

El suport natural en els processos d'inclusió laboral mitjançant el model de treball amb suport

Francesc Serra Buades

RESUM

Aquest article pretén esbossar la importància que tenen els suports naturals en els processos d'inclusió laboral. El model de treball amb suport recull de manera inherent aquestes ajudes proporcionades pels companys de treball als treballadors amb discapacitats significatives que accedeixen a un lloc de treball competitiu en el mercat ordinari. Es tracta, doncs, d'espinzellar uns resultats extrets a partir d'una investigació realitzada gràcies a la participació de serveis estesos arreu de l'Estat espanyol, que duen a terme aquests tipus de programes d'inserció laboral normalitzada per a treballadors amb discapacitat.

RESUMEN

Este artículo pretende resaltar la importancia que presentan los apoyos naturales en los procesos de inclusión laboral. El modelo de empleo con apoyo contempla de manera inherente estas ayudas proporcionadas por los compañeros de trabajo a los trabajadores con discapacidades significativas que acceden a un puesto de trabajo competitivo en el mercado ordinario. Se trata, pues, de ofrecer unos resultados extraídos a partir de una investigación llevada a cabo gracias a la participación de servicios extendidos por el territorio español, proporcionando programas de inserción laboral normalizada a los trabajadores con discapacidad.

INTRODUCCIÓ

Aquest article pretén apropar-se al *cotinum* que suposa dur endavant un procés d'inclusió socio-laboral gràcies al model de *treball amb suport* (que és la traducció que vàrem fer al català del referent anglès '*supported employment*'), model adreçat a treballadors amb discapacitats significatives, els quals, a partir d'ara, denominarem *treballadors amb necessitats de suport* (TANS), ja que no conec cap treballador que durant el transcurs de la seva tasca diària no necessiti les ajudes, orientacions o l'assessorament d'altres companys competents; en definitiva, que no necessiti els suports adients i adequats que li permetin realitzar la seva feina correctament. I és des d'aquesta perspectiva que té sentit parlar de *treball amb suport*, un model eficaç d'inclusió laboral que suposa «*la consecució d'un treball competitiu en entorns integrats, per aquells individus que tradicionalment no han tingut aquesta oportunitat, emprant entrenadors laborals preparats adequadament i fomentant la formació sistemàtica, el desenvolupament laboral i els serveis de seguiment, entre d'altres*» (Wehman et al. 1987; 180).

Per aclarir encara més el concepte, podem dir que el *treball amb suport* (Bellver 2001):

- No és, ni ha estat, una agència de col·locació que es dedica a cercar ocupació en el mercat obert a persones amb una valoració de discapacitat; més bé, el *treball amb suport* és la consecució d'un treball remunerat en empreses ordinàries de la comunitat amb un contracte laboral individual per a persones amb discapacitat que necessiten suport i seguiment.
- No és una ocupació en una empresa ordinària però amb un preparador laboral sempre devora; és un sistema de suport la intervenció del qual es va retirant o disminuint a mesura que el treballador s'adapta plenament a l'empresa.

- No és proporcionar suport en centres especials de treball o en tallers ocupacionals; la filosofia del *treball amb suport* sols és aplicable en contextos i en entorns inclusius, on es fa possible la pràctica de la igualtat d'oportunitats per als ciutadans actius que presenten més necessitat de suport.
- No és una selecció dels millors candidats i rebuig dels que tenen més necessitats de suport; es tracta de dur a terme una línia d'intervenció social que neix precisament per donar oportunitats d'ocupació real als treballadors que no es consideren aptes per treballar en els centres especials.
- No es tracta de proporcionar primer formació i després ocupació; el *treball amb suport* cerca ocupació real mitjançant la formació in situ, des del primer dia, a l'empresa per la qual ha estat contractat el treballador amb discapacitats significatives.
- No és un suport dirigit, decidit i predeterminat pels professionals; és un suport proporcionat per preparadors laborals, dirigit pels treballadors amb discapacitats i tenint en compte el suport natural dels diferents entorns laborals.

D'aquesta manera, podem dir que el que ens diferencia els uns dels altres és, d'una banda, la intensitat del suport, el grau i la freqüència en què aquest és proporcionat i, de l'altra, les persones que estan disponibles i ofereixen les ajudes necessàries perquè les que les rebin puguin adaptar-se plenament al seu entorn concret, que en unes situacions d'inclusió laboral oferirà el personal especialitzat, com pugui ser el *preparador laboral* o altres professionals dels serveis de *treball amb suport* i, en altres, seran proporcionades pels mateixos companys o empleats del TANS, entesos com a suports naturals d'aquests.

Des d'aquesta perspectiva, veiem que la importància que adquireix el concepte de **suport**, en tant que, des del seu disseny i la seva aplicació, se'n deriva tota una línia d'intervenció que fonamenta els processos d'inclusió. No es tracta d'aconseguir únicament un treball dins un sistema normalitzat, o dins el mercat laboral ordinari, com tampoc no es tracta de treballar per aconseguir un salari adequat o similar al que reben els altres empleats de la mateixa categoria laboral... Podem determinar que un procés, sigui inclusiu o no en la mesura que respon a les necessitats del treballador amb discapacitats significatives, partint de les seves potencialitats i que gràcies al suports proporcionats millori la seva adaptació a les situacions diverses, pugui créixer com a persona autònoma i independent a la mesura de les seves possibilitats, i augmenti la seva qualitat de vida.

