

“  
a la feina  
iguals  
”

POLÍTIQUES LABORALS  
PER A LA DIVERSITAT  
DISCAPACITAT

---

# EL TREBALL AMB SUPORT a Catalunya

---

**Protocol marc**



El **Treball** amb suport a Catalunya : document marc  
I. Catalunya. Subdirecció General de Polítiques Laborals per a la Diversitat II. Estratègies de Qualitat Urbana S.L. III. Catalunya. Departament de Treball IV. Fondo Social Europeo  
1. Discapacitats - Treball - Catalunya  
331.58-056.2/.3(467.1)

---

**Edició**

Departament de Treball

**Direcció i redacció**

Subdirecció General de Polítiques Laborals per a la Diversitat  
amb el suport d'Estratègies de Qualitat Urbana

**Coordinació tècnica**

Gabinet de Comunicació del Departament de Treball

**Realització**

Hores extraordinàries

**Disseny gràfic**

Albert Roca

**Impressió**

Gràfiques Cuscó

**Dipòsit legal**

B-37.522-2009



<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>

Avis legal. Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-No Comercial-Sense Obres Derivades 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor i no se'n faci un ús comercial de l'obra original ni la generació d'obres derivades. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

---

# EL TREBALL AMB SUPORT a Catalunya

---

Protocol marc

# ÍNDEX

- 3 Presentació
- 4 CONCEPTES I IDEES FORÇA**  
El TREBALL AMB SUPORT com a estratègia d'inserció laboral
- 9 A QUI S'ADREÇA**
- 11 L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA A DIFERENTS COL·LECTIUS**
  - 12 Persones amb discapacitat intel·lectual
  - 12 Persones amb trastorn mental
  - 14 Persones amb discapacitat sensorial
  - 14 Persones amb discapacitat física
- 15 FASES I PROCESSOS DEL TREBALL AMB SUPORT A CATALUNYA**
  - 16 Fase I. Preparació
  - 18 Fase II. Inserció laboral
  - 19 Fase III. Acompanyament/seguiment
- 21 LES DIMENSIONS TRANSVERSALS DEL TREBALL AMB SUPORT**
  - 21 La relació amb l'empresa
  - 24 La relació amb la família i l'entorn relacional
  - 26 El treball en xarxa
- 28 SÍNTESI DE LES FASES I PROCESSOS DEL TREBALL AMB SUPORT**
  - 32 Entitats i persones que han participat en el procés

# PRESENTACIÓ

**EL DOCUMENT QUE US PRESTEM** estableix les coordenades tècniques i metodològiques que caracteritzen i fonamenten el TREBALL AMB SUPORT a Catalunya, una estratègia clau per a la inserció a l'empresa ordinària d'un nombre significatiu -i creixent- de persones amb discapacitat o malaltia mental amb especials dificultats d'incorporació al mercat de treball.

Aquest projecte s'emmarca en l'Estratègia per a la inserció laboral de persones amb discapacitat a Catalunya 2008-2010, impulsada pel Departament de Treball, i parteix d'un doble convenciment: en primer lloc, de la necessitat d'establir un marc de referència singular i compartit per al TREBALL AMB SUPORT a Catalunya que defineixi amb claredat el propòsit, l'abast i les característiques d'aquesta metodologia, davant d'altres estratègies de suport a la inserció laboral a l'empresa de col·lectius amb especials dificultats. Alhora, ha de ser un marc de referència compartit, que defineixi els elements comuns a una realitat que és necessàriament diversa, atesa les diferents característiques i condicionants de les persones i col·lectius a les quals s'adreça.

Així doncs, aquest document parteix sobretot de la voluntat de definir un marc de referència suggerent i motivador per a l'acció que constitueixi una base sòlida per a orientar els esforços de l'acció del govern, de les entitats, les associacions i les empreses; en definitiva, vol ser un reflex de la pluralitat d'agents i institucions que, des de diferents perspectives i responsabilitats, estan implicats en aquesta realitat. Alhora, volem contribuir a la consolidació del TREBALL AMB SUPORT com una estratègia clau per millorar la inserció, mantenir l'ocupació i augmentar la qualitat en el treball i la promoció de la carrera professional de les persones amb discapacitat o malaltia mental. El procés d'elaboració d'aquest document ha volgut ser coherent amb aquests objectius i, per això, parteix i es fonamenta en la realitat actual del TREBALL AMB SUPORT a Catalunya i ha estat elaborat a partir d'un procés de treball, consulta i diàleg -individual i col·lectiu- amb responsables i professionals amb una trajectòria significativa en el desenvolupament de programes en aquest àmbit. Tot plegat amb la voluntat d'aprofitar, sistematitzar i difondre l'anàlisi, la reflexió, el coneixement i l'experiència pràctica dels professionals que el concreten en la seva feina quotidiana.

Només ens resta agrair a totes aquestes persones la seva implicació i col·laboració en aquest projecte col·lectiu.

**Sara Berbel Sánchez**

Directora general d'Igualtat d'Oportunitats en el Treball

## CONCEPTES I IDEES FORÇA

**El TREBALL AMB SUPORT com a estratègia d'inserció laboral de persones amb discapacitat o malaltia mental en l'empresa ordinària**

**EL TREBALL AMB SUPORT ÉS UNA DE LES METODOLOGIES D'INSERCIÓ LABORAL** en el mercat ordinari de treball que està adreçada a persones amb discapacitat o amb especials dificultats. Va formalitzar-se als Estats Units als anys vuitanta i va arribar al nostre país a finals d'aquesta dècada.

Inicialment, el TREBALL AMB SUPORT era una metodologia emprada amb persones amb discapacitat intel·lectual i dificultats d'aprenentatge. Amb el pas del temps, s'ha ampliat amb èxit a altres col·lectius amb especials dificultats que necessiten el suport del programa per inserir-se al mercat del treball ordinari.

En la realitat actual del TREBALL AMB SUPORT a Catalunya, hi trobem una diversitat de programes i iniciatives, tant pel que fa als col·lectius als quals s'adrecen, com en les activitats i les prestacions en les quals es concreta.

Actualment a Catalunya el TREBALL AMB SUPORT s'està aplicant a:

- ▶ persones amb discapacitat intel·lectual.
- ▶ persones amb trastorn de salut mental.
- ▶ persones amb discapacitat sensorial (p. ex., discapacitat auditiva o visual).
- ▶ persones amb discapacitat física (especialment en aquells casos en què els obstacles per accedir al mercat de treball no són derivats de la falta de mobilitat, sinó dels problemes de comunicació formal o informal).

En tot cas, els diferents programes i serveis tenen com a element comú que són serveis que exerceixen un rol referencial per a la persona (i, si és el cas, també per a la seva família) al llarg de la seva vida laboral facilitant i articulant els compromisos i els suports necessaris per tal que puguin aconseguir la seva plena integració en l'empresa ordinària.

## LES IDEES FORÇA QUE DEFINEIXEN EL TREBALL AMB SUPORT

### És

- ▶ Una estratègia d'inserció laboral a l'empresa ordinària.
- ▶ S'adreça específicament a persones que formen part de col·lectius amb especials dificultats d'incorporació al mercat de treball ordinari, les quals podran aconseguir i mantenir un lloc de treball a l'empresa ordinària si -i només si- compten amb el suport del programa.

### Es caracteritza per

- ▶ La implicació activa de l'empresa en el procés d'inserció.
- ▶ La intermediació i la prestació de suport a la persona i l'empresa per tal de garantir la satisfacció de totes les parts de la relació laboral.
- ▶ Facilitar un suport
  - divers.
  - flexible.
  - compartit amb l'empresa.
  - que s'anticipa i reacciona a les necessitats.
  - disponible al llarg de tota la vida laboral.

Comparteix amb altres programes i estratègies d'inserció que s'utilitzen en el cas de persones amb especials dificultats.

- ▶ La consideració de la persona com a protagonista del seu propi procés: atenció i seguiment individualitzat.
- ▶ La normalització i la promoció de la màxima autonomia personal com a principi orientador de tota intervenció.

### I se singularitza en

- ▶ L'exercici d'un rol referencial per a la persona en l'àmbit laboral per tal que pugui aconseguir una feina en el mercat de treball ordinari adequada a les seves capacitats i interessos, sinó, sobretot, mantenir-la al llarg del temps i plantejar-se nous objectius laborals i personals.

## EL TREBALL AMB SUPORT ÉS...

### Una estratègia d'inserció a l'empresa ordinària.

Per tant,

- S'estableix a partir d'una relació contractual directa entre l'empresa i la persona treballadora.
- Es dóna en unes condicions laborals i un salaris similars a les de qualsevol persona en un lloc de treball equivalent.
- Té lloc en el mateix entorn laboral que les altres persones de l'empresa.

**S'adreça específicament a persones que, formant part de col·lectius amb especials dificultats d'incorporació al mercat ordinari de treball, podran aconseguir i mantenir un lloc de treball a l'empresa ordinària si -i només si- compten amb el suport del programa.**

Hi ha diverses metodologies i estratègies de suport per a la inserció laboral de persones amb especial dificultat d'incorporació al mercat ordinari de treball, i el TREBALL AMB SUPORT n'és una. Totes les metodologies emprades en col·lectius de persones amb especial dificultat d'inserció laboral en el mercat ordinari de treball proporcionen suport per assolir aquest objectiu. Ara bé, no qualsevol activitat de suport en el treball o de suport per a la inserció laboral és TREBALL AMB SUPORT.

El TREBALL AMB SUPORT és una estratègia d'inserció que requereix una intervenció intensa que no sempre és necessària per aconseguir la inserció de totes les persones amb trastorns de salut mental o de persones amb discapacitat sensorial o física. D'altra banda, atès que és una estratègia adreçada a la inserció a l'empresa ordinària, requereix unes capacitats i unes competències mínimes que garanteixin que, amb el suport i la intervenció que es pot facilitar des d'aquest programa (adaptació del lloc de treball, formació i entrenament en habilitats i actituds, i orientació i assessorament), la persona serà capaç d'aconseguir i, sobretot, de mantenir el lloc de treball.

De forma coherent amb aquestes consideracions, la valoració de la idoneïtat de l'aplicació de la metodologia de TREBALL AMB SUPORT per assolir la integració laboral d'una determinada persona es considera un aspecte important de la intervenció.

## EL TREBALL AMB SUPORT es caracteritza per...

### La implicació activa de l'empresa en el procés d'inserció

La implicació i la col·laboració amb l'empresa són claus per a l'èxit del procés d'inserció. Un dels elements fonamentals del programa és treballar el procés de motivació i el compromís de l'empresa per aconseguir que aquesta participi activament en el procés d'inserció de la persona, a fi de facilitar:

- L'adequació del lloc de treball (l'empresa està disposada a ajustar a mida un lloc de treball o definir-ne un de nou: el lloc de treball es crea de nou o es modifica a partir dels interessos, les habilitats i les necessitats dels candidats/es i de l'empresa).
- La capacitat de les persones de l'entorn laboral (companys/es, supervisors/es) per facilitar les relacions.
- La capacitat *in situ* de la persona per tal que aquesta pugui arribar a fer bé la seva feina.

### La intermediació i la prestació de suport a la persona i l'empresa per tal de garantir la satisfacció de totes les parts de la relació laboral: un compromís a tres bandes (empresa, persona i entitat).

La metodologia de TREBALL AMB SUPORT s'adreça a aconseguir un compromís entre la persona, l'empresa i l'entitat amb la finalitat de garantir la satisfacció de la persona i l'empresa al llarg de la relació laboral:

- trobant la feina adequada per a la persona adequada.
- identificant, facilitant i articulant els suports necessaris.

