

## **El Treball amb Suport a ASPAS i Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat**

**Aina Maria Coll Morro**

Responsable de Serveis de Coordinadora-Federació Balear  
de Persones amb Discapacitat

**Maria Agnès Melià Barceló**

Coordinadora de la Unitat Sociolaboral d'ASPAS  
(Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva)

### **1. INTRODUCCIÓ**

La participació en el mercat de treball té efectes importants en el nivell i la qualitat de vida de la població en general i, en particular, del col·lectiu de persones amb discapacitat.

La feina és un dret de les persones, no només perquè hi obtenen el necessari per viure, sinó perquè els ajuda a l'autorealització, el desenvolupament individual i la transcendència al món.

La feina dignifica la condició d'éssers humans, proporciona un sentit d'identitat i demostra que són éssers valuosos i que tenen alguna cosa a aportar a la societat.

D'altra banda, l'ésser humà dedica gran part del seu temps a la feina, és per això que aquesta juga un paper molt important en la integració social i la relació amb els altres.

El fet de no contractar algunes persones perquè tenen algun tipus de discapacitat i, per tant, no considerar-les productives no només perjudica la

seva condició humana, sinó que, a més, entorpeix el desenvolupament productiu de la societat de la qual formen part. En conclusió, integrar persones amb discapacitat se sustenta en un marc ètic i humà que considera que la humanitat, per essència, té dret a exercir un rol actiu en la societat, sota condicions d'equitat i igualtat d'oportunitats.

A Espanya, des que es va aprovar la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI) en 1982, s'ha consolidat aquesta idea que aconseguir la plena integració en la societat de les persones amb discapacitat passa per aconseguir-ne la integració en el mercat laboral.

Hem de ser empàtics i reiteratius a l'hora d'assenyalar que és important assumir que la integració de les persones amb discapacitat en el món laboral, no solament respon a una necessitat i a un dret individual, sinó que a més ENFORTEIX el cos social en el seu conjunt. És un procés en el qual intervenim tots i que parteix de la base del respecte per l'altra persona.

L'anomenada «Estratègia global d'acció per a l'ocupació de persones amb discapacitat 2008-2012» diagnostica com a major problema del col·lectiu la baixa participació laboral. A més, concreta tot un seguit de línies d'actuació que, de forma explícita, tenen com a finalitat atacar les causes identificades de la baixa activitat laboral.

La decisió de contractar treballadors amb alguna discapacitat és una decisió d'afrontar, amb total naturalitat, una realitat que, per començar, ja es troba dins de l'empresa; que pot afectar familiars, amics o coneguts de bona part dels directius i treballadors de l'empresa i que, en el fons, suposa afrontar alguna cosa tan natural com la composició social diversa integrada per sexes, races, religions i edats diferents.

En conseqüència, adoptar la decisió d'integrar persones amb discapacitat és una oportunitat per connectar amb els requeriments mínims que esperen els qui compren els nostres productes, els qui decideixen treballar amb nosaltres o els qui aporten el seu capital.

Si bé la diversitat i no discriminació són temes que impliquen conceptes morals i ètics, perquè tenen relació amb la valoració que es té de l'ésser humà, les empreses i entitats governamentals han començat a associar-los a productivitat i guanys, assumint polítiques i estratègies per generar igualtat d'oportunitats i equitat per a les persones que han estat objecte de discriminació.

Dins dels grups que representen un potencial valor per a les organitzacions i, que han estat constantment discriminats, es troben les persones amb discapacitat. Veure'ls com a possibles candidats a ocupar llocs de treball, permet a les empreses comptar amb una base d'empleats millor, ja que la selecció ha de dependre exclusivament de les habilitats que influeixen en l'exercici directe d'una feina i no en condicions diferents a això.

Algunes dades de 2011 ens indiquen que les persones amb discapacitat tenen unes taxes d'activitat i d'ocupació baixes, i una taxa d'atur elevada: segons dades de 2011, la taxa d'activitat era d'un 36,6 %, molt més baixa que la de la població sense discapacitat (aquesta estava en un 76 %).<sup>1</sup> La taxa d'ocupació era del 26,7%, més de 30 punts inferior a la de les persones sense

<sup>1</sup> Aquestes dades estan extretes de l'informe de l'INE *El Empleo de las personas con discapacidad 2011. Informe de resultados*. El podeu trobar a [www.ine.es](http://www.ine.es).

discapacitat. I la taxa d'atur per al col·lectiu va ser del 26,9%, més de cinc punts superior a la de la població sense discapacitat.

Ara bé, la realitat del nostre país ens demostra que les persones que presenten alguna discapacitat, han de superar una sèrie d'obstacles per trobar un espai en la societat i, concretament, en l'àmbit de la feina.

Integrar persones amb discapacitat a l'entorn laboral ordinari requereix d'una planificació estratègica, per poder fer d'aquesta pràctica una realitat que produeixi beneficis per a la societat, i que no sigui concebuda només com un acte de beneficència que porti al fracàs o que provoqui deserció. Es busca aconseguir una integració sociolaboral que permeti a les persones amb discapacitat participar en la vida corrent de la comunitat, a través d'activitats productives, tenint la capacitat, el desig i l'oportunitat.

Com a metodologia que impulsa i reforça la integració laboral de les persones amb discapacitat en el mercat de treball ordinari ens trobam el TREBALL AMB SUPORT. Un model amb més de 20 anys d'aplicació a les Balears i que assegura la plena integració com a membres participatius i productius.

## **2. Quins són alguns dels factors d'èxit o fracàs de la integració laboral de persones amb discapacitat? El balanç d'integrar**

La integració de persones amb discapacitat a les empreses es veu obstaculitzada per barreres de diversa índole, principalment culturals. Podem parlar dels **obstacles** següents:

**OBSTACLES ACTITUDINALS.** Són barreres històriques d'actitud, que han provocat desigualtat de condicions enfront de situacions socials, com són la feina i l'educació. Hi ha diversos mites en l'àmbit empresarial pel que fa a la contractació de persones amb discapacitat: «L'entorn del treball a la meva empresa és massa perillós, la qual cosa pot agreujar la condició de la persona», «Els meus clients poden incomodar-se en tractar amb aquestes persones», «Els meus treballadors poden tenir problemes de comunicació amb ells», ...