La imatge social del treballador, i més concretament del treballador amb discapacitat, és un constructe teòric i modèlic que afecta tots els membres d'una comunitat. I aquesta imatge no es defineix a través d'uns trets concrets definint un model de persona diferent, sinó que està en funció de les creences i expectatives que cadascun de nosaltres pugui considerar. Per això, no és estrany considerar la imatge simplificada, equivocada i estereotipada que en molts d'indrets es té de les persones amb discapacitat, que dona lloc a actituds negatives i a la manca d'oportunitats que van en detriment de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

Actualment, la política social adreçada a les persones amb discapacitats manté una posició d'ambivalència entre l'enfocament normalitzador, descentralitzador i participatiu, i una pràctica en certa

manera d'etiquetatge, producte heretat en què el paper actiu correspon a l'administració i el passiu a la persona amb discapacitat. Es tracta de no perdre la perspectiva i no allunyar-se de les innovacions en el terreny del disseny de les polítiques socials i laborals i de fomentar seriosament les intervencions i la pràctica diària seguint les orientacions més recents en el camp de la discapacitat, en especial la *Classificació internacional del funcionament de la salut* (CIF 2001).¹ És a dir, evitant les barreres i restriccions a la participació social de les persones amb discapacitat, en termes d'igualtat d'oportunitats amb la resta de ciutadans.

L'EXTENSIÓ DEL MODEL DE TREBALL AMB SUPORT

El model de *treball amb suport* ha tingut una evolució molt positiva al llarg d'aquests darrers anys, atesa la seva provada eficàcia com a model per a la inclusió de TANS en el mercat ordinari. En el nostre país es va fer conèixer públicament en el I Simposium Internacional sobre Empleo con Apoyo (Consell Insular de Mallorca 1991), en què varen participar autors de reconegut prestigi, com Paul Wehman (impulsor del model i director del RRTC²), Christy Lynch (pioner en l'aplicació del model a Europa, mitjançant el programa *Open Road* de Dublín, posat en marxa a Irlanda a començament de l'any 1987), a més d'altres autors i investigadors de distintes universitats del nostre país.

Considero important destacar, a més de les experiències nord-americana i irlandesa d'inclusió laboral, els resultats de dues experiències espanyoles com foren el projecte AURA (Canals i Domènech 1991) i el Programa de treball amb suport (Consell Insular de Mallorca 1991), que posaren de manifest que la metodologia era aplicable no sols a l'estranger, sinó també al nostre país i de manera reeixida, tal com s'ha pogut comprovar posteriorment —i per suposat en el moment present. La celebració del simpòsium amb l'exposició d'experiències sobre inclusió laboral mitjançant el model de *treball amb suport* va tenir un gran ressò i un efecte multiplicador en altres zones del país (Bellver 1998).

El fruit de tot aquest esforç i de l'aparició de noves experiències del model de *treball amb suport* arreu de l'estat espanyol es posa de manifest en la menció en els plans de reactivació de l'ocupació de les persones amb discapacitat (Consell Econòmic i Social 1995) i dels programes generals d'atenció a les persones amb discapacitat (IMSERSO 1995). A més, una altra evidència de la importància del treball amb suport la trobam clarament en els distintes plans estratègics³ elaborats per cada govern autonòmic, ja sigui per les conselleries de serveis socials o per altres òrgans competents, que inclouen entre els seus objectius la inclusió laboral de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari mitjançant aquest model.

¹ Aquesta classificació respon a la nova revisió aprovada el 22 de maig de 2001 (resolució WHA54.21), per la qual passa de ser una classificació de conseqüències de malalties recollida a la Classificació Internacional de Deficiències, Discapacitats i Minusvalideses, de 1980, a ser una classificació de components de salut. I malgrat que en el títol apareix la paraula 'classificació', la CIF no classifica persones, sinó que descriu la situació personal dins un conjunt de «dominis relacionats amb la salut», i es realitza una descripció emmarcada en el context de factors personals i ambientals.

² Rehabilitation Research and Training Center at Virginia Commonwealth University, Richmond, VA., EUA.

³ Serveixin d'exemple els plans següents que fan referència explícita al TAS: Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004 de la Conselleria de Treball i Política Social de Múrcia; II Plan Integral de Personas con Discapacidad 2002-2005 de la Conselleria de Salut i Serveis Socials del Govern de La Rioja; Plan Integral de Acción para Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha 1999-2003 de la Junta de Comunitats de Castilla-la Manxa; Pla Estratègic de Persones amb Discapacitat de la Conselleria de Benestar Social del Govern de les Illes Balears.

Considero important mencionar la particularitat de la importància de la implantació del treball amb suport a les Illes Balears. Acol·lint-se en el seu moment a les Iniciatives Comunitàries de Recursos Humans, primer amb el programa Horizon i posteriorment amb Inclusió (en què més endavant s'iniciaren altres programes de treball amb suport finançats a partir del Fons Social Europeu), les entitats públiques i ONG formaren un front comú per dur endavant processos d'inclusió laboral de forma coordinada i amb eficàcia (Calafat 2001). Gràcies a aquest treball coparticipatiu, s'ha constituït de manera formal la Taula per a la inserció laboral de persones amb discapacitat amb necessitat de suport,⁴ en l'intent d'aglutinar esforços entre les administracions i les entitats per millorar la inclusió laboral de les persones amb discapacitat a les empreses de les Illes mitjançant la metodologia de *treball amb suport*. La presència d'aquesta Taula, que a hores d'ara té caràcter autònom, és de fet una iniciativa que cal tenir molt present dins les línies d'actuació, ja que s'adreça directament a la plena incorporació laboral dels treballadors amb discapacitat al sistema ordinari i respon a un mateix model d'intervenció: el *treball amb suport*, per tal d'aconseguir un lloc de feina normalitzat per a les persones amb discapacitats significatives, com també el manteniment i la promoció laboral, en tant que aquesta ocupació els permeti millorar la seva qualitat de vida.

