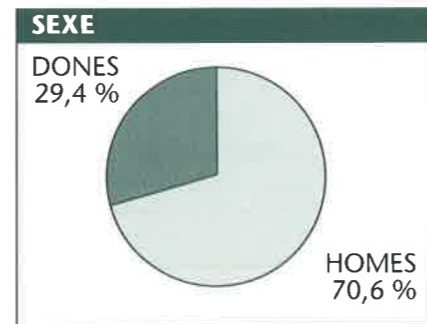
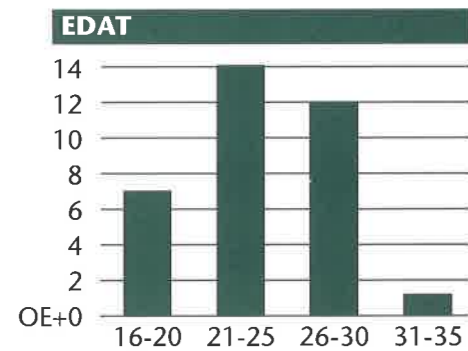
Des del principi, el preparador laboral ha treballat la relació amb els seus companys, sobretot en el temps de descans. Malgrat la seva introversió va aconseguint una relació bona i espontània amb els seus companys de feina.

#### CONCLUSIONS

La integració en l'empresa va realitzant-se progressivament sense entrebancs importants.

Quant als canvis produïts en la vida de Javier, encara no és hora de fer-ne cap valoració. De moment, tant ell com la seva família estan molt satisfets. La seva vida, progressivament, està experimentant un canvi de vivències substancial, havent passat d'un ambient protegit a portar una vida més normalitzada.

Ara s'està iniciant un programa complementari d'integració social amb la finalitat d'aconseguir que Javier ompli i normalitzi les seves activitats d'oci.



## DISCUSSIÓ

El "treball amb suport" és un bon mètode per aconseguir la integració laboral de persones amb minusvàlua en l'empresa ordinària. No és una invenció nostra, només ens hem limitat a aplicar-lo en el nostre medi convençuts que havia de funcionar. El mèrit, per tant, s'ha d'atribuir als que el conceberen i als que amb el seu estudi i experimentació (Paul WEHMAN, 1988, G. BELLAMY, 1988, F.RUSCH, 1986, etc.) han contribuït a crear una terminologia, un cos de coneixements i una tecnologia que possibilita eficaçment a milers de persones en tot el món a aconseguir i mantenir un lloc de feina normalitzat.

El col·lectiu de joves treballadors que aquí s'ha presentat, mai en la seva vida no havia tingut l'oportunitat de treballar de veritat en una empresa ordinària. Ara estan aconseguint pròrrogues de contracte a causa de la realització correcta de les seves tasques i, conseqüentment, a l'índex de satisfacció de l'empresariat.

Que el model funciona, ho hem pogut comprovar. Que les anàlisis cost-benefici són excel·lents (HILL, M., i WEHMAN, P., 1983; RRTC, Newsletter, 1987) també ho hem experimentat. No obstant això, no hi han mancat dificultats, ho podem assegurar amb rotunditat.

Hem trobat dificultats de tota mena:

-Relacionades amb els professionals, que han de canviar la seva mentalitat per adaptar-se a una nova forma de treballar (els serveis s'han de donar no en un centre, sinó a l'empresa, en el carrer, a casa, a l'autobús, en el banc, etc.).

-Relacionades amb les famílies dels joves, perquè han de superar l'ansietat i el temor que senten que els seus fills o germans vagin sols a treballar, havent d'enfrontar-se a un món adult real, moltes vegades hostil.

-Relacionades amb els propis joves que, generalment, no han seguit un currículum adequat per passar al món laboral real i que, encara pitjor, han après repertoris de conducta inconvenients per integrar-se a la comunitat.

-Relacionades amb el mateix procés d'integració socio-laboral, l'èxit del qual depèn de tantes variables que és fàcil oblidar-se de l'atenció d'alguna que, al final, pot ser la causant d'un fracàs.

-Relacionades amb els recursos financers, perquè no disposem dels recursos que voldríem per dur endavant amb decisió i seguretat un projecte d'aquesta naturalesa.

-Relacionades amb la coordinació interinstitucional, aquí sí que tenim un projecte molt ambiciós i difícil al mateix temps, però no volem pensar, de moment, que sigui impossible, al contrari, esperem aconseguir posar-nos d'acord

# treball amb suport

diferents entitats públiques i privades per anar "tots a una" en la construcció d'una mateixa línia d'intervenció: el treball amb suport.

## REFERÈNCIES

BELLAMY, G.T., RHODES, L., MANK, D.M., y ALBIN, J.E. (1988): Supported employment: A community implementation guide. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.

HILL, M., y WEHMAN, P. (1983): Cost benefit analysis of placing moderately and severely handicapped individuals into competitive employment. Journal of the Association for the Severely Handicapped, 8, 30-38.

RRTC, Newsletter, (1987), vol. 3, nº 2: From research to practice: the supported work model of competitive employment. Virginia Commonwealth University.

RUSCH, F.R. (1986): Competitive employment issues and strategies. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.

WEHMAN, P., y MOON, M.S. (1988): Vocational rehabilitation and supported employment. Baltimore, MD: Paul H. Brookes.