



Caja de Herramientas de la EUSE (European Union of Supported Employment) para la práctica del Empleo con Apoyo



Contenidos

	<i>PAGINAS</i>
Introducción	3
Organizaciones participantes	5
Comisión y reuniones	6
Personas participantes	7
Directrices de la EUSE	
Principios, valores y estándares del Empleo con Apoyo	9
El compromiso con el cliente	13
Trabajo remunerado y no remunerado	17
El perfil profesional	20
Las prácticas laborales	23
La búsqueda de empleo	27
Trabajando con los empresarios	32
El apoyo dentro y fuera del entorno laboral	36
El desarrollo profesional y la promoción laboral	41
Empleo con Apoyo para los diseñadores de políticas	46
Empleo con Apoyo para los empresarios	52
Guías de intervención	
El compromiso con el cliente	56
El perfil profesional	65
La búsqueda de empleo y el compromiso con el empresario	83
El apoyo dentro y fuera del entorno laboral	97
Las cualidades de un buen preparador laboral	109
Glosario	119

Introducción

La Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE) se creó para desarrollar el Empleo con Apoyo en Europa. La investigación muestra que hay una falta de coherencia, orientación y materiales de formación para los profesionales y proveedores de servicios que trabajan en el sector del Empleo con Apoyo para personas con discapacidad o en situación de desventaja.

La Unión Europea de Empleo con Apoyo ha creado una Asociación *Leonardo* con directivos y profesionales que representan a los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo europeos a escala nacional, regional y local. A través de su implicación en la Unión Europea de Empleo con Apoyo los socios ya estaban relacionados entre sí y actualmente todos ellos ofrecen algún tipo de formación profesional o bien un servicio de Empleo con Apoyo, ya sea a través de una organización local o regional o por medio de su organización nacional de Empleo con Apoyo.

La intención de la Asociación fue producir una *Caja de Herramientas* para la práctica del Empleo con Apoyo Europeo. La caja de herramientas contiene una serie de Directrices y Guías que sirven para mejorar los conocimientos y las habilidades de los profesionales a cargo de los servicios de Empleo con Apoyo. Los principales destinatarios de la caja de herramientas son los proveedores de servicios para que la utilicen en sus programas de formación del personal.

Los objetivos de la Asociación *Leonardo* han sido:

- Diseñar y elaborar una serie de materiales de orientación y aprendizaje que ayuden a los proveedores de servicios y a los participantes a adquirir y usar conocimientos y habilidades con los que apoyar a las personas con discapacidad o en situación de desventaja, para que entren en el mercado laboral europeo.
- Desarrollar el modelo de Empleo con Apoyo en Europa para mejorar la calidad y el ejercicio profesional de los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo.

- Mejorar la calidad y reforzar la cooperación entre las organizaciones, las instituciones y los profesionales que prestan servicios de Empleo con Apoyo en Europa.
- Posibilitar el desarrollo de buenas e innovadoras prácticas en el campo del Empleo con Apoyo / Desarrollo Profesional y en los países / socios participantes.

La Asociación *Leonardo* ha consolidado una metodología coherente para poder ofrecer Empleo con Apoyo especializado a personas con una gran discapacidad. El objetivo es que aumente el número de estas personas desempeñando un empleo sostenible. La Asociación ha tratado las necesidades de apoyo y la ayuda que requieren los empresarios. También se ha ocupado de que los diseñadores de políticas y los responsables de la financiación adquieran una mayor conciencia de la situación.

Está ampliamente admitido que las personas con discapacidad pertenecen a uno de los mayores colectivos económicamente inactivos que a la hora de intentar acceder al mercado laboral abierto se topa con grandes barreras. La intención de esta Asociación fue aumentar la conciencia y las competencias del personal responsable de la evaluación, la búsqueda de empleo y del apoyo continuado a demandantes de empleo y empleados con discapacidad y de otros colectivos. Además, la caja de herramientas pretende afianzar los valores, la calidad, los principios y el proceso del Empleo con Apoyo y alentarnos a todos a adherirnos a este modelo.