Entre els resultats aconseguits corresponents a la gestió de 2004, podem observar la Taula 1, que ens indica l'esforç i la tasca que porten a terme els diferents serveis, com també l'evidència de l'eficàcia de l'aplicació de la metodologia del *treball amb suport*, en tant que possibilita un accés al mercat laboral competitiu als treballadors que, sense l'ajuda i el suport dels diferents agents, tindrien molt difícil la consecució d'un lloc de treball.

**TAULA 1. DADES LABORALS 2004
(TAULA PER A LA INSERCIÓ 2005; 7)**

Nombre de treballadors	493	Segons tipus de discapacitat	
		Total contractes	582
Contractes nous	326	Discapacitat intel·lectual	417 36,80%
Contractes renovats	91	Discapacitat auditiva	141 12,40%
Contractes mantinguts	165	Amb trastorn de salut mental	157 13,90%
Contractes indefinits	154	Discapacitat sensorial	5 0,40%
Usuaris en formació	270	Joves amb NEE	88 7,80%
Usuaris en recerca de feina	324	Multidiscapacitat	144 12,70%
Empreses col·laboradores	348	Total	1.133 100%

⁴ Constituïda formalment el 4 de juliol de 2001, per iniciativa del Consell de Mallorca (Departament de Serveis Socials) i l'Ajuntament de Palma (Regidoria de Serveis Socials). Actualment els integrants de la mesa són: el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca, el Consell Insular de Menorca, el Consell Insular d'Eivissa i Formentera, l'Ajuntament de Palma (Regidoria de Serveis Socials), l'Ajuntament de Calvià (IFOC), l'Associació Mallorquina de Persones amb Disminució Psíquica (AMADIP-ESMENT), la Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat, l'Associació de Pares i Amics de Sords (ASPAS), INTRESS-Centre Migjorn de Lluçmajor i l'Associació Mallorquina per a la Salut Mental (GIRA-SOL).

EL SUPORT NATURAL EN ELS PROCESSOS D'INCLUSIÓ LABORAL

La metodologia del «*supported employment*» té a veure amb la filosofia del *suport*, que és aplicable a qualsevol àmbit d'atenció i disseny de serveis (educatius, rehabilitadors, residencials, etc.) amb la finalitat d'afavorir que les persones amb discapacitat desenvolupin al màxim les seves capacitats i puguin gaudir d'una vida com més independent millor, rica en interaccions socials i en experiències personals. Així, com dèiem, en el model del *treball amb suport*, el «*suport*» intenta fer disminuir la distància que existeix entre la persona amb discapacitats significatives i el mercat laboral competitiu. L'esmentat *suport* acompanya el treballador en la presa de decisions i durant tot aquest procés d'inclusió sociolaboral s'intenten estimular en la mesura que sigui possible les capacitats latents de la persona, recalcant-les i fent disminuir les seves limitacions.

La implantació de nous programes de *treball amb suport* ha anat configurant i donant consistència a un professional, el preparador laboral, el qual dóna coherència als principis fonamentals del *supported employment* mitjançant l'aplicació sistemàtica de la seva metodologia. I ha estat aquesta tasca continuada i eficaç envers la seva aplicació la que ha propiciat nous enfocaments, com també el replantejament de noves estratègies de suport en el sentit de desenvolupar-lo i fer-lo extensiu.

Ara per ara, es replanteja (a) la tasca de nous agents de suport, com poden ser els suports naturals, sigui en la seva identificació, en l'adquisició directa o indirecta del rol de suport i en el manteniment a llarg termini d'aquest paper actiu dins el procés d'inclusió laboral; (b) es replanteja, també, la configuració i, a l'hora, el creixement dels *cercles de suport* per als treballadors amb discapacitats significatives dissenyats des de les seves necessitats i potenciant el desenvolupament dels plans individuals centrats en el model de plans centrats en la persona, i (c) fins i tot es comença a redefinir un nou agent, com pot ser el «*preparador social*», atesa la importància del fet de proporcionar el suport o els suports no sols dins l'entorn laboral, sinó també fora d'aquest marc. Es tracta, doncs, de compatibilitzar tots aquests elements, de donar resposta a les necessitats que cada persona amb discapacitat pot presentar a cada entorn des d'un vessat globalitzador, inclusiu, actiu i continuat pel que fa a la qualitat dels suports

El fet de realitzar un treball d'investigació sobre el treball amb suport, i en concret sobre els *suports naturals* (Serra 2004), del qual ara espinzellarem un resum, respon a la necessitat d'emfatitzar la importància dels suports dins el procés d'inclusió laboral, suports que no són proporcionats únicament pels preparadors laborals, sinó també per altres agents que es troben implicats en l'entorn en què interactua el treballador amb necessitats de suport. En la majoria dels processos d'inclusió, sense aquest suport i aquesta ajuda seria inviable la consolidació del procés d'adaptació a l'empresa. D'altra banda, el que també s'ha intentat posar en evidència ha estat la tasca del preparador laboral, en tant que no intervé dins uns paràmetres concrets, sinó que el seu esforç sovint es dilueix entre els diversos àmbits on viu i conviu el treballador, cercant i identificant possibles suports naturals potencials.