**Tots aquests conceptes estan associats a la seva condició física, mental o sensorial i no a les seves possibilitats reals d'exercir alguna activitat, reforçant així una cultura de discriminació.**

**DISCRIMINACIÓ.** La discriminació es funda en prejudicis que s'han heretat al llarg de la història, sobre les capacitats i conductes que suposadament tenen les persones amb discapacitat. Aquests prejudicis són els que finalment determinen les expectatives que es generen sobre elles. Els tres tipus de discriminació —cap a aquestes persones— que es presenten amb major freqüència en la nostra societat són:

- Discriminació positiva: accions de sobreprotecció/paternalisme que deriva en una discriminació inconscient ja que estimula la dependència i en perjudica la integració social.

- Discriminació nociva: és de caràcter intencional i implica tractar-les en forma diferent, deliberadament.
- Discriminació sistemàtica: també anomenada d'impacte advers o indirecte, és la més complexa de totes i consisteix a qualificar-les com a qualsevol altra persona; per exemple, tenir una política empresarial que exigeix que tots els candidats a un lloc determinat han de passar un examen oral, la qual cosa perjudica als qui tenen una discapacitat auditiva. Pel que fa a la discriminació sistemàtica, el que s'espera de les empreses és que tractin les persones amb discapacitat equitativament —no igualitàriament— perquè a ningú li sigui negada l'oportunitat de treballar en relació a la seva habilitat.

No discriminar significa acceptar les diferències i integrar-les a la societat desenvolupant condicions que permetin participar en igualtat de condicions.

**BARRERES.** També hi ha barreres arquitectòniques (infraestructura adequada), comunicatives (d'accés a la informació i a la comunicació), educacionals (falta d'ensenyament mitjà i/o tècnica o universitària) i legals (buits en la llei), que s'han de solucionar en un acció conjunta entre les diferents instàncies pública i privada del país a mitjà o llarg termini.

Les persones amb discapacitat han estat avaluades d'acord amb la capacitat per executar determinades tasques, sense considerar les possibilitats d'adaptar-se al mitjà social o les noves tecnologies. Per tant, la seva productivitat s'associa a percepcions sobre les seves habilitats i no a les seves veritables capacitats per fer determinades feines. Aquestes capacitats no estan reduïdes, sinó que són diferents i, per tant, impliquen necessitats diferents.

Per això, quan definim la discapacitat, s'ha d'apuntar a les barreres i desavantatges que una persona amb discapacitat ha d'enfrontar en l'exercici de les tasques de la seva feina o de la seva vida diària.

Però, **quins avantatges té la integració laboral de les persones amb discapacitat?** La integració laboral de les persones amb discapacitat no només aporta beneficis directes a la pròpia persona amb discapacitat, sinó que també comporta i aporta uns beneficis socials immensos.

#### BENEFICIS PERSONALS I FAMILIARS:

- La persona amb discapacitat té la convicció que la seva vida té sentit i sent la necessitat de proposar-se metes personals i socials. Això els motiva a caminar, aprendre a mobilitzar-se sols i millorar la seva forma de comunicació.
- La feina dóna sentit a les seves vides, i senten que contribueixen a la societat, en contra de l'estigma tradicional que els considera una càrrega per a les seves famílies i l'Estat.
- Fer una activitat remunerada en un ambient d'equitat amb persones normals i de diferent edat, els permet autoafirmar-se i transcendir d'ells mateixos. A més de millorar de forma constant la seva relació amb els altres, comencen a assimilar i executar codis socials que guien la convivència humana.

- Tenir una feina remunerada els permet satisfer les seves necessitats bàsiques i millorar la qualitat de vida.

**BENEFICIS EN L'ORGANITZACIÓ:** integrar persones amb discapacitat porta beneficis concrets per a les empreses.

- Implica assumir els valors que imperen en la societat actual (solidaritat, ètica, justícia, no discriminació, igualtat d'oportunitats, respecte pel medi ambient).
- Implica gestionar la diversitat: tenir en compte les limitacions d'un treballador amb discapacitat no es diferencia de l'atenció que cal observar per evitar la discriminació per raó de sexe, la flexibilitat horària que cal adoptar en funció de les diferents situacions familiars dels treballadors de la nostra plantilla a causa de cura de familiars malalts, règim escolar, etc. Es tracta de superar una concepció uniformista per passar a conciliar els interessos de les persones –del capital humà de les empreses– amb els interessos de l'empresa.
- Implica aprofitar les oportunitats: els principals avantatges competitius de les empreses ja no deriven del capital, de la informació o de la tecnologia. Les empreses que lideren es basen en valors i en un capital humà qualificat i identificat amb aquests valors. Els principals actius dels professionals ja no resideixen en la quantitat de treball o en la fidelitat personal al cap. Els professionals que triomfen ho fan gràcies a la seva capacitat per afrontar amb intel·ligència els canvis i per saber funcionar en entorns diversos.
- Millora el clima laboral, millora la imatge corporativa a nivell del nostre client intern, captació i retenció del talent, millora la imatge corporativa de cara als nostres clients i accionistes, avantatge competitiu enfront d'empreses del mateix sector ja que desenvolupen un valor competitiu davant dels seus clients i la societat, quan s'apropen més i millor a les necessitats reals dels diferents grups de la població.
- Implica complir la llei: les empreses de més de 50 treballadors han de contractar a persones amb discapacitat per imperatiu legal, assegurant la integració laboral mitjançant la contractació directa o recorrent a les mesures alternatives previstes. La contractació també implica, en alguns casos, adaptar els llocs de treball a les necessitats dels treballadors amb discapacitat, valorar amb caràcter individual els riscos laborals d'aquests treballadors i garantir les condicions d'accessibilitat.
- Suposa tenir beneficis econòmics (subvencions, bonificacions i deduccions, ...) a partir de les fórmules especials de contractació de persones amb discapacitat.

**BENEFICIS SOCIALS:**

- Contractar persones amb discapacitat augmenta la massa productiva del país, ajuda a disminuir o eradicar la dependència forçada que provoca la discriminació i barreres de diversa índole.