### Un suport divers

El suport es concreta de diverses maneres i en activitats diferents. Pot incloure des de la formació per a l'aprenentatge de les tasques relacionades amb el lloc de treball o d'estratègies de comunicació i relació amb els companys/es, fins a l'orientació en decisions vinculades al desenvolupament de la carrera professional, etc.

## SUPPORT

	A la persona, per a:	A l'empresa, per a:
<b>Abans</b>	Escollir una ocupació; identificar/trobar una feina adequada a les pròpies capacitats, interessos i preferències.	Conèixer els avantatges de col·laborar amb el programa. Trobar una persona adequada per a un lloc de treball (existent o de nova creació): garantir que la persona aconsegueixi un nivell de rendiment adequat/un procés de relació i adaptació laboral adequat.
<b>Durant</b>	Aconseguir una feina, aprendre a treballar; aprendre les tasques i/o a relacionar-se positivament amb l'entorn de treball.	Aprendre a treballar i relacionar-se amb la nova persona treballadora: fer de company/a, fer de cap, de supervisor/a.
<b>Després del procés d'inserció laboral, contractació</b>	Mantenir la feina al llarg del temps: assumir nous encàrrecs/assumir els canvis; gestionar conflictes; prevenir i intervenir en situacions de crisi; plantejar-se i aconseguir nous reptes laborals i personals.	Facilitar l'adaptació de la persona als canvis: noves necessitats/situacions; seguiment/ suport per assumir nous encàrrecs/tasques/funcions; abordar positivament els canvis i els conflictes.



Algunes de les formes de suport més habituals són:

- acompanyament i suport al lloc de treball.
- formació en les tasques concretes del lloc de treball.
- formació i entrenament en habilitats i actituds.
- entrenament en estratègies compensatòries.
- orientació i assessorament.
- accions d'informació, formació o de canvi d'actituds adreçades a les persones de l'entorn laboral, facilitant els suports i recursos naturals de l'empresa.
- contacte amb altres treballadors, família, amics i entitats.

### Flexible

El suport té una intensitat variable en tot aquest procés i ha de ser l'estrictament necessari en cada moment.

La temporalitat, intensitat i durada del suport és determinat per les necessitats i el procés d'evolució de la persona. S'avalua de forma constant per poder ajustar cada moment respecte a l'assoliment dels objectius marcats.

### Compartit amb l'empresa

L'èxit de la inserció s'aconsegueix identificant i combinant els suports naturals de l'empresa (companys/es, supervisors/es i altres xarxes de relació) amb el suport i/o suports introduïts pel tècnic/a en la inserció laboral.

Els suports naturals són particularment efectius perquè ajuden a la integració social i l'acceptació de la persona. A més, aquests tendeixen a ser més permanents i disponibles al llarg del temps, cosa que facilita el manteniment del lloc del treball a llarg termini.

És clau que les persones que hagin de constituir els "suports naturals" (supervisors/es, companys/es, etc.) tinguin les orientacions i els coneixements necessaris per exercir amb naturalitat el seu rol i les seves funcions (fer de cap, fer de company/a, etc.) mitjançant accions d'informació, formació o de canvi d'actituds.

### Que s'anticipa i reacciona a les necessitats

El suport és proactiu (detecta les necessitats i avança els suports) i reactiu (respon a noves necessitats quan sorgeixen). S'avalua de forma constant per poder ajustar cada moment respecte de l'assoliment dels objectius marcats.

### Disponible al llarg de tota la vida laboral

El suport va més enllà de la recerca de feina i el procés d'inserció laboral. Una característica que distingeix el TREBALL AMB SUPORT d'altres serveis de suport a la inserció és la disponibilitat del suport per tal de facilitar el manteniment de la feina al llarg del temps.

- Per a l'empresa, mentre es manté la relació laboral.
- Per a la persona, al llarg de tota la seva vida laboral.

La disponibilitat del suport implica que, tot i que aquest pugui finalitzar perquè la persona ja no ho necessita (la temporalitat, intensitat i durada del suport és determinat per les necessitats i el procés d'evolució de la persona), en qualsevol moment pot reprendre's efectivament la relació.

D'altra banda, els programes en TREBALL AMB SUPORT no només faciliten suport continuat per al manteniment de la feina, sinó també per al desenvolupament de la pròpia carrera professional (promoció, canvis d'empresa).

En aquest sentit, el suport comprèn -potencialment- tota la vida laboral de la persona.

## EL TREBALL AMB SUPORT comparteix amb altres programes i estratègies d'inserció que s'utilitzen en persones amb especial dificultat d'inserció laboral...

### La consideració de la persona com a protagonista del seu propi procés i una atenció i un seguiment individualitzats

Això implica, entre altres, el reconeixement que:

- Cada persona és única i té diferents interessos, preferències, condicions.
- Cal donar suport a la persona perquè prengui les seves pròpies decisions, implicant-la plenament en la planificació, l'avaluació i el desenvolupament del procés.
- Les persones són subjectes actius, protagonistes i decisòries en la definició i l'execució del propi projecte professional. La metodologia de treball posa èmfasi a motivar i estimular la capacitat d'establir fites i objectius a partir de les alternatives disponibles.

- Cal tenir en compte els ritmes de les persones i la seva capacitat d'adaptació al canvi.
- Cal facilitar informació a la persona perquè pugui triar tenint en compte les seves preferències i entenent les conseqüències de les seves eleccions.

### **La normalització i la promoció de la màxima autonomia personal com a principi orientador de tota intervenció**

L'objecte del TREBALL AMB SUPORT és aconseguir l'autonomia de les persones a través de la incorporació i el manteniment –a llarg termini– al món laboral, des del reconeixement del rol del treball en la vida de les persones.

## **EL TREBALL AMB SUPORT se singularitza per...**

L'exercici d'un rol referencial per a la persona en l'àmbit laboral per tal que pugui no només aconseguir una feina en el mercat ordinari adequada a les seves capacitats i interessos, sinó mantenir-la mantenir-la al llarg del temps i plantejar-se nous objectius laborals i personals.

Hi ha un compromís de suport i seguiment amb la persona (i, si és el cas, també la seva família) en l'àmbit laboral:

- Suport en el procés de transició a la vida activa o reincorporació al mercat laboral amb l'objectiu de descobrir, analitzar, identificar les pròpies habilitats, competències i preferències així com altres tasques i activitats associades al treball.
- Suport per trobar una feina i iniciar/reiniciar la vida laboral amb tot allò que implica la inserció laboral: procés de buscar, trobar i, si s'escau, adaptar un lloc de treball. D'altra banda, suport en l'aprenentatge de les habilitats necessàries per realitzar una feina determinada i en el procés d'adaptació de la cultura organitzativa i l'entorn relacional del lloc de treball (mediació relacional, comunicació amb companys i supervisors).

I, específicament, es caracteritza per:

- Donar suport continuat per al manteniment de la feina/adaptació als canvis que es produeixen, per prevenir i evitar situacions de crisi o trencament (manteniment de la inserció) i facilitar l'adaptació als canvis que s'esdevenen. El manteniment del lloc de treball es considera un dels reptes clau, atès que normalment hi actuen factors molt diversos: aspiracions personals, canvis en l'entorn relacional (encarregats/ades nous/ves, diferents companys/es de feina, noves ubicacions i horaris) que requereixen un procés intens d'ajust i redefinició a les noves realitats.
- Donar suport per al desenvolupament de la pròpia carrera laboral (seguiment) i per facilitar suport a mitjà i llarg termini en la planificació i el desenvolupament de la pròpia carrera professional.

El propòsit darrer dels programes de TREBALL AMB SUPORT no és només la inserció laboral sinó també la capacitat per a la vida adulta, responsable i independent de les persones a través de l'accés al rol professional i a la suficiència econòmica. Els programes de TREBALL AMB SUPORT consideren la persona des del seu rol de treballador o treballadora, i de forma global i holística, conscients que els aspectes personals i socials influeixen en el desenvolupament professional.

Un percentatge significatiu de les persones que necessiten participar en programes de TREBALL AMB SUPORT necessiten també suport per a altres aspectes no laborals de la seva vida, com per exemple l'habitatge, el lleure o l'organització dels diferents aspectes de la vida. En definitiva, la capacitat per dur a terme una vida adulta autònoma i independent.

Des de la metodologia de TREBALL AMB SUPORT es treballa la inserció laboral des d'un coneixement global de la persona, tot facilitant que puguin expressar les seves necessitats i aspiracions més enllà del món del treball, i que puguin buscar com i on satisfer-les. En aquest sentit, tan important com l'exercici d'un rol referencial en l'àmbit laboral és el treball en xarxa i la coordinació amb altres programes i serveis que s'ocupen d'aquests aspectes (l'emancipació, l'habitatge, la vida independent, l'oci o el creixement personal) per facilitar l'atenció a les diferents dimensions de la vida.

## A QUI S'ADREÇA

**LA METODOLOGIA DE TREBALL AMB SUPORT** s'adreça específicament a persones que formen part de col·lectius amb especials dificultats d'incorporació al mercat ordinari de treball, les quals podran aconseguir i mantenir un lloc de treball a l'empresa ordinària si -i només si- compten amb el suport del programa.

El TREBALL AMB SUPORT és una estratègia d'inserció que requereix una intervenció intensa que no sempre és necessària perquè hi ha moltes persones amb discapacitat o trastorns mentals que poden inserir-se laboralment amb èxit sense la intervenció d'un servei d'inserció laboral, o bé amb les quals és suficient un suport de mediació entre el treballador/a i l'empresa. D'altra banda, atès que és una estratègia adreçada a la inserció a l'empresa ordinària, requereix unes capacitats i unes competències mínimes que garanteixin que, amb el suport i la intervenció que es pot facilitar des d'aquest programa (adaptació al lloc de treball, suport natural, suport expert, etc.), la persona serà capaç d'aconseguir i mantenir el lloc de treball.

De forma coherent amb aquestes consideracions, la valoració de la idoneïtat de l'aplicació de la metodologia de TREBALL AMB SUPORT com a estratègia per assolir la integració laboral d'una determinada persona es considera un aspecte important de la intervenció.

Diferents entitats utilitzen diferents estratègies i criteris per fer aquesta valoració, però, en tot cas, hi ha una gran coincidència en alguns criteris o condicions de partida que cal tenir en compte en la presa de decisions.

**Hi ha una gran coincidència i consens en alguns criteris o condicions de partida que cal tenir en compte en la presa de decisions, sintetitzats en quatre grans afirmacions relatives a la persona:**

- ha de poder treballar.
- ha de voler treballar.
- ha de ser conscient de la seva situació i acceptar l'ajut.
- ha de necessitar el suport; es preveu que si -i només si- compta amb el suport del programa podrà aconseguir i mantenir el lloc de treball.

**La majoria d'aquestes condicions són dinàmiques i s'aniran treballant i millorant al llarg del procés, especialment en la primera fase.**

Per exemple, en el moment de fer la sol·licitud poques de les persones aspirants són plenament conscients de la seva situació i accepten la seva discapacitat, o tenen clara la diferència entre el que significa un centre ocupacional, un centre especial de treball i l'empresa ordinària. Per tant, cal centrar-se en l'anàlisi de les potencialitats de la persona i valorar si té possibilitats d'arribar a assolir aquelles condicions que li permetran avançar, un cop s'iniciï el procés formatiu, cap a la inserció.