Així, gràcies a la col·laboració de trenta-cinc entitats que duen a terme programes de treball amb suport, distribuïdes al llarg del nostre país (vegeu la figura 1), i la participació de vuitanta-sis preparadors laborals, 162 treballadors amb discapacitats significatives i 162 companys de treball, es tractava de conèixer en profunditat el procés d'inclusió sociolaboral a l'empresa ordinària i, alho-

ra, poder determinar quins són els suports presents dins l'entorn laboral que donen resposta a les necessitats del TANS per tal de facilitar la seva adaptació a l'empresa.

FIGURA 1. RELACIÓ D'ENTITATS PARTICIPANTS

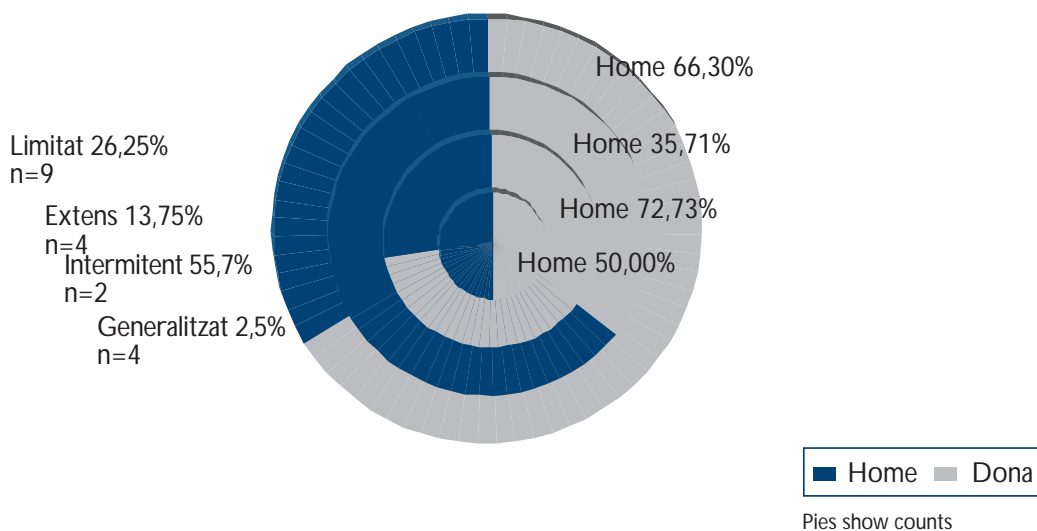


A més, es volia determinar i conèixer: la variabilitat de les tasques que els TANS realitzen dins aquest procés d'inclusió laboral i els mecanismes de suport implicats; l'existència de relacions contextuais, ja sigui dins l'entorn laboral o externes a aquest; el grau d'interacció que els TANS estableixen amb els empleats per qüestions relatives o no amb la tasca; el nivell de protagonisme en tant que puguin ser el conductor del seu procés d'inclusió laboral; el nivell de satisfacció en relació amb la seva ocupació laboral; les funcions que realitzen els preparadors laborals en les experiències de treball amb suport; les condicions laborals que configuren l'entorn laboral; la possibilitat que es donin diferències significatives entre la necessitat de suport que considera adequada el TANS i el temps de suport que considera suficient el preparador laboral; la implicació de la família en el procés d'inclusió laboral i la seva relació amb els companys de treball; el grau d'intromissió o no que pot significar per als companys de treball la presència del preparador laboral a l'empresa; si el temps de suport proporcionat pel companys de treball al TANS suposa una dificultat en el rendiment de la seva pròpia feina, i, també, la presència d'elements de sensibilització en relació amb l'esforç que suposa dur endavant aquest procés d'inclusió.

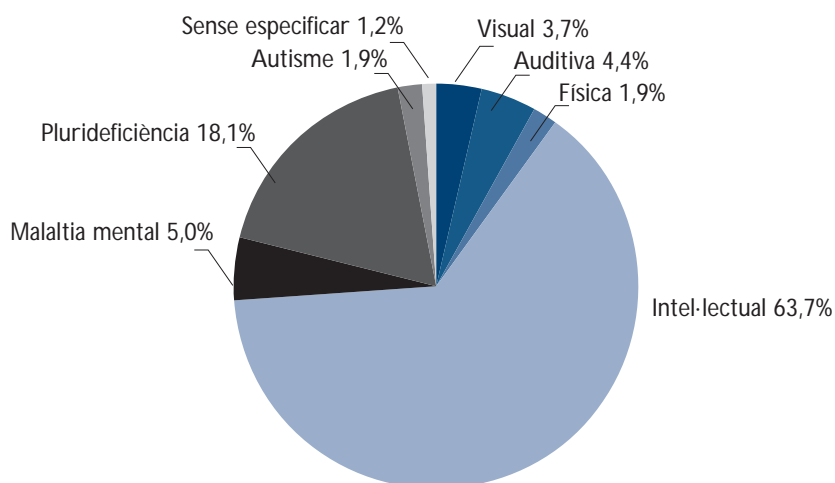
ESBÓS DE L'ANÀLISI DE RESULTATS

Pel que fa a les característiques dels TANS, observant els gràfics 1 i 2 veiem que el percentatge més alt en relació amb la variable sexe correspon als treballadors amb discapacitat (homes), amb un 58,7%, que representa 94 dels 162 participants. D'altra banda, és de ressenyar, quant al tipus de necessitat de suport dels treballadors, que el percentatge més elevat s'observa en el de tipus de suport intermitent, amb un 56,8%, seguit d'un 25,9% corresponent a la necessitat de suport *limitat*.