- Els governs poden reassignar, a àrees que ho requereixin, els recursos que gasta en pensions d'invalidesa i cistelles familiars, entre uns altres, ja que aquestes persones deixen de generar només despeses.
- És complir el principi de normalització, és a dir, el dret de les persones amb discapacitat a participar de tots els àmbits de la societat, rebent el suport que necessiten en el marc de les estructures comunes en educació, salut, ocupació, oci i cultura i serveis socials, reconeixent-los els mateixos drets que la resta de la població.

El balanç de la integració vindrà determinat pel saldo entre l'esforç per seguir un procés d'integració especialitzat (identificació de lloc, perfil, avaluació prèvia de riscos, disseny d'oferta, difusió de l'oferta, reclutament, selecció, contractació, preparació i sensibilització de l'entorn laboral del candidat, seguiment, etc.) i els beneficis que se'n deriven: compliment de la Llei, avantatges en l'adjudicació de contractes i licitacions públiques, interlocució més bona amb els representants dels treballadors, millores en la imatge i en la reputació corporatives, avantatges en la relació amb clients que disposin de codis de responsabilitat social empresarial en les polítiques de compres, millores en el clima laboral, possibilitats d'utilitzar fórmules especials de contractació laboral, reduccions de la quota empresarial a la Seguretat Social, subvencions per adaptar els llocs de treball, deduccions en la quota de l'impost de societats, etc.

D'aquesta manera, el balanç de la integració ens permetrà:

- Tenir un coneixement general dels tipus de discapacitat i de les limitacions que comporten.
- Conèixer les limitacions i necessitats de cada persona (medicació, absències, tasques que pot fer).
- Tenir en compte els riscos laborals específics i l'ajust entre capacitats/habilitats i requeriments.
- Actuar amb naturalitat. Ni sobreprotegir ni ignorar.
- Generar complicitats. Tots tenim algun discapacitat en el nostre entorn personal o estam «discapacitats» en algun moment o circumstància.
- Acceptar i integrar un company per les seves capacitats —en lloc de les seves discapacitats— millora el nostre clima de treball, la reputació de l'empresa i ajuda a superar les limitacions.
- Informar la gent del nostre entorn és el millor antídoto contra la por i la discriminació.

### 3. El treball amb suport

El model de **treball amb suport** suposa «un conjunt de serveis i accions centrats en la persona i individualitzats, perquè una **persona amb discapacitat** i especials dificultats d'inserció pugui **accedir, mantenir i promocionar-se en una empresa ordinària** en el mercat de treball obert

(ordinari) amb el **suport** de professionals (preparador laboral) i altres tipus de suports».<sup>2</sup>

El treball amb suport intenta fer realitat dos principis bàsics: la normalització social i la igualtat d'oportunitats a través de serveis individualitzats per a promoure l'accés de persones amb discapacitat que tenen especials dificultats d'inserció al mercat laboral ordinari (a més d'afavorir el manteniment de l'activitat i la promoció laboral). L'activitat dels serveis que treballen amb aquesta metodologia es fa a través de la figura clau del preparador laboral.

Aquest és el tècnic que duu a terme amb les persones amb discapacitat accions d'informació, orientació, suport a la formació normalitzada, recerca activa de feina i suport i seguiment a la inserció sociolaboral, amb la finalitat de desenvolupar al màxim les seves capacitats, donant suport en la presa de decisions del seu procés personal, professional i laboral; perquè s'aconsegueixi la inserció sociolaboral, mantengui i es promoció en el lloc de feina i accedeixi als recursos comunitaris com a ciutadà de ple dret.

A més, també treballa amb el medi: empresaris, famílies, centres educatius i formatius o serveis comunitaris entre d'altres, informant i sensibilitzant de les capacitats, aptituds i destreses de les persones amb discapacitat per a formar-se i treballar.

Un element clau per a l'èxit en la integració de treballadors amb discapacitat és abordar tot el procés, des del mateix moment en què ens plantejam contractar persones amb discapacitat fins a la seva plena i completa integració en el lloc de treball i en l'organització. Considerant les capacitats necessàries per exercir les tasques que el lloc requerirà: és a dir, atendre les múltiples capacitats del treballador, de la mateixa manera que es farà per a qualsevol altra incorporació en l'empresa. Pensar en el que no pot fer una persona amb discapacitat és el primer pas per al fracàs en la integració.

Tota organització que es disposi a integrar ha de creure fermament que la discapacitat no té perquè suposar *a priori* una minva important en les habilitats del treballador. La perspectiva ha de ser la de valorar, juntament amb el candidat, quines són les principals dificultats derivades de la discapacitat i que tenen una repercussió important en les tasques que se li encomanen. La valoració conjunta empresa-servei d'inserció laboral-persona permetrà ajustar millor el lloc de treball, farà que el treballador se senti valorat i escoltat; aportarà informació molt valuosa difícil d'obtenir d'una altra manera i afermarà la relació treballador-empresari.

Es tracta, doncs, d'identificar un lloc de treball, definir el perfil adequat i valorar quines capacitats són imprescindibles per aconseguir-les amb èxit, deixant de costat la rigidesa i estandardització excessives dels processos d'incorporació de treballadors, o a l'hora de definir les tasques mateixes. Els requisits desitjables hauran de tenir un altre tractament, mostrant certa flexibilitat a l'hora de descartar un candidat, posant l'accent principalment en les habilitats necessàries.

<sup>2</sup> Bellver, F., Moll B., Rosselló R., i Serra F., (1993): "Empleo con apoyo. Un recurso eficaz para la inserción sociolaboral de personas con minusvalía. Una experiencia en la isla de Mallorca". Siglo Cero. Num 147. Mayo-Junio.

Haurem d'enfocar el procés d'incorporació i la contractació final en funció de les característiques individuals del candidat amb discapacitat, per així valorar quins possibles ajustos s'han de fer en l'organització, encara que poques vegades aquests ajustos representaran una càrrega important per a l'empresa. Aquests ajustos s'hauran d'entendre com una inversió que ens permetrà ser una organització socialment responsable, que ens seran d'utilitat en altres ocasions i, sobretot, que ens facilitaran incorporar persones amb un gran potencial i talent en la nostra plantilla.