**La valoració d'aquests criteris d'àmbit general és una tasca que ha de recaure en els professionals. Per tant, és clau la qualitat professional i el coneixement expert del conjunt de professionals que realitzen aquesta valoració.**

## LA VALORACIÓ DE LA IDONEÏTAT DE L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA. CRITERIS QUE CAL TENIR EN COMPTE

### La persona ha de poder treballar.

- Competències mínimes.
- Nivell suficient de funcionament cognitiu.
- Nivell suficient de capacitat de comunicació (captació d'ordres orals, saber demanar ajut).
- Nivell suficient d'acceptació de l'autoritat.

### Ha de voler treballar.

- Motivació real per treballar (mostrar interès).
- Treballar a l'empresa ordinària (no en un entorn protegit).
- Ha de voler-ho ella (és la persona qui fa la demanda, no la família).

### Ha de ser conscient de la seva situació i acceptar l'ajut.

- La persona ha de ser conscient i acceptar la seva discapacitat, la seva malaltia i les limitacions des d'una òptica positiva.
- La persona ha de ser conscient que necessita suport per a la integració laboral (ha de reconèixer que necessita ajut i ha de mostrar interès perquè se l'ajudi i per rebre el suport que necessiti durant el procés).

### Ha de necessitar el suport: si i només si compta amb el suport del programa podrà aconseguir i mantenir el lloc de treball.

- Es preveu la necessitat d'ajustament del lloc de treball i l'entorn: la necessitat d'adaptar un "lloc de treball estàndard".
- Es preveu la necessitat d'una intervenció intensa per millorar aquells aspectes necessaris de la persona, com ara la formació, perquè pugui donar resposta als requeriments del lloc de treball (formació...).

### Altres criteris que es consideren.

- Que la família i/o l'entorn relacional estiguin disposats a participar i a implicar-se en el procés.
- Punts forts, potencials, competències.
- Responsabilitat sobre allò que fa.
- Regularitat en el ritme de treball.
- La relació familiar: rols i dinàmiques.
- Maduresa personal.
- Control d'impulsos.
- Reacció als canvis.
- Competències i desenvolupament social, ús del temps lliure.
- Grau d'autonomia personal, cura de si mateix, mobilitat, necessitat de supervisió a l'hora de realitzar una tasca.
- Habilitats acadèmiques funcionals: expressió i comprensió verbal i escrita, lectura, càlcul (coneixements numèrics), informàtica.
- Iniciativa. Sobretot condiona molt quan es troba just el contrari: passivitat absoluta, dependència extrema de les ordres que li donen, no informa, no demana ajut.
- En el cas de malalts mentals greus:
  - que segueixin el tractament psiquiàtric i farmacològic.
  - que estiguin estabilitzats, que tinguin un cert grau de consciència de malaltia i de la seva simptomatologia.
  - que arribin al servei derivats de serveis socials o mèdics (hospitals, centres oberts, assistents/es socials.).

## L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA A DIFERENTS COL·LECTIUS

**EL TREBALL AMB SUPORT PARTEIX** de les característiques i les necessitats de cada persona, a partir de la valoració i la diagnosi que se'n realitzi. El tipus i la intensitat del suport que necessiten les persones depèn de cada persona considerada individualment i del seu entorn, especialment del laboral en el qual podrà inserir-se atès el seu perfil competencial.

També caldrà considerar factors associats a la problemàtica i moments específics en el cicle vital. Així mateix, cal valorar les capacitats, potencialitats i característiques de cada persona individual i cal posar-la en relació amb el seu projecte professional.

També és cert, però, que les barreres i els obstacles als quals s'enfronten les persones sovint són compartits amb un determinat col·lectiu de referència (persones amb discapacitat intel·lectual, paràlisi cerebral o malaltia mental, i també persones amb discapacitat física o sensorial en grau elevat), cosa que determinarà, per tant, accents comuns en l'aplicació de la metodologia d'intervenció.

### **És difícil establir criteris o paràmetres generals de provisió de suport.**

Cal valorar les capacitats, potencialitats i característiques de cada persona i posar-la en relació amb el seu projecte professional.

### **En aquest sentit, s'apunta que el tipus i la intensitat del suport no es pot generalitzar, ni per col·lectius ni per grau de discapacitat.**

En un mateix col·lectiu el grau d'heterogeneïtat de les situacions personals condiciona la intensitat del suport i la forma d'intervenció, ja que allò important no és tant el grau de discapacitat reconeguda, sinó la situació específica en què es troba cada persona la que defineix el grau de suport que necessita cadascú.

### **Alguns dels paràmetres vinculats a les característiques, antecedents i interessos de les persones que és important tenir en compte en personalitzar la programació de TREBALL AMB SUPORT són:**

- L'experiència laboral prèvia al mercat de treball ordinari, a centres especials de treball o de cap tipus.
- El temps que fa que és a l'atur.
- La motivació laboral.

- El tipus de suport familiar.
- El projecte de vida de la persona: el seus interessos, les seves expectatives.

Es considera que molts d'aquests factors poden ser més rellevants que la diagnosi psiquiàtrica, el moment actual de la malaltia o el resultat de les proves d'intel·ligència, personalitat i aptituds. En tot cas, tot i ser aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora de personalitzar la programació de TREBALL AMB SUPORT, cal evitar l'establiment de correlacions i estàndards.

De manera similar a les característiques i els antecedents de la persona, la individualització de les accions i del tipus i la intensitat del suport depèn, també, de la particularitat de cada projecte professional i els requeriments de cada lloc de treball.

En molts casos, la possibilitat de consolidar una experiència de treball depèn més de la capacitat d'adaptar el lloc de treball que de les competències de la persona.

**Les barreres i els obstacles als quals s'enfronten les persones sovint són compartits amb un determinat "col·lectiu de referència" i determinaran, per tant, accents comuns en l'aplicació de la metodologia d'intervenció.**

Les principals diferències en relació amb la metodologia i amb la intensitat de la intervenció amb diferents col·lectius i persones es troben en:

- La intensitat i l'abast (durada, freqüència) del suport en les diferents fases, especialment en el procés de transició a la vida activa/reincorporació en el mercat laboral.
- La proporció entre les diferents dimensions i tipus de suport: la formació/aprenentatge de les tasques i l'orientació i mediació relacional.
- La forma en què es concreta el suport en el procés de recerca de feina (intermediació, suport al procés, suport a l'entrevista, la necessitat o no d'utilitzar les pràctiques com a via per facilitar una experiència laboral significativa).

## Persones amb discapacitat intel·lectual

### CARACTERÍSTIQUES

- Sovint no han treballat amb anterioritat ni tenen formació específica.
- Valoren el treball com una oportunitat per a la plena integració en la societat. El TREBALL AMB SUPORT es planteja com un instrument per tal que les persones amb discapacitat intel·lectual assoleixin un rol adult.
- Es plantegen el treball com a quelcom estable i durador.

### ACCENTS EN L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA

- Es considera imprescindible la fase de suport en el procés de transició a la vida activa/reincorporació al mercat laboral. Moltes d'aquestes persones no tenen consciència de què significa treballar, ja sigui en un centre especial de treball o en una empresa ordinària. La seva motivació i expectatives estan poc ajustades a la realitat.
- Cal destinar un suport i un acompanyament més presencial, que posi l'èmfasi en els aprenentatges cognitius, instrumentals, en el desenvolupament de l'autonomia funcional i en l'etapa prèvia formativa.

- Tenen una gran necessitat de formació en habilitats instrumentals i socials: els manca tant si vénen de l'escola com si són persones adultes.
- La presència del preparador laboral de manera constant durant les pràctiques és clau.
- El treball amb les famílies és molt important (per exemple, perquè deixin de sobreprotegir-los i en promocionin l'autonomia), però aquest aspecte dependrà de cada persona.
- En el moment inicial de la incorporació a l'empresa, les persones amb discapacitat intel·lectual necessiten més temps (presència tècnic/a *in situ*) per assolir els aprenentatges i l'adaptació. Una vegada la persona ja coneix l'empresa i ha après la feina (i considerant que no hi ha altres trastorns afegits i és estable pel que fa al comportament) se'n poden anar espaiant progressivament els seguiments.

## Persones amb trastorn mental

### CARACTERÍSTIQUES

- És un col·lectiu molt heterogeni i divers: diferents graduacions, malalties, amb certificat legal de disminució o sense.
- Aquest tipus de patologies no afecten directament el coeficient intel·lectual o les destreses professionals, però sí que afecten directament la motivació respecte del treball, el grau de fatigabilitat, d'autonomia, d'ansietat, de capacitat de decisió, de comunicació. Hàbits necessaris per a la inserció laboral i el manteniment del lloc de treball.
- Les principals dificultats són:
  - d'adaptació.
  - d'aptituds socials.
  - de dèficits cognitius.
  - les derivades de la pèrdua de salut que trenquen moltes de les expectatives de vida.
  - les derivades de la simptomatologia de la malaltia que interfereix en el desenvolupament de les competències professionals.
  - els efectes secundaris de la medicació psiquiàtrica i la freqüència d'episodis d'abandonament del tractament (justament per causa d'aquests efectes secundaris) i les consegüents crisis.
  - les derivades de la saturació dels sistemes d'atenció socio sanitària.
  - les que es produeixen com a conseqüència del mateix mercat de treball, com l'augment de la tecnificació i l'increment de la temporalitat.



➤ La principal barrera és bàsicament social perquè és un col·lectiu molt estigmatitzat i rebutjat per la població. Tenint en compte que la perspectiva d'èxit d'una feina depèn de les seves relacions, la tendència a l'aïllament social impedeix l'èxit de la inserció.

## ACCENTS EN L'APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA

➤ Cal valorar com a criteri per a la presa de decisions la idoneïtat de l'aplicació de la metodologia:

- que mantinguin el contacte amb la xarxa de salut mental.
- que segueixin el tractament psiquiàtric i farmacològic.
- que estiguin estabilitzats, que tinguin un cert grau de consciència de malaltia i de la seva simptomatologia.
- la presència d'altres factors, com toxicomanies, els efectes secundaris de la medicació, etc.

➤ Les accions prèvies a la inserció (formació en habilitats, preparació psicològica per al treball, motivació) no sempre són necessàries, però seran més intenses com més temps hagi estat desocupada la persona.

➤ El vincle amb la persona tècnica és un factor clau. És important que conegui bé l'usuari i que aquest li tingui confiança i s'hi senti segur. Cal mantenir el mateix referent, ja que els canvis no són ben rebuts per aquest col·lectiu (sovint han tingut canvis de referents a la xarxa de salut).

➤ En l'anàlisi del lloc de treball és molt important identificar els factors d'estrès per a cada persona. Es pot donar el cas que manifesti molt d'interès i pressa per obtenir una feina, però quan arriba el moment es faci enrere.

➤ Els suports i l'acompanyament al lloc de treball són voluntaris, perquè el treballador és responsable de si mateix i es pot negar a rebre el suport. Amb aquest col·lectiu sempre s'intenta fer un suport intens externament i fora de les hores de feina, i evitar sempre que es pot el suport en el lloc de treball. El coneixement que el treballador té un trastorn de salut mental només es facilita al cap immediatament superior o a la persona que el tingui al seu càrrec a l'empresa, per no influir negativament en la seva integració amb el grup. Aquest punt és molt rellevant a causa del grau tan elevat d'estigma que pateix aquest col·lectiu.

➤ Menys necessitat de formació en les tasques i més orientació per a la recerca de feina, adaptació i suport per a l'anticipació i la prevenció de les necessitats.

➤ El suport continuat per al manteniment del lloc de treball és clau: cal un seguiment sistemàtic basat en un calendari de tutories i entrevistes, com a mínim, mensuals.