Michael J Evans

Presidente de la Unión Europea de Empleo con Apoyo

Director Gerente de Employment Unit, Dundee City Council

Organizaciones participantes

Austria

Lead Partner: Dachverband berufliche Integration Austria

Denmark

Lead Partner: Slagelse Kommune

Associated Partners:
VASAC Slagelse
VASAC Odsherred
Ellehøj
EUSE Denmark

England

Lead Partner: British Association of Supported Employment

Finland

Lead Partner: VATES Foundation

Associated Partners:
Rehabilitation Foundation
Kiipula Centre of Vocational Education and Rehabilitation

Germany

Lead Partner: Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte
Beschäftigung e.V.

Greece

Lead Partner: Theotokos Foundation

Associate Partner: Hellenic Association of Supported Employment

Ireland

Lead Partner: Irish Association of Supported Employment Ltd

Associate Partner: Employment Response North West Limited

Northern Ireland

Lead Partner: Northern Ireland Union of Supported Employment

Norway

Lead Partner: Mølla Kompetansesenter

Associate Partner: Forum for Arbeid med Bistand

Scotland

Lead Partner: Dundee City Council

Associate Partner: Scottish Union of Supported Employment

Spain

Lead Partner: Asociación Española de Empleo con Apoyo

Sweden

Lead Partner: Stiftelsen Activa i Örebro län

Associate Partner: Svenska Föreningen för Supported Employment

Coordinación y Reuniones

Coordinador de la Asociación

Mike Evans Dundee City Council, Scotland

Reuniones de la Asociación

Noviembre 2008	Viena, Austria
Marzo 2009	Palma de Mallorca, España
Agosto 2009	Estocolmo, Suecia
Noviembre 2009	Atenas, Grecia
Enero 2010	Londres, Inglaterra
Marzo 2010	Dublín, Irlanda
Junio 2010	Copenhague, Dinamarca

Comité Editorial

Mike Evans	Escocia
Marlene Mayrhofer	Austria
Henning Jahn	Dinamarca

Personas participantes

AARNSETH, Kikki	Noruega
BELLVER, Fernando	España
*BENGTSSON, Johanne Louise	Dinamarca
BOYD, Neil	Escocia
*CUNNINGHAM, Dermot	Irlanda
*DAVIES, Huw	Inglaterra
*DOOSE, Stefan	Alemania
*DUNLOP, Edyth	Irlanda del Norte
*EKLUND, Bengt	Suecia
*ELSTON, Robert	Inglaterra
*EVANS, Mike	Escocia
FRAGNER, Ute	Austria
HAARA, Øyvind	Noruega
*HADDOCK, Margaret	Irlanda del Norte
HARKAPAA, Kristiina	Finlandia
HATLEM, Cathinca	Noruega
HAUGAARD, Marie	Dinamarca
JAHN, Henning	Dinamarca
*HOHN, Kirsten	Alemania
JENSEN, Stig Bahl	Dinamarca
JOHANSSON, Bertil	Suecia
KATSOUDA, Kaiti	Grecia
LAMPINEN, Pauliina	Finlandia
MARTINEZ, Salvador	España
*MAYRHOFER, Marlene	Austria
ORA, Petteri	Finlandia
PIKKUSAARI, Suvi	Finlandia
*RYAN, David	Irlanda
VEITLMEIER, Sabine	Austria
*WANGEN, Grete	Noruega
WIIG, Ingunn	Noruega
ZAPHIROPOULOU, Io	Grecia

* Coordinador de una Directriz o Guía

Estas Directrices se han diseñado para proporcionar información esencial no sólo a los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo sino también a las personas con discapacidad, a los padres o tutores, a los empresarios, y a los responsables políticos a nivel local, nacional e internacional.

Las Directrices expresan las opiniones de la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE) en un amplio abanico de temas referidos al Empleo con Apoyo y nos animan a todos a adherirnos a los valores y a la fuerza del modelo completo del Empleo con Apoyo.

Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Introducción

El Empleo con Apoyo es un método de intervención que se aplica a personas con capacidades diversas y a otros colectivos en desventaja para acceder a un empleo remunerado y mantenerlo dentro del mercado laboral abierto. Este método forma parte de una política proactiva que contempla la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

En esta directriz se van a precisar las diferencias entre esta metodología y otros mecanismos de apoyo actualmente utilizados en Europa. Igualmente se explicará la posición de la EUSE (*European Union of Supported Employment*) respecto a los valores, estándares y al proceso del Empleo con Apoyo.