El treball amb suport suposa:

- Oferir un servei professional i de qualitat.
- Feina remunerada en empreses ordinàries amb un contracte laboral, per a persones amb discapacitat que necessiten suport i/o seguiment.
- Igualtat d'oportunitats d'ocupació per a les persones amb discapacitat: els ofereix l'oportunitat de treballar amb altres persones sense discapacitat.
- Possibilita accedir a possibles empleats que siguin aptes per al lloc.
- Un sistema de suport individualitzat que es retira així com el treballador és autònom: l'empresa i el nou personal tindran accés al suport continuat d'un preparador laboral titulat i amb experiència.
- Un suport decidit per als agents implicats (usuaris i altres). Així es garanteix que l'ajust laboral tingui un èxit durador.
- Garanteix informació i formació als suports naturals.
- Quan es compatibilitza la persona treballadora adequada amb el lloc de treball apropiat, el preparador laboral en millorarà el procés de selecció i contractació en interès de la seva empresa, a fi que aquesta contracti i conservi un empleat que es compromet a llarg termini.
- El fet que un empresari contracti una persona amb discapacitat pot portar a un augment del negoci i dels beneficis, és a dir, que la seva clientela augmenti per mitjà dels familiars i amics del treballador i també del públic en general.
- El treball amb suport fidelitza empreses que ofereixen nous llocs de feina.
- El preparador laboral assessorarà i orientarà l'empresa en tot el que fa a subvencions i plans d'incentius que puguin servir-li.

#### **4. Persones amb discapacitat auditiva i treball amb suport. L'experiència d'ASPAS en la integració laboral d'aquest col·lectiu**

ASPAS, Associació de Pares de Persones amb Discapacitat Auditiva creada l'any 1977, és una entitat sense ànim de lucre i declarada d'utilitat pública, per un



grup de pares i mares amb la intenció de canviar i millorar la integració educativa, social i laboral de les persones amb discapacitat auditiva i les seves famílies en entorns ordinaris. Des de l'entitat s'atenen infants, joves i persones adultes sordes i les seves famílies, adequant totes les nostres intervencions a les necessitats i demandes de cada persona amb un pla de treball individualitzat.

L'any 1998, ASPAS inicià l'atenció al col·lectiu en l'àmbit laboral, a partir de la posada en marxa del Servei d'Informació i Orientació per a la formació i la inserció laboral de persones amb discapacitat auditiva, 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 amb l'objectiu fonamental d'integrar socialment i laboralment les persones amb discapacitat auditiva, oferint un servei individualitzat.

Des de la seva creació fins avui, el Servei d'Orientació i Inserció Sociolaboral d'ASPAS no ha deixat de funcionar i ha tingut continuïtat en la creació i desenvolupament de programes i projectes d'inserció laboral i d'itineraris individualitzats d'inserció per a persones amb discapacitat auditiva, sempre amb el finançament del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) a través de les seves convocatòries públiques de subvencions per a aquests tipus de projectes.

Tots aquests projectes implementats per ASPAS han seguit i segueixen la metodologia del treball amb suport com a clau per a l'èxit en la inserció de persones amb discapacitat auditiva, amb solvència demostrada a través dels resultats i dades obtingudes en el Servei.

Com a associació, a partir de la nostra experiència i trajectòria, afirmam que l'heterogeneïtat del col·lectiu de les persones amb discapacitat auditiva és la característica més important, d'aquí la necessitat d'adequar-nos a aquesta individualitat. No hi ha una persona sorda igual a una altra, i això depèn de dos tipus de factors: factors externs, sobre els quals podem incidir i actuar; factors interns que són propis de la persona.

El tipus de pèrdua auditiva és un dels factors interns més importants. La pèrdua auditiva es pot classificar segons diferents paràmetres: el grau (lleugera, mitjana, profunda i severa), la localització de la lesió (oïda externa, mitjana o interna) i el moment d'aparició (no és el mateix una sordera que apareix en una persona adulta que ja té un llenguatge estructurat (amb una riquesa de vocabulari i amb capacitat de pensament abstracte), que una sordera que apareix en el moment del naixement (quan encara no hi ha un llenguatge i en una etapa en què l'estimulació a partir de l'audició és fonamental per als aprenentatges posteriors).

Així, també podem parlar de factors externs que condicionen l'adquisició de competències en les persones amb discapacitat auditiva: el moment del diagnòstic d'aquesta pèrdua (detecció primerenca o més tardana; diferents estudis i investigacions demostren que com abans s'inicia la intervenció, més bons resultats s'aconsegueixen), les pròtesis auditives (tipus de pròtesi, edat d'inici en l'ús, i adaptació i seguiment d'aquest), la intervenció rehabilitadora i educativa que ha rebut la persona, l'entorn familiar de la persona (nivell

cultural, situació socioeconòmica, ...), la formació amb què compta la persona, l'experiència laboral que hagi adquirit, el desconeixement i manca d'informació de la societat sobre la discapacitat auditiva i sobre com comunicar-se amb una persona sorda; i barreres actitudinals: estereotips i falses creences sobre la discapacitat auditiva.

Aquests factors externs repercuteixen directament en la limitació d'accés a l'aprenentatge, a la cultura i a la informació de tot el que esdevé en l'entorn de la persona amb discapacitat auditiva, en la limitació de la seva autonomia i en l'aïllament social.

### **Implicacions de la discapacitat auditiva**

«L'audició no serveix només per entendre la parla,  
sinó per estructurar una gran part de la nostra realitat»  
(Juaréz, 1996)

Tots els aspectes esmentats anteriorment tenen repercussions en el desenvolupament lingüístic, cognitiu, efectiu i de competència social de les persones amb discapacitat auditiva. Tenint com a premissa, això no obstant, l'heterogeneïtat del col·lectiu, per la qual cosa no es pot generalitzar i cada persona amb discapacitat auditiva tindrà unes necessitats individuals que requeriran un tipus de suport o d'un altre.

En entorns laborals, és sobretot en els aspectes de comunicació i de competència social on ens trobam amb majors dificultats en les persones amb discapacitat auditiva.