➤ La prevenció és fonamental. Cal parar atenció constant a qualsevol canvi que pugui afectar el seu estat per tal d'actuar abans de patir una recaiguda a través de tutories individuals:

- com un canvi de contracte, canvi de persona referent, de lloc de treball o de tasques, un ascens, etc.
- cal fer un seguiment de la medicació i visites psiquiàtriques.

➤ Es considera important fomentar la col·laboració de la família i/o l'entorn relacional i que aquesta entengui la inserció laboral com una mesura terapèutica per a la inserció social i de salut.

➤ La intensitat del suport varia en funció de la malaltia i en funció de cada treballador. Aquest depèn en gran manera del moment de la vida en què la persona inicia la malaltia i es troba amb aquestes dificultats (infància, joventut, en el desenvolupament d'un itinerari...).

➤ Per a l'èxit de la inserció cal una acció coordinada tant dels serveis d'orientació i inserció laborals com dels serveis socials i sanitaris que realitzen el seguiment de la persona.

## Persones amb discapacitat sensorial (auditiva, visual o comunicativa)

### CARACTERÍSTIQUES

- ▶ Les seves barreres són comunicatives i són molt importants, perquè “el treball és comunicació”. Així doncs, les mesures que s’apliquen són per tal de millorar l’accessibilitat i els mitjans tecnològics, per incrementar la seva autonomia (i no tant la millora de les competències).

### ACCENTS EN L’APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA

- ▶ Se centra a facilitar la comunicació i dóna suport a l’empresa per aprendre a comunicar-se amb la persona (per exemple, fomenta actituds com mantenir un canal de comunicació escrita, vocalitzar o parlar lentament) alhora que fomenta l’autonomia de la persona.
- ▶ Treballa alhora amb la persona per a la seva integració al lloc de treball i l’entorn d’acollida.
- ▶ Adaptacions a l’empresa perquè rebí la mateixa informació que la resta de companys/es: tant de petita logística com de formació amb mètodes per a persones amb discapacitat auditiva.

## Persones amb discapacitat física

### CARACTERÍSTIQUES

- ▶ La discapacitat física és un concepte molt ampli. L’aplicació de la metodologia de TREBALL AMB SUPORT és molt adequada en aquells casos en què la discapacitat afecta la comunicació i la relació (afecta la parla), també com a discapacitat sensorial.
- ▶ Elevada incidència de plurideficiències en el col·lectiu de persones amb discapacitat física. Es poden presentar altres problemes afegits de salut mental o disminució intel·lectual.
- ▶ Per a les persones que, a més de tenir una discapacitat física i/o sensorial, també tenen dificultats cognitives és molt difícil aconseguir un lloc de treball adequat.

### ACCENTS EN L’APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA

- ▶ En funció del tipus de discapacitat (per exemple, per facilitar la comunicació).
- ▶ La metodologia de TREBALL AMB SUPORT és molt adequada quan les limitacions en la mobilitat, la manipulació, l’esforç o l’equilibri fan necessàries adaptacions i modificacions en les tasques i les funcions del lloc de treball.
- ▶ També és adequada quan la persona ha de ser ajudada en alguns aspectes del seu desenvolupament professional, ja sigui pels seus companys i companyes, per ajudes tecnològiques (mecàniques o electròniques) o per personal de suport (servei social d’assistència personal).



# FASES I PROCESSOS DEL TREBALL AMB SUPORT A CATALUNYA

De l'anàlisi de les diferents experiències d'aplicació de la metodologia del TREBALL AMB SUPORT a Catalunya es pot afirmar que els processos són força similars i inclouen una fase prèvia a la incorporació al lloc de treball, la incorporació laboral i el seguiment durant tota la vida laboral de la persona. Però sovint, ni la terminologia ni el contingut de les activitats que es duen a terme, ni l'ordre dels processos clau de cada fase és coincident.

A continuació es recullen els **processos clau** que es realitzen en cada una d'aquestes grans fases.

## FASE I. PREPARACIÓ

### Propòsits

- ▶ Suport en el procés de preparació per a la incorporació al mercat laboral.

### Processos clau

- ▶ Acollida i valoració de la idoneïtat per a la incorporació al TREBALL AMB SUPORT.
- ▶ Actualització i elaboració del perfil professional: suport per a la definició d'un objectiu laboral d'ocupació.

## FASE II. INSERCIÓ LABORAL (CONTRACTACIÓ)

### Propòsits

- ▶ Suport per aconseguir una feina (iniciar/reiniciar la vida laboral).

### Processos clau

- ▶ Recerca de feina activa i personalitzada: prospecció i localització i/o creació a mida del lloc de treball.
- ▶ Pràctiques no laborals.
- ▶ Anàlisi del lloc de treball.
- ▶ Adaptació i formació en el lloc de treball/assessorament a l'entorn laboral.

## FASE III. ACOMPANYAMENT INICIAL I AL LLARG DE LA VIDA LABORAL

### Propòsits

- ▶ Suport continuat per al manteniment de la feina/per al desenvolupament de la pròpia carrera laboral.

### Processos clau

- ▶ Acompanyament inicial a la persona i a l'empresa.
- ▶ Acompanyament al llarg de la vida laboral: continuat.
- ▶ Acompanyament al llarg de la vida laboral: gestió d'incidències i crisi (suport puntual).
- ▶ Seguiment al llarg de la vida laboral: avaluació i actualització dels objectius personals i laborals.

## Fase I. Preparació

Una de les premisses de la metodologia del TREBALL AMB SUPORT és trobar el lloc de treball adequat per a cada persona a partir del seu perfil laboral.

El propòsit d'aquesta fase és identificar les aspiracions, personalitat, competències i interessos professionals de cada persona.

### Els objectius a assolir són:

- descobrir, analitzar, identificar les pròpies habilitats, competències, aspiracions en relació amb el treball.
- reforçar el propi posicionament davant el treball (motivacions, actituds).
- identificar interessos i preferències laborals i habilitats.
- millorar/actualitzar el coneixement de l'entorn formatiu i laboral.
- ajustar els interessos/expectatives amb les ocupacions possibles.
- identificar els dèficits laborals i valorar diferents tipus d'ocupacions i les tasques per desenvolupar un determinat perfil, etc.

**És un procés que pot tenir diferent abast i intensitat. Les diferències es justifiquen per les diferents situacions de partida de les persones/col·lectius.**

Es poden establir tres grans situacions tipus:

- incorporació al món laboral ordinari des de l'empresa protegida.
- reincorporació al món laboral (després d'una situació d'atur/baixa mèdica).
- transició a la vida activa des l'escola/situació inactiva permanent/llarga durada.

**En funció de les situacions de partida (edat, experiència laboral prèvia o no, formació adequada o no), les formes en què es concreta el suport són molt diferents.**

Així, podríem diferenciar tres grans tipus de suport i intervenció, d'acord amb les activitats en què aquesta és concreta:

- Revisió/actualització del perfil professional en base a una anàlisi d'ocupabilitat. Les persones que ja han treballat o que provenen d'un centre especial de treball necessiten actualitzar el seu perfil professional.
- Elaboració del perfil professional per a persones que no han treballat o que fa temps que són a l'atur i necessiten més suport i orientació en l'elaboració del seu perfil professional.
- Elaboració del projecte professional i formació d'iniciació al treball/pràctiques no laborals per a persones que no han treballat mai o que estan en etapes de transició, com ara els joves. Els objectius d'aquesta fase prèvia de formació són: millora d'hàbits, socialització, acceptació normativa, ajustar expectatives, acceptar limitacions, millorar coneixements...

Aquesta formació prèvia es pot considerar TREBALL AMB SUPORT, ja que és treballant com s'aprèn a treballar, en el sentit més ampli de la frase, i el suport ajuda, entre altres coses, a elaborar l'experiència. Gran part d'aquesta formació, però, pot fer-se a l'empresa, ja que és la situació més similar a la futura inserció. En aquest sentit, les pràctiques plantejades amb finalitat únicament formativa són un bon instrument. No interessa tant el treball per si mateix, sinó el fet que ofereix a la persona una experiència real del que significa treballar.

**Un dels elements que singularitzen l'aplicació de les metodologies de TREBALL AMB SUPORT a Catalunya per part de les diferents entitats és la diferent intensitat i abast d'aquesta fase de suport en el procés de transició a la vida activa/reincorporació al mercat laboral.**

Així, les mateixes entitats assenyalen els següents factors per explicar aquesta singularitat:

- els dèficits en els serveis d'orientació ocupacional del sistema educatiu.
- la necessitat de cobrir la distància entre l'ensenyament que es rep a l'escola i el món laboral.<sup>1</sup>
- la necessitat de treballar la transferència de coneixements apresos a l'escola a altres situacions de la vida quotidiana.

<sup>1</sup> Caldrà tenir en compte el seguiment del debat i aprovació de la Llei d'educació. Una de les reivindicacions de la Plataforma de l'Empresa Inclusiva és que incorpori el compromís de dissenyar els programes de qualificació professional inicial (PQPI) de manera que s'hi inclogui l'experiència en formació prelaboral que aporten les entitats i les iniciatives públiques que apliquen la metodologia de TREBALL AMB SUPORT.

- les dificultats del propi procés de transició a la vida activa i a l'edat adulta, un procés difícil per a tothom i encara més per a les persones que presenten algun tipus de discapacitat.

En aquest sentit, podríem dir que les tasques que cal desenvolupar no són específiques del TREBALL AMB SUPORT, però en són una condició necessària, i per tant “si no ho ha fet ningú cal fer-ho”.

Aquest procés té com a objectius:

- valorar l'ocupabilitat: habilitat d'aconseguir i mantenir una ocupació.
- identificar un itinerari/estratègies per millorar l'ocupabilitat (si és el cas).
- orientar: donar suport per identificar un objectiu laboral adequat.
- formar i facilitar experiències laborals significatives.

**En el cas de les persones amb trastorns de salut mental, aquesta etapa és de menys intensitat.**

Però s'assenyala que també sovint hi ha dificultats quan hi ha problemes de salut mental, discapacitat sensorial sobrevinguda. En aquests casos es produeix una desorientació ocupacional que afecta les expectatives, l'autopercepció de capacitats.

**Els instruments metodològics emprats en aquesta fase són:**

- Anàlisi d'ocupabilitat, per tal de detectar les mancances de la persona i poder treballar-les en les activitats marcades al pla individualitzat d'acció.
- Pla individualitzat d'acció o itinerari individual. És l'instrument fonamental per a la intervenció del tècnic/a d'acompanyament en la inserció, sobre el qual s'articulen totes les actuacions que es duren a terme per aconseguir els objectius respectant la individualitat de cada persona, establint una temporalització i una avaluació al llarg de l'itinerari.

Per poder fer aquest pla individualitzat cal conèixer prou en profunditat la persona, no solament en relació amb les seves capacitats i habilitats adquirides o potencials, sinó també sobre les seves actituds, interessos, projecte de vida i expectatives, etc. Els objectius que cal treballar responen als següents blocs de variables:

- variables curriculars: nivell formatiu, experiència professional/hàbits laborals.
- variables personals: discapacitat, autoconeixement, expectatives, autonomia, hàbits d'higiene, aspecte físic, orientació en l'espai, autocontrol, habilitats socials.

- variables d'interacció: relació amb els companys, col·laboració, participació, integració a l'empresa o a un curs de formació, suggestibilitat.
- variables de producció: coneixement del treball, quantitat de treball, qualitat del treball, organització del treball, treball sota pressió.
- variables personals respecte de les activitats: capacitat d'aprenentatge, comprensió d'idees i instruccions, concentració, disciplina, responsabilitat, constància, iniciativa, capacitat per realitzar l'activitat, resolució de problemes, capacitat d'adaptació, autocrítica, interès, assistència, puntualitat, creativitat.