Antecedentes

La idea, los principios y los valores del Empleo con Apoyo se basan en trabajos originarios de Norteamérica que demostraron que personas con una discapacidad intelectual significativa eran capaces de llevar a cabo tareas complejas y pusieron de relieve el potencial y las capacidades de estas personas para realizar un trabajo remunerado en el mercado laboral abierto. Debido al éxito del Empleo con Apoyo asistiendo a personas con discapacidad intelectual para que accedieran a un empleo y lo mantuvieran, el modelo sufrió un desarrollo y una expansión que abarcó a otros muchos colectivos de la discapacidad y la desventaja.

Al final de los años ochenta, el modelo cruzó el Atlántico y un gran número de organizaciones del sector de la discapacidad de distintos países europeos experimentaron de modo satisfactorio proyectos de Empleo con Apoyo, financiados principalmente por programas de la Unión Europea, tales como *Helios* y *Horizon*.

La EUSE fue creada en 1993 y desde entonces no ha dejado de desarrollar su actividad. La definición de Empleo con Apoyo reconocida en Europa es: “Dar apoyo a las personas con discapacidad y a otros colectivos en desventaja para conseguir y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral abierto.” *EUSE 2005*

Los Contenidos

El Empleo con Apoyo está por completo de acuerdo con las ideas de empoderamiento, integración social, dignidad y respeto hacia el ser humano. En Europa se ha llegado a un acuerdo en cuanto a los valores y principios que deben estar presentes en todas las etapas y actividades del Empleo con Apoyo y cumplir con todos los derechos de plena ciudadanía de los individuos

Individualidad: el Empleo con Apoyo contempla la unicidad de cada individuo teniendo en cuenta sus propios intereses, gustos, condiciones e historia personal.

Respeto: las actividades del Empleo con Apoyo se ajustan siempre a la edad, dignifican y son enriquecedoras.

Autodeterminación: El Empleo con Apoyo ayuda a los individuos a desarrollar sus intereses y preferencias, a expresar sus gustos y a definir su plan de trabajo/vida, según sus condiciones personales y contexto. Igualmente fomenta los principios de autogestión entre los usuarios del servicio.

Elección informada: El Empleo con Apoyo ayuda a los individuos a tener plena conciencia de sus oportunidades, a fin de que puedan elegir de acuerdo a sus preferencias y conscientes de las consecuencias de su elección.

Empoderamiento: El Empleo con Apoyo ayuda a los individuos a tomar decisiones sobre su modo de vida y su participación en la sociedad. Los individuos se ven activamente involucrados en la planificación, evaluación y desarrollo de los servicios.

Confidencialidad: El proveedor de un servicio de Empleo con Apoyo trata de modo confidencial los datos que recibe de los individuos. Éstos tienen acceso a la información personal adquirida por el proveedor y cualquier uso de ella se realiza con su debido consentimiento.

Flexibilidad: Las necesidades de los usuarios pueden incidir tanto en el personal como en la estructura organizadora. Los servicios son flexibles, responden a las necesidades de los individuos y pueden ajustarse a requisitos específicos.

Accesibilidad: Los servicios, las prestaciones y la información del Empleo con Apoyo son totalmente accesibles a toda persona con discapacidad y a otros usuarios en desventaja social.

¹European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad (2005).

Los valores y principios del Empleo con Apoyo se sustentan en un proceso/metodología de cinco fases que ha sido identificado y reconocido como un modelo europeo de buenas prácticas que puede utilizarse como guía².

1ª *Compromiso con el Cliente*: Basado en los valores centrales de accesibilidad para garantizar que se han tomado decisiones de modo informado.

2ª *Perfil Profesional*: Asegura el empoderamiento del individuo a lo largo del proceso.

3ª *Búsqueda de Empleo*: La autodeterminación y la elección informada son elementos clave del Empleo con Apoyo.

4ª *Compromiso con el Empresario*: La accesibilidad, flexibilidad y confidencialidad son valores clave que sustentan este proceso.