- Competència lingüística. El 90 % de les persones sordes comuniquen en llengua oral i utilitzen pròtesis auditives, dada que es correlaciona amb altres països europeus. Així i tot, aquesta competència lingüística, sobretot en el cas d'adults sords que no han tingut les mateixes opcions de rehabilitació que els infants i joves, en general és baixa.
- Competència social. Com a conseqüència de disposar en molts casos d'un sistema de comunicació pobre, hi ha un baix nivell d'autonomia social i de relació, d'assertivitat i negociació de conflictes (el llenguatge té un paper molt important en la interiorització de normes, en el control de la pròpia conducta i en la planificació de les accions).
- Competències tècniques. Ens trobam amb un col·lectiu que en general ha tingut i segueix tenint nivells baixos de qualificació i de preparació professional. Així i tot, a mesura que es varen augmentar els suports a formatius i educatius, han augmentat les persones que s'han format en ocupacions i que presenten nivells més professionals. Això no obstant, aquest darrer grup no és gaire gran.

## **Per què el treball amb suport amb persones amb discapacitat auditiva?**

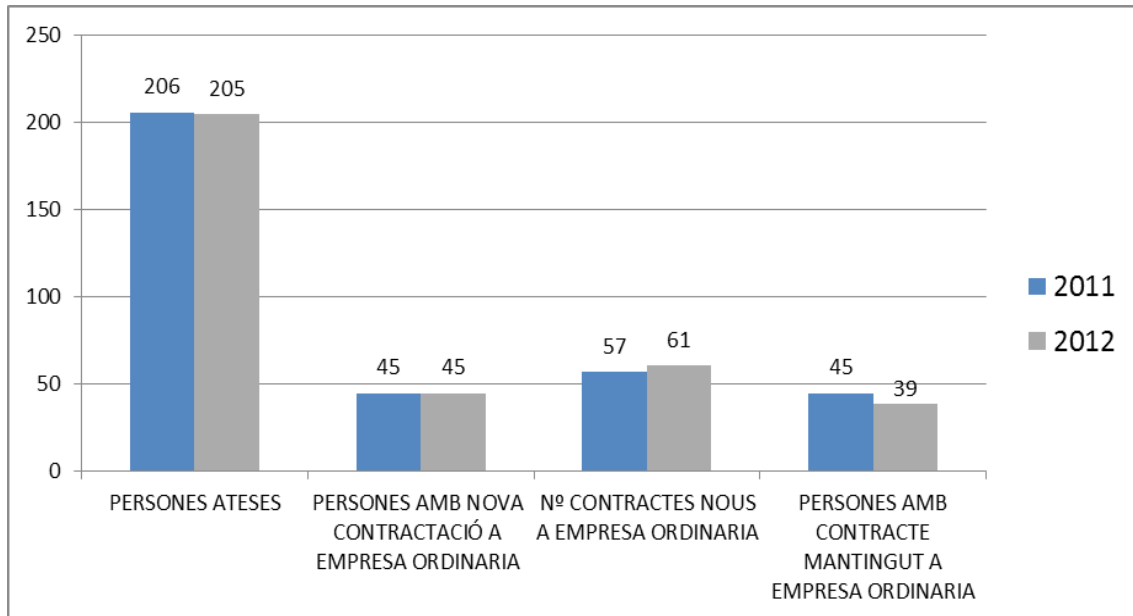
- Perquè hi ha **barreres comunicatives**: la discapacitat auditiva, a diferència d'altres discapacitats, **és una discapacitat oculta**, no es veu i no es nota. A partir d'aquí, ens trobam amb barreres comunicatives que no són tangibles, no es veuen i no són perceptibles, que obstaculitzen i limiten l'accés a la informació, a l'aprenentatge, al coneixement i, conseqüentment, a l'autonomia personal i social.

Per rompre aquestes barreres, cal dotar l'entorn dels recursos tècnics i humans perquè arribi la màxima informació i coneixement a la persona sorda. I, a més de la dotació de tots els recursos necessaris, cal una gran sensibilització i informació de què representa la discapacitat auditiva en l'entorn oient.

Cal no oblidar que la informació auditiva suposa el 80% de tota la informació que rebem diàriament.

- Perquè és una **discapacitat desconeguda**. Hi ha una manca d'informació de la societat sobre la discapacitat auditiva, sobre què implica i sobre com comunicar-se amb una persona sorda. Per això, cal una tasca de sensibilització, informació i modelatge dels entorns en els quals es mou la persona sorda.
- Perquè, com hem esmentat abans, es tracta d'un col·lectiu marcat per una gran **heterogeneïtat**, fet pel qual calen itineraris personalitzats i totalment individualitzats per a cada persona. Així també, a mesura que passen els anys, es nota des del Servei l'arribada de nous col·lectius emergents, és a dir, de persones amb discapacitat auditiva i alguns altres factors que els fan més vulnerables respecte a la seva integració social i laboral, per la qual cosa necessiten més suports i que siguin diversos per assolir l'objectiu darrer de la inserció laboral.
- Perquè **augmenten i s'afiancen les competències** que adquireix la persona amb discapacitat auditiva durant el seu procés d'inserció laboral. El suport i seguiment en l'empresa que rep d'un preparador laboral durant tot el procés és una garantia que adquireixi competències en entorns laborals reals.
- Perquè el treball amb suport garanteix el **manteniment de llocs de feina** i les demandes de millora i promoció professional. En general, i a partir de l'experiència del Servei d'inserció laboral d'ASPAS amb de més de 20 anys de funcionament, podríem dir que les majors dificultats que presenten les persones amb discapacitat auditiva en entorns laborals no són tant les d'aprenentatge de les tasques que s'han de desenvolupar en el lloc de feina, sinó més aviat les dificultats en habilitats socials, resolució de conflictes, presa de decisions, comprensió de missatges, comunicació, ... És per aquest motiu que el seguiment que es fa de la inserció laboral se sol allargar molt en el temps.

Per acabar, volem presentar algunes dades dels darrers dos anys pel que fa a la contractació en empresa ordinària de les persones amb discapacitat auditiva ateses en el Servei.



## 5. Coordinadora. Discapacitat física o multidiscapacitat i treball amb suport

**COORDINADORA-Federació Balear de persones amb discapacitat** és una entitat d'àmbit autonòmic, sense ànim de lucre i declarada d'Utilitat Pública l'any 1986. El seu objectiu principal és la normalització del dia a dia dels ciutadans i les ciutadanes amb alguna discapacitat, per aconseguir-ne la plena integració.