GRÀFIC 1. RELACIÓ DE TIPUS DE NECESSITAT DE SUPORT DEL TANS PER SEXE



GRÀFIC 2. PERCENTATGE DE TANS PER TIPUS DE DISCAPACITAT

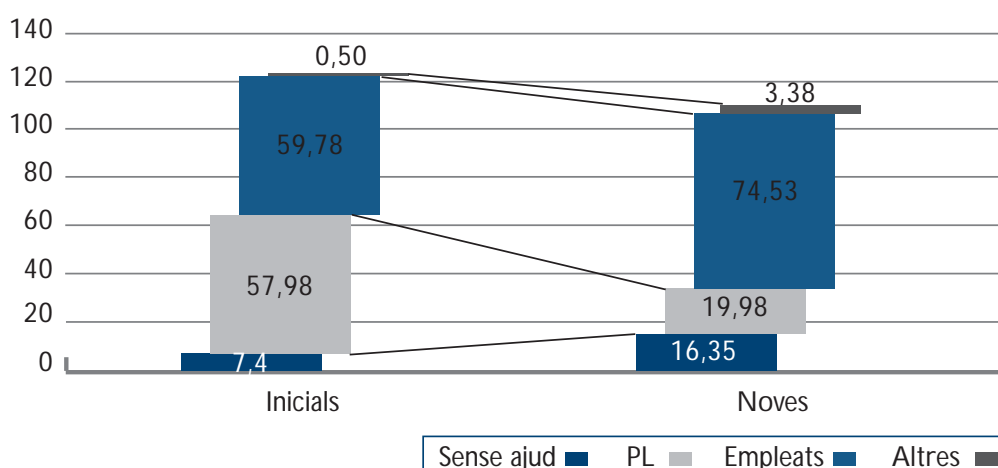


No és cap novetat afirmar que el preparador laboral, a l'inici de l'ocupació, és el principal agent que informa de les condicions de feina el TANS, ja que aquesta funció és una de les essencials que aquest professional realitza en el model d'inclusió de *treball amb suport*, i d'aquesta manera ho han manifestat quasi el 70% dels treballadors protagonistes del procés. El que sí que és realment significatiu, segons han expressat els TANS, és que, *a mesura que transcorre la seva experiència laboral, són empleats de l'empresa*, observat en el 84,8% dels casos, *els qui majoritàriament aporten informació sobre els possibles canvis de feina, dels torns, etc.*, o d'altres contingències que es poden donar a l'entorn laboral

i que afecten el treballador. Així, s'ha observat que, en els processos d'inclusió laboral, es manifesta de manera significativa (a) la presència d'altres agents de suport, al marge de la tasca que realitza el preparador; (b) davant la necessitat i demanda d'ajuda expressada pel TANS, es manifesta la disponibilitat dels recursos de suport, i (c) la iniciativa dels companys de treball i/o supervisors en la implicació, ja sigui per l'absència del preparador o per la demanda expressa del TANS.

És evident que el TANS, quan és contractat, necessita un suport directe que faciliti l'adquisició de les habilitats necessàries per desenvolupar les tasques per a les quals ha estat contractat inicialment. De fet, però, en la majoria dels processos, un cop superada l'etapa d'entrenament o d'estabilització (depèn de cada situació), el TANS necessita nous suports amb l'objectiu d'adquirir nous aprenentatges bàsics per desenvolupar tasques noves o modificacions de les que anteriorment realitzava. És en aquesta situació on és rellevant el suport proporcionat pels empleats, tal com s'observa al gràfic següent.

GRÀFIC 3. PRINCIPALS AGENTS DE SUPORT EN APRENENTATGE DE TASQUES



Es pot afirmar que *durant el procés d'inclusió, els empleats de l'empresa es configuren en agents primaris de suport*, en tant que proporcionen les ajudes necessàries al TANS per realitzar noves tasques o per facilitar-li l'adequació a les modificacions que es poden donar a les tasques fins ara desenvolupades.

D'altra banda, si tenim en compte les valoracions expressades pels TANS sobre el temps de suport que el preparador laboral els proporciona, podem inferir que (a) el temps de suport d'aquest disminueix en funció del transcurs del temps de contractació (sempre que el TANS vagi adquirint les habilitats necessàries per realitzar correctament la seva feina), i (b) es manifesta una relació significativa amb el tipus de necessitat de suport que presenten els TANS, la qual cosa implica que la intervenció que duu a terme el preparador, en la majoria de les situacions, és ajustada a les necessitats de suport que presenten els treballadors.

Podem afirmar que en la majoria dels processos d'inclusió laboral es donen múltiples interaccions socials entre els TANS i els empleats de l'empresa en distints contextos, ja siguin internes o externes a l'entorn laboral. En les situacions analitzades s'ha observat que el TANS disposa dels suports proporcionats per altres empleats encara que no treballin en el mateix entorn físic o proper, per resoldre aspectes relacionats o no amb la feina que desenvolupen. Un aspecte important que cal considerar és la iniciativa que presenten els TANS a l'hora de demanar ajuda o suport als seus companys davant possibles contingències que es puguin produir dins l'entorn laboral. Considero que en aquest aspecte és important la tasca del preparador, en tant que ensenya al TANS estratègies d'intervenció per:

- a) Identificar l'aparició d'una contingència determinada (no saber com s'ha de realitzar una determinada tasca, què s'ha de fer quan s'ha acabat una tasca concreta, com cal realitzar la feina si es dona la presència d'un nou company, etc.).
- b) Generar la recerca d'alternatives de suport davant la identificació d'aquestes contingències (com puguin ser canvis en la realització de les tasques, increment de la seqüenciació d'aquestes, increment en el rendiment en un moment determinat, etc.).