5ª *Apoyo dentro y fuera del entorno laboral*: La flexibilidad, confidencialidad y el respeto son los elementos clave para que las medidas de apoyo tengan éxito. Las medidas de apoyo se destinan particularmente al individuo que tiene un empleo remunerado y se prestan mediante un preparador laboral.

La Posición de la EUSE

La EUSE fomenta la idea de Empleo con Apoyo como vehículo/metodología que ayuda a las personas con capacidades diversas o en desventaja a acceder a su derecho al trabajo.

Aunque existan pequeñas variantes en su definición, se dan tres elementos concordantes que fundamentan el modelo europeo de Empleo con Apoyo:

1. Empleo remunerado: Los individuos deben percibir un salario acorde al trabajo realizado. Si un país tiene un salario mínimo establecido, el individuo debe recibir al menos esa cantidad o el salario establecido para el empleo que desempeña.
2. Mercado laboral abierto: Las personas con capacidades diversas deben ser empleados regulares con los mismos salarios y condiciones que los demás empleados que trabajen ya sea en el sector público, o en el privado.
3. Apoyo continuado: Se refiere a un apoyo laboral en su más amplio sentido mientras se está realizando un trabajo remunerado. El apoyo es individualizado y se basa en las necesidades tanto del empleado como del empresario.

²European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad (2005).

La EUSE advierte que los profesionales que trabajan en el campo del Empleo con Apoyo deben demostrar competencia profesional y conocimiento de los principios y valores que sostienen este sistema.

Conclusión

El Empleo con Apoyo es un método de intervención que ayuda a las personas con capacidades diversas o en desventaja a acceder a empleos remunerados en el mercado laboral abierto. La EUSE ha establecido con claridad los principios éticos y los valores que deben servir de guía a los profesionales, a fin de que las necesidades del individuo sean primordiales en todas las decisiones que se tomen durante el proceso del Empleo con Apoyo.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE “El Compromiso con el Cliente”
- ♦ Directriz de la EUSE “El Perfil Profesional”
- ♦ Directriz de la EUSE “La Búsqueda de Empleo”
- ♦ Directriz de la EUSE “Trabajar con los Empresarios”
- ♦ Directriz de la EUSE “Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral”



El Compromiso con el Cliente

Introducción

Igual que otros modelos de intervención laboral, el Empleo con Apoyo pone énfasis en el proceso inicial del compromiso con el cliente. Este proceso es esencial para garantizar un entendimiento entre ambas partes, es decir, entre el demandante de empleo y la entidad que aplica el Empleo con Apoyo, antes de avanzar a la siguiente fase.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en lo que se refiere a los componentes y a las actividades de esta fase del Empleo con Apoyo: el Compromiso con el Cliente.

Antecedentes

El compromiso con el cliente es la primera fase clave de las cinco que componen el proceso del Empleo con Apoyo¹. Es esencial que los principios fundamentales, esto es: el respeto, la autodeterminación, las elecciones informadas, el empoderamiento, la confidencialidad, la flexibilidad, la accesibilidad y la individualidad se cumplan en esta fase inicial².

El resultado del compromiso con el cliente es garantizar que el interesado tome decisiones informadas respecto a si quiere hacer uso del modelo de Empleo con Apoyo para encontrar un empleo y qué organización de Empleo con Apoyo puede ayudarle a conseguirlo.

Las actividades que se realizan en esta fase son numerosas y variadas y requieren ser diseñadas para que el interesado salga equipado con la información correcta y los conocimientos adecuados, antes de tomar una decisión informada que le conduzca a un programa de Empleo con Apoyo. Además, para alcanzar un resultado positivo las actividades deben ser pertinentes y personalizadas.

Además, el principio básico del *rechazo cero* está presente en el modelo del Empleo con Apoyo bajo la filosofía “todo el que quiere trabajar puede hacerlo, siempre y cuando se le proporcione un nivel adecuado de apoyo.”

¹ Para más información sobre las 5 fases del proceso de Empleo con Apoyo véase EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

² Para más información véase también Directriz de la EUSE: “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”.