COORDINADORA va ser fundada l'any 1978 i l'experiència ens ha mostrat que els canvis socials són fruit de la pressió social col·lectiva i del treball. Per això, 35 anys després, COORDINADORA continua treballant per:

- Defensar l'equiparació d'oportunitats de les persones amb discapacitat.
- Planificar, coordinar i gestionar accions, reivindicacions i serveis orientats a millorar la qualitat de vida del col·lectiu.
- Sensibilitzar l'opinió pública sobre les qüestions que fan referència al col·lectiu.
- Fomentar la prevenció de discapacitats.

COORDINADORA com a federació d'entitats, facilita la participació i genera les condicions favorables per exercir la pressió necessària davant les institucions i la societat. També permet intercanviar experiències, tenir visions més globals que afavoreixen la cooperació i, sobretot, permeten evitar la duplicitat dels serveis que es gestionen, estalviar esforços i enfortir les associacions més petites. Actualment té 36 entitats federades.

COORDINADORA és també una entitat gestora de serveis, des de l'any 1980. I, més concretament, la seva trajectòria remunta a l'any 1990 amb la gestió de serveis formativo-laborals amb el Taller de formació (cursos de bugaderia i fusteria) i Integració laboral en empresa ordinària de persones amb discapacitat psíquica, mitjançant la col·laboració de l'Ajuntament de Palma i el Consell de Mallorca.

Els projectes d'inserció laboral que s'han gestionat durant tots aquests anys, s'han distribuït segons el perfil personal dels usuaris i el territori al qual pertanyien. I es gestionen, alhora, serveis per a persones amb diferents tipus de discapacitat. Així, actualment, el Programa Palma Segle XXI de l'Ajuntament de Palma (gestionat conjuntament amb AMADIP-ESMENT i GIRA-SOL) atén persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental, mentre que el programa TRÀNSIT atén persones amb qualsevol discapacitat de tot Mallorca, però amb necessitats de suport.

COORDINADORA és una entitat membre de *COCEMFE- Confederación Española de personas con Discapacidad Física y Orgánica*, per això, en la seva trajectòria ja és tradició la feina amb persones amb **discapacitat física** i problemes d'accessibilitat, però en el cas dels serveis laborals, hi ha lloc per a qualsevol tipus de discapacitat.

Un exemple de la feina que s'ha fet des dels inicis de COORDINADORA, concretament amb persones amb discapacitat física, és el Servei de Promoció formativo-laboral per a persones amb discapacitat física i plurideficiència de l'Ajuntament de Palma, que començà l'any 1991. Posteriorment, han estat molts els serveis per a persones amb discapacitat física que s'han gestionat. El darrer va ser el projecte ERGON (gestionat conjuntament amb ASPAS, INTRESS, GIRA-SOL i el propi IMAS) a través del qual COORDINADORA atenia persones amb discapacitat física de la part forana de Mallorca. Aquest projecte es va iniciar el 2000 amb fons del Consell de Mallorca, Fons Social Europeu i la Conselleria de Treball i Formació i va finalitzar l'any 2012.

Un servei d'inserció laboral que es gestiona des de fa més de 15 anys és el projecte TRÀNSIT. Aquest servei ha sofert múltiples modificacions en funció de les convocatòries de les quals depenia i ha passat de ser, en un principi, un servei per a joves amb necessitats educatives especials, a ser, actualment, un servei per a persones amb discapacitat en general. Les úniques dues condicions que marquen el perfil actual són: que la persona estigui en edat laboral i que tenguí necessitats específiques de suport.

En la gestió d'aquests serveis és imprescindible tenir ben presents les capacitats, expectatives, interessos, motivacions, etc. de les persones implicades. Però, alhora, cal preveure els factors de major vulnerabilitat i de risc d'exclusió propis del mercat laboral.

En relació a la població diana d'aquest projecte, i a les expectatives que té el servei, hem de comentar un fet molt important: la greu crisi econòmica que des de l'any 2010 ha modificat totalment el panorama laboral i que, precisament, té com a principal víctima els col·lectius més vulnerables (les persones amb discapacitat). Tot i això, hem de destacar que COORDINADORA compta amb l'experiència d'haver desenvolupat, ininterrompudament des de fa 20 anys, programes d'inserció laboral per a persones amb diferents discapacitats. Per tant, disposam d'un gran coneixement del col·lectiu que atenem.

Un dels punts importants que cal tenir en compte és que sovint hem de donar atenció a situacions complexes amb més d'un factor de dificultat: més d'una discapacitat, dona i discapacitat, discapacitat i càrregues familiars, discapacitat i jove sense experiència, etc.

Generalment, un dels principals problemes per a la inserció laboral és que el nivell de formació és baix i aquest és un factor decisiu a l'hora de trobar feina. Sense formació cada vegada costa més accedir al mercat laboral i, previsiblement, aquesta constant s'agreuja en el futur. En aquest sentit cal destacar un estudi elaborat pel CERMI Estatal: «Los jóvenes con discapacidad en España. Informe de situación 2010». En aquest informe s'insisteix que malgrat que la proporció de població jove amb discapacitat sense estudis s'ha reduït significativament en els darrers 10 anys, la diferència amb la població sense discapacitat és encara molt gran.

A més de la manca de formació podem enumerar, al voltant del col·lectiu de treballadors i treballadores amb discapacitat dels serveis de COORDINADORA, els factors de vulnerabilitat següents:

- Necessitats d'adaptar el medi i de fer ajustaments personalitzats per a la seva inserció sociolaboral. Cada vegada més ens trobam amb persones que tenen dolor i/o fatiga crònica, la qual cosa fa que durant alguns períodes del procés es trobin de baixa per malaltia.
- Dificultats d'accessibilitat i mobilitat perquè hi ha barreres arquitectòniques.
- Persones amb una incapacitat per a la professió habitual que implica una reorientació al seu itinerari laboral i acompanyament en tot el procés d'inserció.
- Persones que, per malaltia, passen per continus períodes de baixa laboral i això afecta les relacions amb l'empresa.
- Persones que, per malaltia o discapacitat, no poden fer una jornada completa.
- Persones amb doble diagnòstic: una discapacitat física o intel·lectual i una altra associada a malaltia mental (que implica períodes de crisi, pèrdua de motivació, canvis de medicació i tractaments que dificulten trobar feina i mantenir-la).
- Els col·lectius de persones amb discapacitat intel·lectual i salut mental presenten una manca de coneixements i d'habilitats per afrontar la recerca de feina amb resultats d'inserció laboral.
- La dificultat de les persones amb discapacitat psíquica per adaptar-se a un nou lloc de feina, dificultats d'aprenentatge, per establir relacions socials, de

coneixement i de compliment de les normes de l'empresa, dificultats per entendre els seus drets i deures com a persona treballadora...