Aquest procés requereix implicar tothom que coneix bé la persona per aconseguir informació.

Els plans estan en constant actualització i revisió per part de les persones tècniques, per tal d'assegurar les necessitats i aspiracions reals.

**Formació en competències transversals bàsiques.**

És necessari combinar aquest procés amb una acció de formació per reforçar les competències transversals i bàsiques. Es tracta d'una acció opcional en funció del diagnòstic i les necessitats definides en el pla individualitzat.

**El procés d'orientació vocacional pot concretar-se de formes diverses, o bé mitjançant un procés de treball tutorial o bé pot abastar:**

- visites per conèixer i experimentar diferents entorns laborals.
- aprofundiment en el coneixement d'una determinada ocupació i els seus requisits.
- pràctiques per conèixer una determinada feina durant un període de temps i ajudar a definir el lloc de treball més adient per a cada persona. Així mateix, són un bon instrument per conèixer els punts forts i els punts febles i els aspectes que han de millorar de cara a una futura inserció.

## Fase II. Inserció laboral

La segona fase agrupa aquelles accions adreçades a aconseguir la feina adequada per a cada persona en funció de les seves característiques, competències, habilitats, interessos i expectatives que permetin iniciar o reiniciar la vida laboral.

En aquest moment del procés cal remarcar la possibilitat de la realització de pràctiques no laborals en una empresa. Aquest recurs facilita, en gran manera, el procés d'inserció laboral i la contractació. Aquesta formació i entrenament es realitza en entorns laborals productius ordinaris i s'adreça a millorar la qualificació professional en el lloc de treball.

La realització d'aquestes pràctiques no laborals permet, d'una banda, donar elements a l'empresari per a la presa de decisions de cara a l'efectiva contractació de persones amb discapacitat i/o malaltia mental. D'altra banda, facilita a la persona treballadora un espai real i progressiu d'aprenentatge i adaptació, previ a un contracte remunerat. Aquest espai també facilita a la persona tècnica d'acompanyament identificar i treballar les dinàmiques que es donen entorn del lloc de treball.

La metodologia de TREBALL AMB SUPORT té com a element comú crear oportunitats per treballar i formar-se a partir del treball.

El suport en el procés de buscar, trobar i, si és el cas, adaptar un lloc de treball també serà diferent en funció dels diferents col·lectius. La manera en què es concreta el suport en el procés de recerca de feina és molt diferent.

**El treball amb suport, precisament pel fet de caracteritzar-se per la màxima adaptació a les necessitats de cada persona, pot concentrar-se en un ventall diferenciat de tipus de suports en aquesta fase d'inserció laboral, que inclou l'assistència i la intermediació en la col·locació. Així doncs, pot consistir senzillament en un suport per realitzar amb èxit les activitats necessàries per superar els processos de reclutament i les barreres de selecció, o bé pot implicar la creació d'un lloc de treball a mida.**

### El procés pot incloure les accions següents:

- Animació i suport a la recerca de feina. Suport per a la presentació d'una candidatura a un lloc vacant i per realitzar activitats com:
  - identificar les fonts d'informació.
  - elaboració d'un currículum.
  - afrontar una entrevista o procés de selecció.
- Ajust a mida d'un lloc de treball o definir-ne un de nou: el lloc de treball es crea de nou o es modifica a partir dels interessos, les habilitats i les necessitats dels candidats/es i de l'empresa. Cal:
  - Desagrupar tasques i obligacions de diferents llocs de treball i reagrupar-los d'una forma eficient reconvertint-los en un lloc de treball de nova creació, adequat a les habilitats i les competències de la persona.
  - Explorar les necessitats d'una empresa amb l'empresari i crear una nova feina que permeti donar resposta a aquestes necessitats fins ara no resoltes o no d'una forma regular.
- Suport per trobar una feina en els inicis de l'etapa laboral en el mercat ordinari:
  - Assistència en el disseny, la valoració i la modificació del lloc de treball per tal que s'adeqüi a la persona.

### Un dels elements clau d'aquest procés és l'anàlisi del lloc de treball.

- Cal analitzar la descripció de la feina.
- També s'ha de fer una anàlisi de l'entorn del lloc de treball: seguretat i riscos laborals; cultura organitzativa i factors d'estrès.

És important fer l'anàlisi del lloc de treball *in situ*, preferiblement amb la persona que el realitza o la que en tingui més informació.

### **En aquesta fase és rellevant el suport *in situ* en el lloc de treball o formació.**

Aquesta intervenció intensa i continuada està orientada a produir un canvi positiu en la situació quan es considera que la persona presenta una sèrie de dificultats que fan imprescindible el suport facilitat pel tècnic/a d'acompanyament en la inserció.

La duració de la intervenció estarà condicionada per l'evolució satisfactòria de la situació. Es pot estimar en un màxim de 3-6 mesos amb la finalitat d'aconseguir-ne la consolidació.

Aquesta intervenció també es pot donar en qualsevol moment del procés: recerca, formació, treball, manteniment del lloc de treball i depenent de la persona, les variables que s'hauran de treballar podran ser de tipus personal, en les relacions interpersonals i en relació amb les tasques que ha de realitzar.

### **L'instrument metodològic emprat en aquesta fase és el pla d'ajustament.**

En el context de cada pla personalitzat es desenvolupa un pla d'ajustament entre la persona treballadora, lloc de treball i entorn laboral. Cada cop que la persona canvia de lloc de treball i/o d'empresa es dissenya un nou pla d'ajustament.

Aquest pla d'ajustament és dinàmic perquè té per objectiu la correcta articulació entre:

- el treballador/a: les seves característiques, capacitats i competències, les habilitats actuals i les que pugui adquirir en un futur, les seves expectatives i interessos al llarg del temps.
- el lloc de treball: els requeriments de l'encàrrec i la tasca que s'ha de fer, les condicions laborals (horari, vacances i remuneració), entre d'altres.
- l'empresa i l'entorn laboral: la cadena de comandament, les relacions amb els altres companys/es i les interrelacions laborals.

Un dels objectius de l'anàlisi del lloc de treball és garantir que se satisfan les necessitats tant de l'empresa com del treballador/a. En aquest sentit, les empreses són també socis en aquest procés i és clau establir-hi relacions positives, centrar-se en les necessitats del negoci i de l'empresa.

## **Fase III. Acompanyament/seguiment**

Aquesta fase recull les accions de suport per al manteniment de la feina i per al desenvolupament de la pròpia carrera laboral. Cal distingir entre el suport inicial (en els primers moments de la relació laboral) i el suport al llarg de la vida.

Les activitats de seguiment poden variar en cada cas, en funció dels objectius i de les necessitats tant de la persona com de l'empresa.

Cal recordar que el suport és proactiu (detecta les necessitats i avança els suports) i reactiu (respon a noves necessitats quan sorgeixen).

### **ACOMPANYAMENT INICIAL**

#### **L'objectiu és facilitar a la persona el suport necessari per a l'èxit de la inserció.**

La persona tècnica porta a terme l'acompanyament, el seguiment i el monitoratge de la persona, retirant-se de manera progressiva a mesura que el procés es fa efectiu. Les diverses activitats en què es concreta aquest suport són, entre d'altres:

- visites a l'empresa per part del tècnic/a d'inserció.
- contacte telefònic amb el/la referent de l'empresa i amb els superiors/es, per a informació i assessorament bidireccional.
- realització de tutories individuals de seguiment.
- avaluació contínua per determinar si es varia i s'intensifica el suport i seguiment: avaluació del desenvolupament professional de la persona i reajustament (quan calgui) de les modificacions i adaptacions introduïdes inicialment, així com introducció de noves mesures si es detecta i se n'identifica la necessitat.

## ACOMPANYAMENT AL LLARG DE LA VIDA LABORAL

**És necessari un acompanyament continuat tant amb l'empresa com amb la persona, per tal d'assegurar el manteniment de la feina i la satisfacció d'ambdues parts.**

Els objectius del suport continuat són:

- Avaluar de forma proactiva les necessitats de la persona: satisfacció en el treball, actualització dels interessos professionals, objectius i preferències, adaptació als canvis organitzatius, etc.
- Actualitzar i revisar el sistema de suports d'acord amb els canvis.

**Cal mantenir canals oberts de comunicació de forma permanent.**

S'ha de mantenir el contacte amb la persona de manera periòdica i establir el suport sempre que s'escaigui, perquè no perdi el rol de referent laboral que tenen per part de l'entitat.

**Durant el seguiment al llarg de la relació laboral, de manera puntual, caldrà gestionar incidències i crisis.**

Per tal d'ajudar a resoldre-les (i assessorar i orientar per abordar problemes de comportament o actituds que es puguin presentar) es realitzen diverses activitats: facilitar una atenció psicològica individualitzada i entrevistes, mediació a l'entorn de treball, etc. Però depenent de la situació i la persona cal derivar a un especialista, com en qualsevol altre treballador.

**Periòdicament i de manera puntual, s'han de realitzar avaluacions i actualitzacions dels objectius personals i laborals.**

Aconseguir una feina és un gran avanç cap a la integració, tot i que també implica l'emergència d'altres necessitats. L'objectiu és acompanyar el procés de reflexió de la persona sobre els propis objectius i facilitar suport per aconseguir nous reptes, prendre noves decisions i aconseguir una major independència.

## LES DIMENSIONS TRANSVERSALS DEL TREBALL AMB SUPORT

**LA RELACIÓ AMB L'EMPRESA, LA RELACIÓ AMB LA FAMÍLIA** o l'entorn relacional de la persona i el treball amb xarxa amb altres institucions i entitats són les anomenades dimensions transversals del TREBALL AMB SUPORT. Per a cada una d'elles es destaquen aquells criteris, objectius i activitats que les mateixes entitats han considerat especialment rellevants.

### La relació amb l'empresa

En parlar de la relació amb l'empresa s'han de distingir dos nivells:

- la relació que s'estableix amb l'empresa concreta.
- les accions adreçades al teixit empresarial per aconseguir la seva disposició a participar en aquests programes (prospecció, sensibilització, informació).

#### FACTORS CLAU EN LA RELACIÓ AMB L'EMPRESA

**Establir una relació de confiança entre l'empresa i l'entitat en totes les diferents fases del procés d'inserció.**

**Trobar el lloc de treball adequat per a la persona adequada i adaptar les seves necessitats específiques (pla d'ajustament).**

Totes les entitats realitzen un treball intens amb la persona i les empreses per trobar la feina que millor s'adequa a les seves necessitats, interessos i capacitats.

**Garantir –en la mesura del que és possible– l'èxit de les experiències d'inserció laboral com a element clau per mantenir i aconseguir noves oportunitats de cooperació amb l'empresa.**

Algunes entitats pacten primer amb l'empresa un conveni de pràctiques amb uns objectius i si no s'aconsegueix l'èxit d'aquests objectius i les parts no ho valoren com a tal no es passa a la contractació. Aquest és un fet que dóna seguretat i confiança a l'empresa.

**Prestar especial atenció a la valoració de si la persona està preparada per incorporar-se a un lloc de treball però també si l'empresa està preparada perquè s'hi incorpori la persona.**

Des del punt de vista de l'empresa això implica garantir que la persona aconseguirà:

- Un nivell de rendiment adequat: cal evitar que la seva incorporació afecti negativament el ritme productiu (no sempre implica que tingui el mateix ritme que els altres, sinó que mantingui el ritme i qualitat pactat i assolit).
- Un procés de relació i adaptació laboral adequat: no alterar la dinàmica o el clima laboral.