Los Contenidos

El principio del *rechazo cero* no deja de ser un asunto controvertido en toda Europa. Muchos programas gubernamentales, ya sean a escala local o nacional, se titulan “de Empleo con Apoyo”, pero siguen los criterios o esquemas propios de cada país respecto al empleo competitivo, en lugar de tener en cuenta el valor básico del Empleo con Apoyo como se ha descrito más arriba. A resultas de ello puede ocurrir que los demandantes de empleo deban cumplir con ciertos requisitos para poder acceder al proyecto, por ejemplo, que acepten trabajar un mínimo de horas determinado. Esto deja fuera o pone restricciones a muchos posibles demandantes de empleo cuyas necesidades son complejas. El Empleo con Apoyo fue creado originalmente para ayudar a las personas con una gran discapacidad a que accedieran a un empleo remunerado y lo mantuvieran. Esto es lo que siempre debe primar en todo programa de Empleo con Apoyo.

Estar “preparado para trabajar” (*job readiness*) es otro de los factores que muchos países imponen en sus programas generales actuales. También esto va en contra del principio del Empleo con Apoyo que es colocar primero a la persona en un empleo – formándola en el puesto – y mantenerla después y apoyarla en su promoción laboral. La exigencia de estar “preparado para trabajar” ha tenido como consecuencia que muchas personas con capacidades diversas hayan estado ocupadas en formarse durante toda o casi toda su vida. Los profesionales que trabajan en este campo derivan muchas veces a los demandantes de empleo a programas alternativos de formación, cuando en realidad lo que ellos/ellas demandan es un empleo. Esta práctica, una vez más, va en contra de los principios fundamentales del Empleo con Apoyo.

Estos programas, restringidos por la terminología del “empleo productivo”, excluyen muchas veces a aquellas personas que con mayor urgencia necesitan del modelo del Empleo con Apoyo. Sin embargo, es importante mantener los principios y valores por los que se rige el modelo y las organizaciones deben esforzarse en ceñirse a ellos.

Debido a las restricciones anteriormente expresadas con las que se topan muchos profesionales del Empleo con Apoyo, se han desarrollado áreas clave para el trabajo en equipo y se continúa en Europa la comunicación para crear un consenso sobre lo que es el Empleo con Apoyo.

Al margen de estas dos cuestiones fundamentales (*rechazo cero* y *estar preparado para trabajar*), el objetivo principal de la fase Compromiso con el Cliente es garantizar que el interesado esté bien informado sobre el proceso del Empleo con Apoyo e identificar una organización de apoyo adecuada.

Cuando una organización de Empleo con Apoyo se compromete con un cliente, debe garantizar que la información que proporciona es clara y precisa, fácil de entender y que esté disponible en formatos accesibles (tales como letra grande, braille, audiocassette, lenguaje sencillo, etc.). Las organizaciones de Empleo con Apoyo deben indagar métodos alternativos de compromiso con las personas con capacidades diversas u otros colectivos en desventaja. No basta con producir únicamente información sobre los servicios (p. e. folletos informativos), también tiene que haber encuentros cara a cara, reuniones con otros agentes que el cliente haya sugerido (tales como miembros de la familia, profesionales sanitarios, maestros, orientadores profesionales, etc.) y el uso de las nuevas tecnologías. El compromiso con el cliente debe, además, prolongarse durante un tiempo.

Sin embargo, muchas veces los preparadores laborales se encuentran con restricciones en el tiempo a dedicar a esta fase del proceso. Las organizaciones de Empleo con Apoyo necesitan invertir tiempo y energía en esta fase de compromiso con el cliente, lo cual redundará en beneficios en las fases subsiguientes del Empleo con Apoyo.

Para lograrlo, la organización de Empleo con Apoyo debe adoptar un enfoque centrado en la persona. Este enfoque garantizará que el interesado se implique, ejerza el control sobre esta fase y tome decisiones informadas.

A la hora de decidir a qué organización de Empleo con Apoyo dirigirse, los interesados tienen que poder elegir entre varios proveedores de servicios. No obstante, en algunas áreas geográficas y, en particular, en las zonas rurales, puede que sólo exista un único proveedor. Incluso en estos casos, es necesario que la organización de Empleo con Apoyo garantice buenas prácticas, adoptando un enfoque personalizado y asegurando que la información que se proporciona es accesible.