- La manca d'habilitats d'algunes persones per mantenir el seu lloc de treball si no disposen del suport d'especialistes en preparació laboral.

## **FACTORS DE VULNERABILITAT DEL COL·LECTIU EN EL MERCAT DE TREBALL**

El col·lectiu diana del projecte TRÀNSIT és un col·lectiu totalment heterogeni per raons de gènere, edat, tipus de discapacitat, nivell formatiu, experiència laboral, salut.... Per tant, les possibles variables són múltiples. Així i tot, podem assenyalar —segons l'experiència obtinguda de la gestió dels programes anteriors—, algunes variables que cal tenir en compte, sobre les persones usuàries:

### **GÈNERE**

El percentatge d'homes i dones ateses al servei és pràcticament el mateix, molt similar, ja que ronda el 50 %. Però, a més:

- Les dones amb discapacitat manifesten una doble discriminació, una per ser dona i, l'altra, per la mateixa discapacitat. Per això, podem constatar que entorn a les dones amb discapacitat hi ha una tendència a crear un ambient molt protector, sobretot els pares. Això en dificulta l'accés a la formació i a la inserció laboral.
- Un alt índex d'atur femení. Una situació motivada per la desconfiança empresarial que segueix priorititzant el treball masculí davant el femení.

### **EDAT**

L'edat de la població atesa durant els darrers anys oscil·la entre els 25 i 35 anys. Malgrat que cada vegada més ens fan demanda d'atenció persones entre els 36 i 50 anys.

### **TIPUS I GRAU DE DISCAPACITAT**

Un 56% de les persones acrediten tenir una discapacitat física, un 21% discapacitat intel·lectual i un 23% multidiscapacitat. En aquests darrers anys han augmentat els diagnòstics de malaltia mental, com ara ansietat generalitzada, trastorns de personalitat, trastorns d'afectivitat, etc.

## FORMACIÓ

Es tracta d'un col·lectiu que els darrers anys ha millorat el nivell de formació, tot i que encara no ha assolit el mateix que la resta de la població. Així ens trobam que més d'un 27% té el certificat d'escolaritat o no té cap tipus d'estudis. Per tant, podem dir que:

- La majoria són persones amb un nivell formatiu baix, ja que molts varen abandonar els estudis per accedir al món laboral. Si en algun moment i, per la seva discapacitat o per altres circumstàncies personals, han hagut de canviar de perfil professional, s'han trobat en una situació de major exclusió que la resta de població i amb una dificultat major per reinserir-se laboralment (manca de competències laborals, de motivació per a la qualificació professional, etc.).
- Presenten una gran dificultat per accedir a la formació ocupacional i per formar-se en un perfil professional per la desorientació laboral, sobretot, perquè no saben quina recursos hi ha, per la manca d'habilitats a causa de l'aïllament i la baixa autoestima.
- Per regla general, tenen necessitat econòmiques —a curt o mitjà termini— que no els permeten fer un procés formatiu de llarga durada per aconseguir el nivell de formació desitjat.

## SALUT

Podem dir que les condicions físiques que presenten moltes d'aquestes persones, redueixen les seves oportunitats reals d'ocupació, sobretot perquè:

- No poden fer esforços físics ni dur un ritme de treball alt en les tasques pròpies del lloc de feina.
- Pateixen malalties i dolor crònic que fan que durant alguns períodes estiguin de baixa per ILT.
- Presenten dificultats de mobilitat.

## VARIABLES LABORALS

- Per regla general són persones que tenen un desconeixement del mercat laboral, tenen un perfil professional poc clar i les seves expectatives laborals no s'ajusten al seu nivell de qualificació.
- Són persones que presenten manca d'habilitats laborals (gestió de documentació, sol·licitar informació, resoldre conflictes...).
- Algunes han perdut el lloc de feina i es troben en llargs períodes d'inactivitat laboral, sobretot en els casos de reinserció laboral de les que tenen una discapacitat física sobrevinguda.



## **SITUACIÓ PERSONAL**

- Les persones amb discapacitat poden presentar una baixa autoestima personal i sensació de fracàs laboral.
- Moltes accepten difícilment la seva discapacitat (sobretot en el cas de discapacitats sobrevingudes) i tenen la sensació de mancar de projectes a curt i llarg termini.
- Una part manifesta manca d'habilitats socials i laborals.

Algunes vegades, fruit de tot un seguit de variables com les esmentades anteriorment, manifesten una actitud passiva, baixa motivació i manca d'iniciativa per cercar activament recursos informatius, formatius i laborals, que millora amb el pas del temps un cop s'estableix el vincle entre els tècnic i aquestes persones

## **SITUACIÓ FAMILIAR**

- Es detecta en la població més jove, una important dependència familiar.
- Manca de suports familiars.
- Desconfiança de la família que puguin adquirir les competències necessàries per arribar a la inserció laboral.

## **SITUACIÓ ECONÒMICA**

- Al col·lectiu de persones amb discapacitat, habitualment detectam que la situació és de precarietat econòmica. Una part del col·lectiu depèn de les prestacions o subsidis temporals que tenen i, l'altra, no té cap ingrés de manera regular. I quan tenen por a perdre les prestacions, per incompatibilitat amb la feina, es mostren reticents a la feina.
- Moltes d'aquestes persones presenten també una dependència econòmica d'altres persones i tenen càrregues familiars fruit de separacions familiars, de persones majors dependents al seu càrrec...

## **SECTORS PRODUCTIUS**

El sector serveis, hosteleria i comerç, és el que compta amb un major nombre d'insercions. Més de la meitat de les persones ateses al 2012 desenvolupen la seva activitat en aquest àmbit.

## **DISPONIBILITAT GEOGRÀFICA**

Com que majoritàriament no disposen de vehicle propi, la seva disponibilitat geogràfica és limitada a les connexions del transport públic. Aspecte que s'ha de tenir present en el cas de la població amb discapacitat de la part forana i,

especialment, amb les persones amb discapacitat física que tenen dificultats de mobilitat.