Des del punt de vista de la persona això implica garantir que l'empresa té:

- Uns mínims organitzatius que permetin tenir interlocutors/es i tutors/es més o menys estables.
- Una actitud positiva dels tutors/es (no per imposició vertical de direcció).
- Funcions i tasques mínimament clarificades.



### **Garantir els drets i la imatge de la persona amb discapacitat com a persona adulta, responsable i activa.**

Si cal una intervenció amb les persones de l'empresa (companys/es, comandaments) informativa, educativa, de correcció d'actituds o prejudicis, aquesta, evidentment, es farà amb totes les garanties que no lesionarà la imatge de la persona amb discapacitat com a treballador o treballadora adulta, responsable i activa. Per tant, es valorarà en cada cas la conveniència de desenvolupar accions amb o sense la presència de la pròpia persona amb discapacitat.

### **Mantenir una línia de contacte permanent amb l'empresa.**

Una línia de contacte permanent amb l'empresa és necessària per poder obtenir informació anticipada de qualsevol canvi que es pugui produir a l'empresa, com ara canvi de torns o tasques, o referents i que poden suposar una situació de crisi o retrocés en el procés d'adaptació.

### **Garantir la disponibilitat del suport al llarg del temps a través de la formació necessària per assumir nous encàrrecs/tasques/funcions.**

L'entitat pot oferir formació bàsica necessària per assumir nous encàrrecs/tasques/funcions. És a dir, l'entitat pot oferir formació bàsica necessària per a la readaptació del lloc de treball, però quan cal formació molt específica per al lloc de treball, l'entitat pot orientar el treballador/a i/o l'empresa sobre on pot realitzar aquesta formació específica. Alguns exemples d'aquest suport:

- Ajudar a resoldre incidències.
- Facilitar assessorament/orientacions per abordar problemes de comportament o actituds que es puguin presentar.
- Facilitar orientació i formació per als companys/es i per als responsables.

## **LA RELACIÓ AMB L'EMPRESA CONTRACTANT**

### OBJECTIUS

- Assegurar l'èxit de la incorporació laboral mantenint la satisfacció d'ambdues parts i realitzant tasques de mediació:
  - en la incorporació al lloc de treball.
  - al llarg de tota la vida laboral mitjançant la detecció de situacions conflictives i aplicació de mesures correctives.

### ACTIVITATS

- Valoració i anàlisi del lloc de treball. Funcions del lloc de treball, competències que fan falta per desenvolupar les funcions, entorn, grau d'accessibilitat, motivació, etc. Convé realitzar-ho conjuntament entre un treballador/a de l'empresa i el tècnic/a de TREBALL AMB SUPORT. Per dur-ho a terme és necessari recopilar informació prèvia sobre els procediments i la filosofia de l'empresa, sobre polítiques de personal, aspectes retributius i beneficis oferts per l'empresa, i serveis existents en el lloc de treball i la seva ubicació.
- Anàlisi de les tasques. S'han d'identificar les diferents parts de la feina i determinar les habilitats necessàries, les seqüències de les tasques, la seva eficiència i les possibilitats de modificar el disseny i si és necessari proposant possibles adaptacions.
- Definició del marc de col·laboració, com ara un conveni de pràctiques.
- Acompanyament i entrenament en el mateix lloc de treball, així com en altres situacions naturals considerades en el pla personal de feina. És la forma de treball que proporciona aprenentatge a partir de la pràctica i de l'autoanàlisi amb una actitud d'exigència i responsabilitat.
- Recerca de suports naturals, de l'entorn laboral i social, per a la consecució i el manteniment dels objectius d'inserció, és a dir, de persones, recursos, procediments i instruments identificats pels tècnics/iques en l'acompanyament en la inserció que ajuden el treballador/a amb discapacitat a adaptar-se i integrar-se plenament al seu nou lloc de treball.
- Assessorament legal als diferents agents de l'empresa en temes relacionats amb tipus de contractes, ajudes a la contractació i altres aspectes administratius.
- Assessorament tècnic als diferents agents (companys/es, supervisors/es). Suport en aspectes de tipus relacional envers la persona amb discapacitat.
- Assessorament en adaptacions del lloc de treball i ajudes ergonòmiques.



## LA RELACIÓ AMB LES EMPRESES

Més enllà de la relació que s'estableix amb l'empresa concreta, les entitats destaquen la feina de prospecció/informació/sensibilització que es realitza de forma continuada i que permet comptar amb una relació d'empreses potencialment col·laboradores.

### FACTORS CLAU

- ▶ Utilitzar diferents instruments i estratègies per relacionar-se i captar empreses col·laboradores: treballant en xarxa amb els empresaris/àries, comerços, sindicats, patronals, etc. Explicar la diferència positiva, els avantatges per a les empreses de contractar persones que participen en els programes de TREBALL AMB SUPORT:
  - persones que estan plenament preparades per treballar,
  - que compleixen els requisits per al lloc de treball concret, i
  - que es comprometen a desenvolupar les tasques convingudes amb el convenciment i el compromís de mantenir el lloc de treball a llarg termini:
    - entusiastes
    - més compromeses
    - lleials
    - de confiança
- ▶ Cal defensar l'ocupabilitat i l'eficàcia dels treballadors/es dels programes de TREBALL AMB SUPORT, fent referència als resultats obtinguts amb altres experiències.

## LA RELACIÓ AMB LES EMPRESES COL-LABORADORES

### OBJECTIUS

- ▶ Captar empreses col·laboradores intentant despertar-hi la sensibilitat i la motivació per participar en el projecte d'altres empreses.
- ▶ Millorar el coneixement, despertar la sensibilitat i la motivació de les empreses sobre aquests temes.

### ACTIVITATS

- ▶ Prospecció i contactes amb les empreses que es valori que hi poden participar:
  - Obtenció de llistats actualitzats d'empreses (base de dades del centre, guies de polígons industrials, pàgines grogues...).
  - *Mailings* a les empreses donant informació del projecte.
  - Trucades telefòniques de seguiment dels correus electrònics per concertar entrevistes.
  - Visites.
  - Altres.
- ▶ Màrqueting. És el procés d'oferir a l'empresa treballadors/es capacitats per realitzar tasques productives mitjançant un servei de suport que doni garantia del manteniment de la producció i la resolució de conflictes. És important defensar l'ocupabilitat i l'eficàcia dels treballadors/es dels programes de TREBALL AMB SUPORT, fent referència als resultats obtinguts amb altres experiències.
  - Informació del projecte.
  - Concreció de possibles col·laboracions.
- ▶ Sensibilització a l'empresa.
  - Difusió del projecte a través de fòrums de les associacions d'empreses i gremis i realització de jornades entorn del TREBALL AMB SUPORT per difondre'n la metodologia i els avantatges.
  - Reunions amb les persones responsables de les empreses, o amb els representants sindicals, per treballar aspectes que influeixen en el col·lectiu, aspectes relacionats amb la contractació.
  - Accions d'agraïment públic per a les empreses col·laboradores per la creació d'una marca d'empresa "inclusiva" (empreses que ja han fet el pas de contractar) com a estímul per a la incorporació d'altres empreses.

### CONTRAPRESTACIONS PROGRAMA-EMPRESSES

#### Què ofereix el programa a les empreses que proposen un lloc de treball

- ▶ Contribuir a l'acompliment de la llei, amb el suport i l'assessorament necessaris.
- ▶ Preparar el futur treballador/a.
- ▶ Informar els companys/es de treball entorn de la discapacitat i com relacionar-s'hi.
- ▶ Entrenar la persona en el seu lloc de treball, mitjançant un preparador laboral durant un període de pràctiques determinat.
- ▶ Assumir, durant el període de pràctiques, totes les contingències legals derivades tant de la persona com del preparador laboral.
- ▶ Fer el seguiment periòdic un cop la persona ha estat contractada i oferir-li suport quan sigui necessari.

#### Què demana el programa a l'empresa

- ▶ Col·laborar en la recerca d'un treball real, adequat a les possibilitats de la persona.
- ▶ Facilitar que el futur treballador/a realitzi l'entrenament en el seu lloc de treball amb el preparador laboral del projecte.
- ▶ Informar la plantilla de treballadors/es de la incorporació d'un empleat/ada amb discapacitat intel·lectual a l'empresa.
- ▶ Determinar amb el preparador laboral les tasques que ha de realitzar la persona participant i com s'han de dur a terme.
- ▶ Valorar periòdicament el treball de la persona amb els responsables del projecte.
- ▶ Contractar la persona, si es valora positivament el seu grau d'eficàcia i autonomia.
- ▶ Mantenir un contacte periòdic amb els professionals del projecte i demanar suport quan sigui necessari.

## La relació amb la família i l'entorn relacional

Hi ha consens a assenyalar que com a premissa cal tenir en compte la diversitat de situacions familiars i relacionals de les persones. La família pot esdevenir, en molts casos, un factor clau per a la consecució i el manteniment dels objectius de la inserció formativolaboral. A la vegada, però, es destaca que el procés de socialització ocupacional s'inicia en el nucli familiar que és on es rep la informació sobre la formació, el treball, el temps lliure i s'aprenen aspectes fonamentals.

El funcionament del sistema familiar de les persones amb problemes de salut mental o amb discapacitat comporta molts factors que en poden limitar, condicionar o frenar el procés de desenvolupament professional i d'integració laboral.

Alguns dels factors més comuns que s'assenyalen són:

- Actituds i conductes de sobreprotecció.
- Expectatives desajustades en relació amb la persona o als requeriments del mercat laboral.
- Actituds i conductes de desentesa.

L'actitud familiar i/o de l'entorn és especialment rellevant en els processos de transició a la vida activa, ja que pot potenciar o frenar els canvis de rol de les persones, l'exercici d'un rol basat en l'autonomia, la responsabilitat i la identitat com a nuclis centrals de la personalitat i de les interaccions amb l'entorn. De forma coherent amb aquestes afirmacions, són moltes les entitats que destaquen que l'actitud de col·laboració de la família és un element determinant a l'hora d'aconseguir i mantenir un lloc de treball. Per tant, la possibilitat d'intervenir en la família és en molts casos clau per a l'èxit.

En les experiències analitzades trobem diferents nivells de relació i d'intervenció. Per a algunes entitats, especialment de discapacitats intel·lectuals, és un aspecte fonamental. En aquest sentit, algunes han establert com a requisit d'accés al programa la disposició de la família a col·laborar amb el programa i a participar en aquest procés. D'altres, assenyalen que pot fer-se o no fer-se, depenent de la persona, de la família i de l'edat de la persona.

El treball amb les famílies normalment consisteix en accions d'assessorament i acompanyament paral·lel al que es realitza amb la persona per a la seva inserció i es concreta per a cada família el tipus d'intervenció i la temporalització adequada en funció del pla individualitzat de treball.

## FACTORS CLAU

- ▶ Es poden plantejar diferents nivells de relació i intervenció.
- ▶ Cal considerar i respectar el fet que la persona té dret de decidir el nivell d'implicació de la seva família en aquest procés.
- ▶ Es considera necessari informar la família sobre el procés d'inserció laboral i les possibilitats laborals de la persona, establint canals de cooperació conjunta entre la família i l'educador/a laboral, per arribar a organitzar i implementar alternatives de normalització a tots els nivells laborals i socials.
- ▶ És especialment important poder treballar amb la família i les persones del seu entorn immediat en aquells casos en què:
  - la persona és molt dependent de la família
  - la família és molt dependent de la persona (sobreprotecció)
- ▶ Cal donar "eines" a la família perquè accepti el canvi, el toleri i canviï juntament amb la persona usuària per afavorir el procés d'inserció laboral.