La Posición de la EUSE

Aún reconociendo y celebrando la corriente dominante del Empleo con Apoyo en Europa (programas integrados en la oferta general de los gobiernos), a la EUSE le preocupa que el modelo no cuente con un enfoque europeo unificado. La EUSE sostiene que el modelo de Empleo con Apoyo consta de cinco fases: Compromiso con el Cliente, Perfil Profesional, Búsqueda de Empleo, Compromiso con el Empleador y Apoyo dentro y fuera del entorno laboral. Los programas que no incluyen todos estos componentes o que incluso añaden más, no son Empleo con Apoyo. Así pues, titular los más diversos programas con el referente de Empleo con Apoyo lleva a una confusión entre todos los agentes clave, desde las instituciones gubernamentales hasta las personas con capacidades diversas.

La EUSE se esforzará en garantizar que se mantengan los valores fundamentales del Empleo con Apoyo. El compromiso con el cliente es la primera fase de un proceso importante para un individuo y como tal debe conducir hacia un empleo.

La EUSE recomienda adoptar un enfoque personalizado a lo largo de las cinco fases del Empleo con Apoyo, esto es de particular importancia durante la fase de Compromiso con el Cliente. Además, las organizaciones de Empleo con Apoyo deben garantizar que la información y los métodos de comunicación sean plenamente accesibles y adecuados para todos.

La EUSE aboga porque los interesados puedan elegir la organización de Empleo con Apoyo, si bien reconoce que esto no siempre es posible ni viable en ciertas áreas geográficas. La EUSE recomienda que todas las organizaciones de Empleo con Apoyo, aun cuando sean el único proveedor de la zona, se esfuercen por aplicar buenas prácticas.

Conclusión

La EUSE cree que los “modelos” actuales de Empleo con Apoyo en Europa se encuentran con dificultades y, en consecuencia, seguirá comprometida en informar sobre el “modelo” a los diseñadores de políticas. Aun manteniendo esta opinión, la EUSE reconoce también que el empleo competitivo tiene un rol fundamental en los planes de acción para el empleo de muchos países. El área de debate e indagación en un futuro inmediato se haya en que la EUSE actúe en el ámbito europeo para garantizar un equilibrio entre la necesidad del empleo competitivo y los derechos de quienes desean trabajar puedan hacerlo con el apoyo adecuado.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE: “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”.

Trabajo Remunerado y no Remunerado

Introducción

El derecho de los empleados con apoyo a percibir un salario por su trabajo es uno de los principios fundamentales del modelo europeo de Empleo con Apoyo.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en lo que se refiere al trabajo remunerado y no remunerado dentro del Empleo con Apoyo europeo.

Antecedentes

La EUSE fue creada en 1993 y cuenta con una definición acordada del Empleo con Apoyo que es:

“Dar apoyo a las personas con discapacidad y a otros colectivos en desventaja para conseguir y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral abierto.” *EUSE 2005*

Aunque existan pequeñas variantes de esta definición en el mundo, hay un acuerdo general según el cual el cliente de Empleo con Apoyo debe percibir el salario establecido por el empleo que realiza. Pese al reconocimiento universal de que el empleo remunerado es un derecho fundamental, sigue habiendo una preocupación porque hay clientes del Empleo con Apoyo que no siempre reciben el salario establecido o el salario mínimo interprofesional (donde exista) o que no perciben salario alguno.

Los Contenidos

Las cuestiones surgidas en torno al trabajo remunerado y no remunerado provienen de las pretensiones de una serie de organizaciones europeas que dicen prestar servicios de Empleo con Apoyo pero que, al no haber salario de por medio, no cumplen con el elemento básico del modelo europeo del Empleo con Apoyo (empleo remunerado dentro del mercado laboral abierto). Para aclarar esto, es importante explicar lo que el Empleo con Apoyo no es:

- ♦ Prácticas laborales → no se percibe salario por el trabajo realizado;
- ♦ Trabajo voluntario → no se percibe salario por el trabajo realizado;
- ♦ Formación profesional → esto no es trabajo.

Aun sabiendo que las prácticas laborales y el trabajo voluntario no son en sí mismos parte del Empleo con Apoyo, es importante observar que sí son metodologías aceptables para ayudar a la persona a que adquiera experiencia, conocimientos y confianza en sí misma dentro de un entorno laboral.