## **6. Situació actual dels serveis d'inserció sociolaboral i del treball amb suport. Reptes de futur**

Els serveis comentats anteriorment, que es gestionen des d'ASPAS i COORDINADORA, formen part d'una xarxa més gran de serveis gestionats per entitats sense ànim de lucre a les Balears. Aquestes plataformes són: les federacions d'associacions i confederacions, plataformes com ara la Taula de Treball amb Suport, el Tercer Sector Social de les Illes Balears, el CERMI autonòmic i l'estatal, AESE, etc. Aquesta xarxa d'entitats, juntament amb l'Administració pública i el seu finançament, donen sentit a la tasca que fan els serveis específics.

Les entitats no lucratives s'han especialitzat al llarg del temps en un tipus de discapacitat o un altre, segons les demandes inicials de les associacions fundadores, ja que són la primera porta de la ciutadania i, més concretament, de les persones amb discapacitat i les seves famílies. El tracte personal i directe que presten ha fet que esdevinguin els recursos més òptims per gestionar i tractar les seves demandes.

Actualment, aquestes entitats que presten serveis bàsics per a les persones amb discapacitat —i que al mateix temps són responsabilitat directa de l'administració— es troben en una situació delicada, per la manca de compromís de l'Administració i pel retard en els pagaments.

Les entitats petites no poden suportar despeses directes i indirectes derivades de la gestió dels serveis i, per això, algunes han hagut de fer ajustaments, d'altres han hagut de deixar directament de gestionar serveis i, fins i tot, de les que continuen amb la gestió, una part han optat per fórmules com ampliar préstecs hipotecaris i signar pòlisses de crèdit, posant en risc l'entitat. Però és l'única fórmula que els permet donar resposta a les demandes dels seus col·lectius.

Davant aquesta situació, ens trobam amb una Administració que no dóna resposta a temps a les necessitats de les entitats, mentre que aquestes —que donen continuïtat a la gestió dels serveis— demostren la seva sensibilitat i responsabilitat amb les persones usuàries que, d'altra manera, no podrien ser ateses per cap recurs públic.

El fet de no comptar amb convocatòries públiques estables i amb garanties fa que les entitats hagin de fer una tasca d'ajustaments i d'encaixos per subsistir i continuar els serveis que presten. I, per això, es troben amb dificultats afegides com la impossibilitat de fer una planificació econòmica i tècnica a mitjà i llarg termini, i per planificar l'estratègica de l'entitat.

Ni la comunitat autònoma de les Illes Balears ni l'Estat compten amb una normativa específica que doni resposta a la metodologia del treball amb suport, entesa com es fa des de les entitats que conformen la Taula de Treball amb Suport (TAS). I és per això que les entitats reclamen l'estabilitat dels serveis, any rere any, quan es publiquen les convocatòries de subvencions per programes i projectes d'inserció laboral per a col·lectius vulnerables.

És a partir d'això que els serveis i les entitats defensam que aquestes convocatòries haurien de tenir una continuïtat més enllà dels 12 mesos habituals, perquè els resultats amb el col·lectiu de persones amb discapacitat no es pot mesurar amb tan poc temps d'intervenció. A més, la metodologia del treball amb suport preveu l'èxit d'aquestes actuacions un cop inserida la persona, quan aquesta ja és autònoma laboralment i capaç de mantenir el seu lloc de feina.

Així, tampoc no hem d'oblidar que per a l'Administració és una obligació afavorir els mecanismes de col·laboració amb les entitats locals per executar les polítiques actives d'ocupació.

A partir d'aquí, cal dir que queda patent la voluntat, tant de l'Administració com de les entitats locals, per millorar l'estabilitat dels serveis, encara que ens queda molt camí per fer.

Cal no oblidar que Europa dona suport total al treball amb suport, metodologia que permet la inclusió plena de les persones amb discapacitat en tota la seva extensió. Pel que fa a la nostra autonomia, hem de veure com un fet positiu que la continuïtat de les convocatòries està molt marcada per la voluntat tècnica i política de millorar les condicions que decreta el TAS estatal i que ha fet que sortissin convocatòries públiques que faciliten la gestió dels serveis.

Aquesta voluntat, juntament amb l'obtenció de bons resultats durant tots aquests anys amb el col·lectiu de persones amb discapacitat, ha fet que la metodologia es comenci a aplicar a altres col·lectius vulnerables com el de dona, risc d'exclusió..., amb algunes particularitats, evidentment, pròpies de les necessitats de cada col·lectiu.

La situació actual del mercat laboral de les Illes tampoc no afavoreix la inserció laboral de la població en general, la qual cosa, juntament amb els curts terminis de la pròpia convocatòria, fa que les entitats es vegin molt fermades a l'hora de marcar els seus indicadors d'inserció. Així i tot, s'aconsegueixen bons resultats per l'ampli coneixement del teixit empresarial i el contacte proper i resolutiu que mantenen les entitats i serveis d'inserció laboral amb les empreses col·laboradores, a les quals se'ls ha de reconèixer l'esforç de contractar en temps difícils, malgrat que no estiguin obligades per la normativa de referència (LISMI).

El mercat laboral de Mallorca se centra bàsicament en el sector turístic i l'estacionalitat, per damunt de la poca importància de la indústria i la desaparició de l'activitat agrària. L'economia balear es caracteritza per l'especialització productiva, que se centra en el sector serveis, sobretot els destinats a satisfer la demanda turística. I aquesta activitat es concentra fonamentalment en els períodes d'estiu. Això suposa, consegüentment, que un elevat percentatge de la contractació sigui temporal.

Aquesta situació es veu agreujada per una crisi econòmica generalitzada que ha fet augmentar dràsticament el nombre d'aturats, i ha fet que l'oferta pública sigui, en aquests moments, molt reduïda. A més de la contractació temporal, aquesta situació també afavoreix els contractes de mitja jornada o, fins i tot, més reduïts.

Davant la necessitat de protegir els col·lectius vulnerables, ara més que mai es fa necessari que les administracions competents facin èmfasi en dos

aspectes primordials: per una banda, donar continuïtat als serveis específics per a persones amb discapacitat i, per l'altra, controlar el compliment —a les empreses— de la normativa que hi ha en relació a la contractació de treballadors amb alguna discapacitat.