## OBJECTIUS

- ▶ Valorar l'oportunitat/necessitat i l'abast de la intervenció amb la família i/o l'entorn relacional (i què és i qui és "la família" en cada cas).
- ▶ Informar i garantir que les famílies tenen la informació bàsica sobre el servei, així com el significat d'estar en un entorn protegit o no, i les seves implicacions.
- ▶ Facilitar una línia de contacte amb els orientadors i aconseguir la seva col·laboració.
- ▶ Aconseguir que la família col·labori en el procés:
  - Informant de qualsevol senyal d'avís de recaiguda que observi en el seu familiar.
  - Informant de canvis o esdeveniments familiars que poden causar estrès al treballador/a.
  - Informant de canvis/reduccions de medicació.
  - Informant de totes aquelles dades que obtingui relacionades amb el treball i que puguin incidir en el procés, com ara comentaris del familiar sobre dificultats que es troba a la feina, problemes relacionals i cognicions distorsionades.

- ▶ Conscienciar de la importància de la seva implicació en aquest procés. Potenciar la vinculació amb el procés, facilitar la reflexió entorn dels canvis que ha de viure la persona i el canvi del rol que exerceixen com a família a mesura que la persona canviï al rol de treballador/a.
- ▶ Assessorar i orientar per afavorir el procés de recerca, de manteniment i de millora del treball i de motivació per acompanyar el canvi. Es tracta de provocar canvis en les actituds i pautes relacionals familiars que influeixen en la situació psicosocial de l'usuari/ària i en les seves possibilitats de portar a terme el seu itinerari formativolaboral.
  - Promoure l'autonomia de la persona/donant suport a la persona en allò que necessiti.
  - Aconseguir que la família valori positivament el treball i que sigui capaç de reestructurar positivament les dificultats, comentaris negatius, queixes sobre el dia a dia, etc.
  - Preparar-los per assumir certs riscos, eliminant les pors que apareixen en alguns casos. Treballar les angoixes i les pors per assumir riscos. Molts aspectes del món laboral angoixen les famílies, per exemple algunes famílies de malalts mentals severes tenen molta por que el món laboral els faci empitjorar la seva malaltia o el seu estat d'estabilitat, que perdin les pagues que cobren, etc.

## ACTIVITATS

- ▶ Entrevistes individuals familiars i/o amb l'entorn relacional de la persona.
- ▶ Reunions a l'inici del projecte i compromís de suport al futur treballador/a.
- ▶ Sessions de dinamització amb les famílies on treballar de forma activa i dinàmica temes com el rol d'adult, la independència o el projecte de futur.
- ▶ Contacte i seguiment telefònic.
- ▶ Informació, assessorament, orientació i suport en relació amb el trastorn de salut mental en el procés formatiu i d'inserció laboral de la persona.
- ▶ Intervenció per afavorir la modificació de pautes relacionals disfuncionals.

## El treball en xarxa

El treball en xarxa és un factor clau d'èxit per a les entitats que realitzen TREBALL AMB SUPORT. Hi podem distingir tres dimensions:

### Intervenció psicosocial.

Diferents programes que coincideixen en el temps sobre les mateixes persones han d'anar coordinats conjuntament amb els altres recursos i serveis que també hi treballen, per tal de pactar les millors estratègies per a cada actuació individual.

### La cooperació d'agents de l'àmbit laboral en un mateix territori.

- Contacte i coordinació amb entitats i serveis vinculats a la integració sociolaboral de persones amb disminució.
- Accions de sensibilització i prospecció del teixit empresarial: difusió dels programes de TREBALL AMB SUPORT, del desenvolupament de les pràctiques i acompanyament a la inserció, seguiment.
- Col·laboració amb el Servei d'Ocupació de Catalunya i empreses d'inserció laboral.

### La cooperació i el treball en xarxa amb altres programes i serveis que faciliten suport en àmbits com ara l'habitatge, l'emancipació i el lleure, principalment, contribueixen a la integralitat de l'atenció i a l'atenció a les diferents dimensions de la vida adulta.

Els programes de TREBALL AMB SUPORT han de considerar la persona no tan sols des del seu rol de treballador/a, sinó de manera global i holística, conscients que els aspectes personals i socials influeixen en el desenvolupament professional, de manera que esdevé imprescindible la coordinació amb els serveis socials, amb els serveis de salut mental i amb el sistema educatiu.

Un percentatge significatiu de les persones que necessiten participar en programes de TREBALL AMB SUPORT necessiten també suport per a altres aspectes de la seva vida. Els programes de TREBALL AMB SUPORT són referents en l'àmbit laboral, però és important que es coordinin amb altres programes que s'ocupen d'aspectes de la vida adulta dels quals les persones amb discapacitat que han participat al programa d'àmbit laboral també acostumen a necessitar el seu suport. Per exemple:

- emancipació
- habitatge
- lleure
- creixement personal i formació al llarg de la vida

## FACTORS CLAU PER A LA INTERVENCIÓ PSICOSOCIAL

**És important establir relacions amb les institucions, serveis i entitats que tracten o deriven la persona: xarxa de serveis socials, sistema educatiu, serveis de salut mental, altres entitats i serveis vinculats a la integració sociolaboral de persones amb discapacitat.**

Durant la fase de preparació per millorar el coneixement de la persona és important recollir el màxim d'informació per millorar el seu coneixement de forma complementària a l'intercanvi que es fa directament amb la persona i la família (si és el cas).

La informació que es demana a altres professionals és aquella que pot tenir relació amb la incorporació de la persona al món laboral i pot repercutir-hi. L'intercanvi d'informació de la persona entre entitats i/o serveis es fa sempre en el marc de la Llei de protecció de dades de caràcter personal i es porta a terme amb el consentiment de la persona (sempre, i sobretot, per a les dades de salut mental).

**Durant la fase d'inserció, que pretén donar suport per trobar un feina que s'ajusti a les preferències i capacitats, és clau el contacte continuat de l'entitat amb les empreses de treball temporal, centres especials de treball, empreses d'inserció, el Servei d'Ocupació de Catalunya i altres agents.**

**Durant la fase de suport continuat per al manteniment de la feina o per al desenvolupament de la pròpia carrera laboral el treball en xarxa amb la resta de serveis facilitarà els canvis d'estratègies i la prevenció de situacions de crisi.**

**La coordinació amb els professionals dels serveis de salut mental que atenen persones amb trastorn mental es fa imprescindible per tal de garantir el suport farmacològic, psicològic i social en tots aquells canvis que porta implícit el procés d'inserció.**

La coordinació és necessària al llarg de tot el procés per diferents motius:

- Per poder definir conjuntament tant l'itinerari que ha de seguir l'usuari/ària com el tipus de suport i seguiment que requerirà. Servirà com a font de consulta i assessorament sobre les possibilitats i les característiques de l'usuari/ària en relació amb aquells factors que són rellevants en la seva inserció laboral.

- Per tal de consensuar els objectius i el pla de treball, i aportar informació sobre l'evolució de l'usuari/ària. Durant tot el procés es mantindrà, amb més o menys intensitat, la coordinació amb el centre de salut mental, centre derivant o terapeuta responsable.
- Per tal d'evitar possibles descompensacions i a fi de poder intervenir-hi amb eficàcia en els moments més crítics, cal tenir molta cura d'aquesta coordinació en moments de canvi dins de l'itinerari que poden requerir una variació de les visites o del tractament farmacològic per tal de garantir l'estabilitat emocional de l'usuari/ària.
- Per mantenir el lloc de treball un cop s'ha assolit la contractació. És clau garantir l'estabilitat emocional de l'usuari/ària i cal valorar acuradament les necessitats de suport del treballador/a i les possibilitats d'atenció del servei que pot haver d'actuar tant en l'aspecte psicològic com en el farmacològic.

## OBJECTIUS

Respecte de la intervenció psicosocial:

- Millorar el coneixement de la persona: assessorament sobre les possibilitats i les característiques de l'usuari/ària en relació amb aquells factors que són rellevants en la seva inserció laboral.
- Pactar les millors estratègies per a cada actuació individual: consensuar els objectius i el pla de treball, i aportar informació sobre l'evolució de l'usuari/ària.
- Garantir la coherència en el posicionament davant l'usuari/ària, per aconseguir que el conjunt de professionals es dirigeixi a assolir els mateixos objectius.

La cooperació d'agents de l'àmbit laboral en un mateix territori permet:

- Optimitzar els recursos, aprofitar els àmbits d'especialització i experiència.

Amb altres programes i serveis que faciliten suport en altres àmbits (habitatge, emancipació, etc.):

- Facilitar la integralitat de l'atenció a les diferents dimensions de la vida.

## ACTIVITATS

- Suport i coordinació externa, respecte de la intervenció psicosocial amb cada persona, conjuntament amb els altres recursos i serveis que també hi treballen (recursos de salut mental, serveis socials dels ajuntaments, gabinets psiquiàtrics privats...).
- Derivació o coordinació amb altres recursos.
- Contacte continuat de l'entitat amb les empreses de treball temporal, centres especials de treball, empreses d'inserció i el Servei d'Ocupació de Catalunya.

# SÍNTESI DE LES FASES I PROCESSOS DEL TREBALL AMB SUPORT

## FASE I. PREPARACIÓ

### 1. Acollida/valoració de la idoneïtat per a la incorporació al TREBALL AMB SUPORT

### 2. Actualització/elaboració del perfil professional: suport per a la definició d'un objectiu laboral d'ocupació/formació en competències bàsiques i transversals.

- ▶ Revisió/actualització del perfil professional (anàlisi d'ocupabilitat).
- ▶ Elaboració del perfil professional (anàlisi d'ocupabilitat).
- ▶ Formació d'iniciació al treball i reforç de competències bàsiques i transversals.

## FASE II. INSERCIÓ LABORAL (CONTRACTACIÓ)

### 3. Recerca de feina activa i personalitzada:

- ▶ Prospecció i localització i/o creació a mida del lloc de treball.
- ▶ Pràctiques no laborals.

### 4. Anàlisi del lloc de treball

### 5. Adaptació i formació en el lloc de treball/assessorament a l'entorn laboral

## FASE III. ACOMPANYAMENT/SEGUIMENT

### 6. Seguiment inicial (a la persona i a l'empresa)

### 7. Seguiment al llarg de la vida laboral (continuat)

### 8. Seguiment al llarg de la vida laboral: gestió d'incidències i crisi (suport puntual)

### 9. Seguiment al llarg de la vida laboral: avaluació/actualització dels objectius laborals i personals

## Fase I. Preparació

### 1. Acollida/valoració de la idoneïtat de la metodologia del TREBALL AMB SUPORT

#### OBJECTIUS

- ▶ Garantir que el TREBALL AMB SUPORT és la metodologia idònia per aconseguir la inserció al mercat de treball ordinari de la persona sol·licitant.<sup>1</sup>
- ▶ Assegurar que la persona rep tota la informació necessària per decidir si vol fer ús dels serveis de TREBALL AMB SUPORT.

#### ACTIVITATS

- ▶ Entrevistes i sessions d'informació amb els candidats/es per tal d'informar-los del procés del TREBALL AMB SUPORT, el funcionament del projecte, què implica participar-hi, i resoldre els dubtes que puguin tenir.
- ▶ Valoració de l'acompliment dels criteris i anàlisi de les competències de la persona, que inclou:
  - dades recollides de les entrevistes amb les persones candidates.
  - informació recollida d'entrevistes amb la família i referències de centres de formació previs.
  - *curriculum vitae*.
  - altres possibles proves de selecció addicionals (proves en grup, tribunals qualificadors, etc.).
- ▶ Trobades familiars i amb l'entorn relacional significatiu. Entrevistes als familiars i a l'entorn proper per resoldre dubtes i qüestions, i recollir informació sobre les persones candidates i el seu entorn.