Ambas vías facilitan que el empleador conozca a futuros empleados y, de este modo, aumenta la probabilidad de que les dé empleo¹.

Sin embargo, existe el riesgo de que cuando una persona está realizando prácticas laborales o un trabajo voluntario (o sea, trabajo no remunerado) se considere que ya está ‘trabajando’, se le deje en esa situación y no pueda avanzar hacia un empleo remunerado. Existe la evidencia de que algunos proveedores de servicios de Empleo con Apoyo no dejan que los demandantes de empleo progresen a empleos remunerados, aunque esto puede obedecer a razones válidas como la financiación, o a que se pierdan prestaciones, o a que el demandante no tenga la capacidad de llevar a cabo trabajos remunerados.

La Posición de la EUSE

El modelo de Empleo con Apoyo gira en torno a intervenciones de apoyo que reciben las personas cuando están realizando un trabajo remunerado. Entendemos por trabajo remunerado que:

- ♦ Las personas deben recibir un salario acorde con el trabajo que se realiza: cuando un país tiene un salario mínimo establecido, éste es el mínimo que se debe pagar. Los acuerdos y las condiciones aplicables al empleo (es decir: vacaciones anuales, jubilación y dietas) deben ser los mismos que correspondan a los demás empleados.

La EUSE reconoce la necesidad y el valor que tienen una serie de intervenciones de apoyo para que las personas con capacidades diversas y en desventaja consigan un empleo. Sin embargo, el empleo remunerado es un derecho reconocido de cada persona y éste es un aspecto fundamental del modelo europeo de Empleo con Apoyo que todas las entidades proveedoras de servicios deberían adoptar como objetivo primordial.

Los trabajos no remunerados tales como pruebas de trabajo, prácticas laborales y trabajo voluntario no forman parte en sí mismos del Empleo con Apoyo. No obstante, se reconoce que se pueden utilizar como actividades que ayudan a progresar hacia la consecución de un trabajo remunerado en el mercado laboral abierto.

¹ Para más información véase la Directriz de la EUSE “Las Prácticas Laborales”.

Estas actividades deben tener una duración estrictamente limitada en el tiempo y darse únicamente cuando haya una verdadera necesidad y de común acuerdo con el demandante de empleo.

Conclusión

La EUSE defiende claramente el trabajo remunerado como el derecho que tiene toda persona que busca un empleo dentro del modelo de Empleo con Apoyo. La EUSE acepta la utilización de otras opciones de trabajo “no remunerado” siempre que sea dentro de un itinerario que lleve a la persona a un trabajo remunerado, pero considera que deben ser de duración limitada y tener una finalidad específica de mejorar las habilidades del demandante para su desarrollo personal y así poder acceder a un trabajo remunerado.

Para más información:

- ♦ Directriz de la EUSE “Las Prácticas Laborales”
- ♦ Directriz de la EUSE “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”
- ♦ Directriz de la EUSE “Trabajar con los Empresarios”

El Perfil Profesional



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Introducción

Para ayudar a las personas con capacidades diversas o a los colectivos en desventaja a conseguir y mantener un empleo remunerado, el Empleo con Apoyo propone un enfoque centrado en la persona que recopile la información relevante sobre las aspiraciones, intereses y habilidades laborales del demandante de empleo.

A fin de reunir esta información, el Empleo con Apoyo utiliza una herramienta que se denomina el *perfil profesional*.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en lo concerniente al *perfil profesional* dentro del Empleo con Apoyo.

Antecedentes

El Empleo con Apoyo se desarrolló en los años setenta y ochenta para ayudar a las personas con capacidades diversas a que pudieran escoger un empleo y definir el apoyo que necesitaban para llevar a cabo ese empleo.

El perfil profesional se estableció como una herramienta centrada en la persona, para ayudar a los demandantes de empleo a hacer elecciones informadas en la toma de decisiones respecto a sus preferencias laborales y para fijar las estrategias de formación necesarias dentro y fuera del entorno laboral. Esto marcó la diferencia con el proceso de evaluación tradicional que en los programas de formación evaluaban a los demandantes de empleo en entornos protegidos y lo hacían especialistas en rehabilitación que proponían diversas alternativas de apoyo.