Es va determinar que la disponibilitat dels suports o de les ajudes en situacions no relacionades directament amb la tasca és més significativa com més temps de contractació presenti el TANS. Una altra valoració important que cal recalcar és la necessitat expressada per part dels TANS referent a la participació en activitats fora del marc laboral amb els seus companys de treball. La participació dels TANS en aquest tipus d'activitats implica un increment de les interaccions socials, suposa un element positiu que afavoreix la inclusió social en tant que fomenta la disponibilitat dels companys de treball per arribar a considerar el TANS com un igual i el fet de tenir presents altres àmbits de la seva vida (externs al món laboral), que també suposen un pilar per al seu desenvolupament com a persona (orientació dels companys de treball al treballador sobre qüestions personals, etc.).

Pel que fa a les característiques del lloc de treball, s'observa una relació significativa amb el tipus de treball que realitzen els TANS, i destaca l'elevat grau de col·laboració que requereix per a la seva execució. Aquest tret de col·laboració a l'hora de realitzar la feina implica la necessitat d'ajudar-se i de proporcionar-se suport mútuament, ja que d'aquesta interacció dependrà moltes vegades no sols la consecució d'un rendiment òptim, sinó també d'una producció de qualitat.

D'altra banda, cal dir que en la majoria de llocs de treball no s'observen diferències significatives pel que fa a les condicions laborals d'altres empleats de la mateixa categoria laboral (escala índex d'integració⁵). Els resultats extrets dels distints indicadors demostren que les condicions laborals dels llocs de treball ocupats pels TANS responen a criteris de *tipicitat*, en tant que no hi ha diferència amb la resta de companys de similar categoria laboral, és a dir, no es donen en la majoria de casos condicions laborals específiques que diferenciïn el lloc de treball ocupat pel TANS i els altres empleats. També, gràcies als paràmetres de correlació, es pot afirmar que no s'ha observat una relació significativa entre el tipus de discapacitat que presenta el TANS i el tipus de feines que pot realitzar aquest treballador, sempre similars a la resta dels empleats de la mateixa categoria. Aquest fet posa de manifest que els llocs de treball ocupats pels TANS en les empreses ordinàries no es

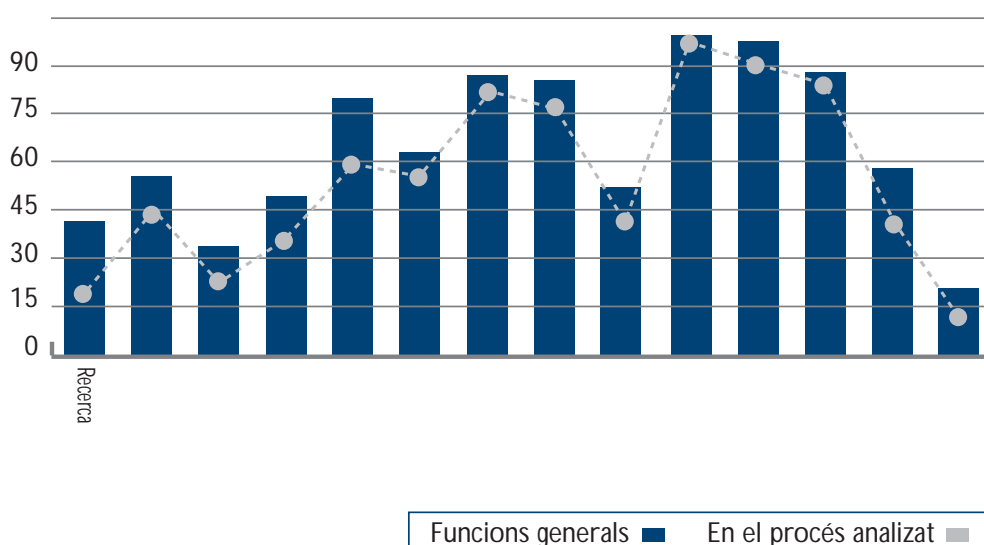
⁵ Elaborada per la Rehabilitation Research and Training Center Virginia Commonwealth University (© RRTC).

caracteritzen pel fet de ser desenvolupats per una tipologia de treballadors específics, en aquest cas de treballadors amb discapacitats significatives, sinó que els llocs de treball el que sí que requereixen és estar ocupats per treballadors que puguin realitzar les tasques requerides correctament independentment de les seves limitacions.

El resultat de les hipòtesis plantejades demostra que la valoració expressada pels TANS sobre el nivell de satisfacció que presenten en relació amb la seva ocupació laboral és bastant elevada, malgrat l'esforç que implica per als treballadors adaptar-se a un entorn laboral normalitzat, sobretot si és el seu primer accés a un lloc de treball competitiu. És important anotar, en relació amb l'anàlisi de contingut realitzat sobre la tipologia de les causes que fan que el treballador consideri satisfactòria la seva ocupació, d'una banda, la motivació envers el treball i, d'altra, la importància que tenen els companys de treball (interacció, acceptació del TANS, proporcionar suport, etc.), variable, aquesta darrera, rellevant en tant que s'ha observat una relació significativa entre el nivell de satisfacció i la presència d'interaccions socials dins l'entorn laboral.