<sup>1</sup> Vegeu-ne els criteris a la pàgina 10.

## 2. Actualització/elaboració del perfil professional: suport per a la definició d'un objectiu laboral d'ocupació/formació en competències bàsiques i transversals.

### OBJECTIUS

- Identificar les aspiracions, la personalitat, les competències i els interessos de cada persona:
  - Descobrir les potencialitats de cada persona respecte de les seves competències i valorar els recursos personals i el seu grau d'autonomia.
  - Definir quins aspectes ha de treballar que li permetin desenvolupar-se en un entorn ordinari (en els àmbits formatiu, educacional, relacional, etc.).
- Consolidar les competències transversals necessàries per desenvolupar el rol de treballador/a.
- Avaluat -al final de la fase- la idoneïtat de l'aplicació de la metodologia de TREBALL AMB SUPORT a aquesta persona (vegeu-ne els criteris) i prendre decisions sobre el pas a la següent fase o la derivació a altres programes.

### ACTIVITATS

- Tutories d'orientació o sessions individuals.
- Tècniques grupals.
- Coordinació amb famílies o entorn immediat.
- Treball en xarxa: recollida del màxim d'informació sobre la persona, coordinació amb el sistema educatiu, serveis de salut mental, logopedes, serveis socials i altres.
- Elaboració del programa o pla individualitzat de treball.
- Accions formatives de reforç de competències bàsiques i transversals en el mateix servei o derivant-ho a altres recursos, i derivació a formació professionalitzadora, quan es valori necessària.
- Avaluació de la idoneïtat de l'aplicació de la metodologia.

## Fase II. Inserció laboral (contractació)

### 3. Recerca de feina activa i personalitzada: prospecció i localització i/o creació a mida del lloc de treball

#### OBJECTIU

- Trobar un lloc de treball adequat a les capacitats i les necessitats de la persona.

#### ACTIVITATS

- Recerca de feina personalitzada i anàlisi de compatibilitat entre els candidats/es i els llocs de treball.
- Concreció de possibles col·laboracions.
- Pràctiques.
- Valoració dels llocs de treball disponibles/modificació o creació de llocs de treball.
  - Suport per a la presentació d'una candidatura a una plaça vacant. Suport per realitzar activitats com:
    - identificar les fonts d'informació
    - elaboració del currículum
    - afrontar una entrevista o un procés de selecció
  - Creació d'un lloc de treball a mida.

### 4. Anàlisi del lloc de treball

#### OBJECTIU

- Analitzar i dissenyar el suport, les tècniques d'ajuda i la formació adequats, tenint en compte factors interns al lloc de treball, però també factors externs que afecten directament o indirectament el bon desenvolupament de la vida laboral.
  - Suports interns o específics del lloc de treball, incloent-hi tot tipus de serveis d'orientació, aprenentatge, assessorament en temes de sociabilitat, assignació d'un tutor, etc.
  - Suports externs o individuals o comunitaris incloent-hi suports no vinculats al lloc de treball però de gran impacte per a l'estabilitat laboral, com ara suport financer, de transport, de relacions personals, etc.



## ACTIVITATS

- ▶ Recollida d'informació mitjançant l'observació del lloc de treball i l'entrevista a les persones que realitzen aquestes tasques actualment, sobre:
  - les característiques del lloc de treball.
  - el clima de relacions.
  - el perfil del lloc de treball.
  - les dificultats amb què es pot trobar la persona/possibles suports que es trobarà.
- ▶ Establiment d'una rutina de treball: identificació de les àrees on es desenvoluparan les tasques/determinació de les funcions essencials o no essencials.
- ▶ Assessorament i possibilitat de realització d'activitats amb el personal de l'empresa informant la plantilla de la incorporació del nou company/a en pràctiques. Assessorament per facilitar-ne la integració amb:
  - el disseny de models d'interacció social.
  - les xerrades amb tota la plantilla de l'empresa prèvies a la incorporació de la persona amb discapacitat sobre la integració, expectatives, situacions de conflicte. És important fer-los participants de la integració abans de tot el procés.
  - les tècniques per als treballadors/es i supervisors/es.

### 5. Adaptació i formació en el lloc de treball/assessorament a l'entorn laboral

#### OBJECTIUS

- ▶ Aconseguir l'ajustament de les competències tecnicoprofessionals de la persona respecte del lloc de treball i que realitzi la seva feina autònomament. Realitzar les adaptacions tècniques i tecnològiques necessàries per facilitar la comunicació i les tasques pròpies del lloc de treball.
- ▶ Afavorir un clima positiu entre el futur treballador/a i el seu entorn.
- ▶ Aquesta fase té com a fita clau la formalització de la contractació laboral (o el conveni de pràctiques en aquells casos en què és condició prèvia).

## ACTIVITATS

- ▶ Concreció/formalització del contracte laboral o concreció del conveni de pràctiques.
- ▶ Elaboració i posada en marxa del pla d'ajustament.
- ▶ Acompanyament a la feina diària per part del tècnic/a d'acompanyament en la inserció, en el qual pot variar el grau de suport. Per exemple, la seqüenciació del procediment de les tasques, detallar els aprenentatges que comporta cada tasca i ajudar en la comunicació i relació amb l'entorn.
- ▶ Assessorament a l'empresa i mediació amb l'entorn:
  - treball amb l'entorn més immediat (equip de treball on s'inclou la persona) sobre com relacionar-se, què se li ha d'exigir, com reaccionar davant inconvenients.
  - treball amb els comitès d'empresa o representants sindicals dels treballadors/es.
  - treball de motivació per a la contractació amb la direcció i personal de l'empresa: en funció del moment que vagi vivint i de les competències assolides pel treballador/a.
- ▶ Realització de tutories individuals de seguiment.
- ▶ Realització d'adaptacions a l'empresa, per a millores de mobilitat o per assegurar la comunicació.

## Fase III. Acompanyament/seguiment

### 6. Seguiment inicial (a la persona i a l'empresa)

#### OBJECTIUS

- ▶ Acompanyar i realitzar el seguiment i monitoratge de la persona amb una retirada progressiva del preparador/a laboral a mesura que el procés es fa efectiu.
- ▶ Realitzar un seguiment i un suport continu a l'empresa (d'alta intensitat): seguiment del nivell de satisfacció de l'empresa i del treballador/a i del desenvolupament de la tasca, i oferiment de mecanismes de reajustament en els casos que sigui necessari. O reincorporació de la persona a les fases prèvies quan es produeixen canvis significatius o la pèrdua del lloc de treball.



## ACTIVITATS

- Visites a l'empresa per part del tècnic/a d'inserció.
- Contacte telefònic amb la persona referent de l'empresa i amb els/les superiors, per a informació i assessorament bidireccional.
- Avaluació contínua per determinar si es varia i s'intensifica el suport i seguiment.
- Avaluació del desenvolupament professional de la persona amb discapacitat i reajustament (quan calgui) de les modificacions i adaptacions introduïdes inicialment, així com introducció de noves mesures si se'n detecta i identifica la necessitat.
- Realització de tutories individuals de seguiment.

### 7. Seguiment al llarg de la vida laboral

#### OBJECTIUS

- Avaluació -de forma proactiva- les necessitats de la persona i de l'empresa:
  - La satisfacció en el treball.
  - Responsabilitats laborals.
  - L'actualització dels interessos professionals, objectius i preferències.
  - L'adaptació als canvis organitzatius.
- Actualitzar i revisar el sistema de suports d'acord amb els canvis:
  - Facilitar la formació necessària per assumir nous encàrrecs/tasques/funcions.
  - Facilitar orientació i formació per als companys/es i per a les persones responsables.

#### ACTIVITATS

- Assessorament i avaluació continuats a l'empresa. Contactes telefònics i visites a l'empresa per part dels tècnics i tècniques d'acompanyament en la inserció.
- Avaluació contínua del procés per determinar si es varien i s'intensifiquen els suports.
- Canals oberts de comunicació permanent.

### 8. Seguiment al llarg de la vida laboral: gestió d'incidències i crisi (suport puntual)

#### OBJECTIUS

- Ajudar a resoldre incidències.
- Facilitar assessorament/orientacions per abordar problemes de comportament o actituds que es puguin presentar.

## ACTIVITATS

- Atenció d'incidències.
- Mediació en l'entorn de treball.
- Atenció individualitzada i entrevistes.

### 9. Seguiment al llarg de la vida laboral: avaluació/actualització dels objectius laborals i personals

#### OBJECTIU

- Acompanyar el procés de reflexió sobre els propis objectius (laborals i personals) i facilitar suport per aconseguir nous reptes (per exemple, emancipació, canvis de feina, etc.).
  - Desenvolupar l'habilitat de reconèixer aquestes opcions i prendre també noves decisions, fent camí per aconseguir una major independència.
    - Millorar les condicions laborals.
    - Canvi d'expectatives i de feina.
    - etc.
  - Facilitar que les persones puguin expressar les seves necessitats i aspiracions més enllà del món laboral, i orientar-los cap als recursos i programes que poden proporcionar-los suport en aquests aspectes (habitatge, lleure, organització dels diferents aspectes de la vida) i, en definitiva, la capacitat per dur a terme una vida adulta autònoma i independent.

#### ACTIVITATS

- Anàlisi i avaluació periòdica per part de la persona de la seva situació, del lloc de treball que ocupa, de les activitats que li permeten expressar els seus desitjos laborals, etc.
- Derivació/coordinació amb altres programes i serveis que s'ocupen de facilitar suport en altres aspectes no laborals (emancipació, habitatge, vida independent, oci, creixement personal).
- Reconeixement públic per part de l'entitat dels èxits laborals de cada persona: trobades, actes, diplomes, etc. per a les persones que mantinguin el lloc de treball de forma estable.

## ENTITATS I PERSONES QUE HAN PARTICIPAT EN EL PROCÉS

### ENTITATS

**ACAPPS. Associació catalana per a la promoció de les persones sordes**

**AMMFEINA. Agrupació catalana d'entitats per a la inserció laboral de persones amb malaltia mental**

**APRODISCA. Associació de persones amb discapacitat psíquica**

**Associació Dau**

**Associació Joia**

**CFO La Paperera**

**Fundació privada ECOM**

**Fundació Catalana Síndrome de Down**

**Fundació Projecte Aura**

**Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona**

**L'Heura del Vallès**

**Plataforma ciutadana per una empresa inclusiva**

**TRESC. Associació de serveis de suport al treball per a persones amb discapacitat**

### PERSONES

**Susanna Díaz**  
Responsable del Servei d'Integració Laboral SAES

**Leandro Tacons**  
Coordinador

**Carme Sureda**  
Fundadora i gerent

**Isabel Llorens**  
Cap de Recursos Humans

**Immaculada Pinar**  
Codirectora de l'Associació Joia i directora tècnica d'inserció

**M. Lourdes Lalaguna**  
Cap d'Orientació

**Núria Rota**  
Projecte Matí

**Raquel Perea**  
Projecte Timol

**Emili Grande**  
Director tècnic

**Màrius Peralta**  
Director de Serveis Psicopedagògics

**Glòria Canals**  
Directora

**May Molins**  
Psicòloga de l'EAL

**Jordi Lartuna**  
Director i equip tècnic

**Margarida Saiz**  
Secretària

**Mercè Auquer**  
Fundadora i directora