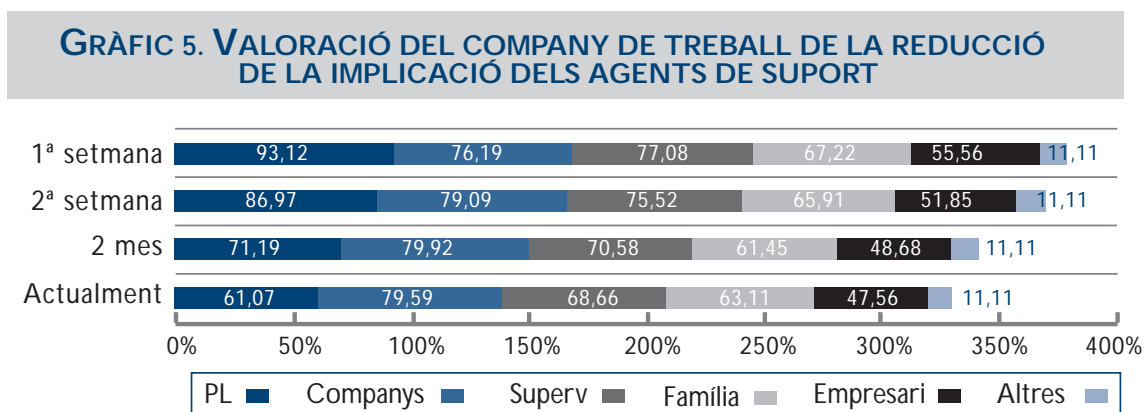
Pel que fa a les funcions que exerceixen els preparadors laborals (vegeu gràfic 4), es dedueix de la investigació que, a mesura que aquests professionals s'endinsen en els processos d'inclusió, mitjançant el model del treball amb suport, veuen la necessitat d'implicar-se en el desenvolupament o l'assumpció d'algunes funcions que afecten directament el procés d'inclusió proporcionant a la vegada millores qualitatives. Funcions que, d'altra banda, s'assumeixen ja sigui per la mateixa inèrcia del projecte d'inclusió, pel mateix nivell d'implicació i d'experiència que van adquirint en formació i professionalitat a mesura que apliquen aquest model d'inclusió o senzillament pels mateixos requeriments dels respectius serveis, amb la qual cosa fan que s'ampliï el seu ventall de funcions.

GRÀFIC 4. FUNCIONS GENERALS DELS PREPARADORS LABORALS/ FUNCIONS EN ELS PROCESSOS ANALITZAT



La diversitat de funcions que realitzen els preparadors en els seus respectius serveis és complexa, ja que el procés d'inclusió laboral afecta també els diferents àmbits de la vida del TANS. Així, tal com han expressat els preparadors, és important la quantitat d'accions que desenvolupen dins la comunitat per potenciar una inclusió social plena. D'altra banda, un indicador que cal tenir present és el temps que fa que els preparadors exerceixen aquest *rol* professional, atesa la relació significativa que s'ha observat entre el temps que fa que fan feina i les funcions que desenvolupen. A més, de l'anàlisi s'extreu que la diversitat de funcions que realitzen els preparadors determina el paper que té aquest professional dins el model de treball amb suport. La complexitat és evident, ja que les necessitats que el TANS pot expressar poden incidir en altres àmbits de la seva vida que no sigui l'estrictament laboral. Recordem que el treball, en definitiva, és un mitjà i no una finalitat, un mitjà per possibilitar una millora en la qualitat de vida del TANS, i en aquesta millora la tasca del PL no deixa de ser rellevant.

En els processos d'inclusió laboral la implicació directa del preparador va disminuint al llarg del procés en la mesura que s'incrementa el suport per part dels altres agents implicats. Si observem el gràfic 5, les dades aportades pels companys de treball sobre el nivell d'implicació dels diferents membres de suport que, d'una manera o una altra participen en el procés d'inclusió del TANS, demostren que, des de pràcticament l'inici de la contractació, són agents actius que afavoreixen l'adaptació laboral del treballador.



Així doncs, davant la retirada progressiva del suport (*fading*) per part del preparador laboral, es manifesta una continuïtat dels suports proporcionats pels companys de l'empresa. Malgrat tot, la funció del preparador no recau únicament en un company de treball, sinó que els recursos de suports es dilueixen en la resta d'empleats o companys de treball.

Pel que fa a la consideració del preparador laboral com un factor intrusiu o no dins l'empresa per part dels companys de treball, aquests manifesten que el preparador s'integra de forma adequada dins l'organització i/o l'entorn de l'empresa. És a dir, es considera aquest professional com un recurs de suport que no suposa cap intromissió dins l'empresa. És més, la seva presència és valorada de manera qualitativa pels empleats, ja que, a part de realitzar les seves funcions com a professional especialista en processos d'inclusió laboral, reporta altres activitats que indirectament afavoreixen l'empresa, com poden ser la col·laboració en algunes tasques determinades, la transmissió de seguretat i confiança, la interacció amb els empleats, etc., i sempre sense rompre la dinàmica de producció ni el rendiment en general.

A més, un resultat que cal recalcar és que el temps d'intervenció directa dels empleats no suposa per a ells, en cap moment, una distorsió en el manteniment de la producció, ni en el ritme de treball que habitualment realitzen. El fet de considerar que les ajudes que proporciona el company de treball al TANS, per facilitar l'adaptació d'aquest al seu entorn laboral o per ensenyar-li les habilitats requerides per desenvolupar la tasca, puguin conduir a una interferència en el seu rendiment diari es pot relacionar amb les estratègies que el preparador aplica per tal d'evitar-ho. Aconseguir la implicació activa dels companys de treball en el procés d'inclusió posa de manifest les estratègies que cada preparador emprà per poder dur endavant aquest objectiu. No sols es tracta d'aconseguir que el TANS realitzi acuradament la seva tasca i que s'adapti plenament a l'entorn, sinó també que el preparador identifiqui suports naturals (companys de treball, empleats de l'empresa) i en fomenti la participació sense que això dificulti o disminueixi el nivell de producció de l'empresa ni rompi la dinàmica que cada context laboral presenta.

De forma genèrica, podem afirmar que les implicacions dels companys de treball en els processos d'inclusió no interfereixen en el seu rendiment diari; si més no, aquest són conscients dels avantatges que suposa qualsevol aprenentatge i del temps que requereix qualsevol treballador a l'hora de realitzar una nova tasca. D'altra banda, ha estat significatiu que els empleats que han manifestat que la contractació del TANS suposava un augment del nivell de qualitat i de prestigi de l'empresa valoressin més positivament el fet d'haver treballat conjuntament amb els TANS.

LA QUALITAT DEL TREBALL AMB SUPORT: LA MILLORA DEL PROCÉS D'INCLUSIÓ LABORAL

Al marge de tots aquests resultats (i d'altres que no he detallat sobre els aspectes que incideixen en el grau de protagonisme dels TANS, en tant que és conductor en la mesura de les seves possibilitats del seu itinerari laboral, o sobre les estratègies aplicades pels preparadors en la identificació i facilitació dels suports naturals, etc.), no voldria concloure sense ressenyar que la inclusió sociolaboral, perquè es pugui desenvolupar en totes les seves dimensions, s'ha d'entendre com un autèntic repte dirigit pel canvi, per la flexibilitat i per la innovació, ja que és objecte d'un plantejament realitzat des d'un *vessant ecològic*. En definitiva, parlem de l'atenció a les necessitats de la persona amb discapacitats significatives, i del dret a aconseguir una millora en la seva qualitat de vida.

Crec, per tant, que els serveis de treball amb suport en general, i el preparador laboral en particular, com a professional implicat en un procés tan complex com és el de la inclusió sociolaboral, han de continuar millorant la seva intervenció centrant-se en les necessitats de suport que cada un dels possibles treballadors destinats a ocupar un lloc de treball en el mercat laboral ordinari pugui presentar, i això sols es pot aconseguir mitjançant l'aplicació de models eficaços i que permetin la flexibilitat d'enriquir-se de les variables en les quals treballa: les que configuren cada context d'intervenció.

Continuar desenvolupant el model de treball amb suport des d'aquesta premissa és un factor de qualitat, ja que implica optar per desenvolupar plans d'acció centrats en cada treballador amb necessitat de suport. Això suposa reduir l'aïllament i la segregació social, augmentar les oportunitats d'implicació en determinades accions desitjades, desenvolupar i potenciar la competència i promoure el respecte creant productes de valor tant per al treballador (augment del seu rol familiar, d'amistats, autoestima positiva, etc.) com per als altres implicats: PL, suports naturals...

Cal, doncs, que els serveis o les entitats que duen a terme programes de treball amb suport segueixin incidint més en aquesta tasca, que, mitjançant la consecució i el manteniment d'un treball competitiu en l'empresa ordinària, ens fonamenta tota una visió general de la persona amb discapacitat basada en el fet de possibilitar una millora en la seva *qualitat de vida*: ser valorat per ell i pels altres, reconèixer els seus èxits, implicar les persones rellevants en la seva vida, marcar metes per fer possibles els seus somnis; en definitiva, *crear en la persona amb discapacitat un sentit de comunitat en tant que qui dirigeix aquest procés és ell mateix amb els suports adients, és a dir, adequats en funció de les seves necessitats*.

BIBLIOGRAFIA

BELLVER, F. (1998). «El empleo con apoyo en España». *Siglo Cero*, vol. 25(3), pàg. 38-57.

BELLVER, F. (2001). «Quinze anys de treball amb suport a Europa». *Alimara*, 48, Palma: Consell de Mallorca. Departament de Serveis Socials, pàg. 65-73.

CALAFAT, B. (2001). «Canvis i reptes de futur en la inserció laboral de les persones discapacitades amb necessitat de suport de Mallorca». *Alimara*, 48. Palma: Consell de Mallorca. Departament de Serveis Socials, pàg. 35-42.

CANALS, G.; DOMÈNECH, M. (1991). *Proyecto AURA. Una experiencia de integración laboral de jóvenes con síndrome de Down*. Barcelona: Milán.

CIF (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*. Madrid: IMSERSO.

Consejo Económico y Social (1995). *Informe sobre la situación del empleo de las personas con discapacidad y propuestas para su reactivación*. Madrid: Informe 5.

Consell Insular de Mallorca (1991). «Actas del I Simposium Internacional sobre Empleo con Apoyo». Palma: CIM. Documentació no publicada.

IMSERSO (1995). «Plan de acción para las personas con discapacidad». *Minusval*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Separata, juliol-agost.

SERRA, F. (2004). «La presència del suport natural en els processos d'inclusió laboral mitjançant el model de treball amb suport (*supported employment*)». Tesi doctoral. Universitat de les Illes Balears (UIB). No publicada.

Taula per a la Inserció Laboral (2005). Memòria de gestió 2004. Palma. No publicada.

WEHMAN, P. [et al.] (1987). *Transition from school to work. New challenges for youth with severe disabilities*. Baltimore: Paul H. Brookes.