Hoy en día en el proceso de elaboración del perfil profesional se apoya a quienes buscan trabajo para que sus elecciones laborales y su carrera profesional sean realistas y estén fundamentadas.

Los Contenidos

El proceso para confeccionar el perfil profesional se da en la segunda de las cinco fases¹ del Empleo con Apoyo.

¹ Para más información de estas cinco fases véase también EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

Es una herramienta que ofrece una propuesta estructurada y orientada hacia la meta de conseguir y mantener un empleo en el mercado laboral abierto. El objetivo es alcanzar la mejor conjunción posible entre las habilidades/necesidades de apoyo del demandante de empleo y los requisitos del puesto de trabajo/empleador. Esto es lo que se denomina ‘ajuste laboral’ (*job match*).

En el perfil profesional no se trata de que un proveedor de servicios de Empleo con Apoyo recopile información sobre el demandante de empleo y tome luego decisiones en su nombre. El perfil profesional es una herramienta que los proveedores de servicios usan para facilitar el proceso, a fin de que el demandante pueda elegir de modo personal y con fundamento empleos y carreras profesionales.

El perfil profesional aspira a que la persona desarrolle su propia percepción y se dé cuenta de las oportunidades y de los obstáculos habidos en el mercado laboral. Hay pruebas que evidencian que el perfil profesional es uno de los factores de mayor éxito de cara a una integración sostenible en el mercado laboral².

Las prácticas y las pruebas laborales son instrumentos útiles en el proceso de realización del perfil profesional. Siempre debe quedar claramente definido el objetivo de las prácticas, ya que forman parte del proceso de planificación individual, y deben tener, además, una duración estrictamente limitada. En lugar de contemplarse como fin en sí, las prácticas siempre deben ser un medio para desarrollar habilidades y oportunidades de empleo. El proceso debe conducir siempre hacia una estrategia de apoyo que el cliente acepta y entiende sea cual sea su discapacidad o desventaja social.

A veces se hace poco esfuerzo para ayudar al demandante de empleo a definir sus preferencias laborales. A menudo se recomiendan las soluciones inmediatas y una búsqueda de empleo rápida como mejores alternativas para encontrar un empleo y asegurar un ajuste laboral. Sin embargo, la experiencia demuestra que cuando no existe compromiso con el cliente y éste no se involucra plenamente en su propio plan, suelen producirse un ajuste laboral insatisfactorio y pobres resultados de empleo.

La Posición de la EUSE

En la perspectiva de la planificación centrada en la persona, el *perfil profesional* es un plan individual vivo y flexible que contiene una información detallada sobre las habilidades, la motivación y los conocimientos del demandante de empleo. El plan también debe definir claramente el apoyo y los recursos que son necesarios para cubrir las necesidades de apoyo de los individuos.

²Doose, Stefan (2007): Unterstützte Beschäftigung – Berufliche Integration auf lange Sicht, p. 329-334. Lebenshilfe Verlag, Marburg.

Obtener el perfil profesional supone un proceso de colaboración entre el demandante de empleo y el proveedor del servicio. Es importante que el demandante sea el “dueño” de todo el proceso (*empowerment*). El perfil profesional debe garantizar que el demandante adquiera una comprensión de sus posibilidades laborales basadas en sus intereses y capacidades. De igual importancia es que sea capaz de identificar sus propias necesidades de apoyo y de determinar qué estrategias de apoyo serán las efectivas y apropiadas.

El preparador laboral es el responsable de crear una buena relación con el demandante de empleo durante el proceso de realización del perfil profesional y, al mismo tiempo, de mantener la distancia profesional adecuada. Es importante definir quién lleva la responsabilidad de las diversas tareas que se dan a lo largo del proceso, lo mismo que identificar los agentes principales de la red profesional y particular del demandante de empleo. El preparador laboral también es el responsable de la documentación y finalización del proceso del perfil profesional.

El perfil profesional debe concluir con un plan de acción laboral que especifique las actividades acordadas, los resultados, metas y objetivos y quién se hace responsable de todo ello.

Conclusión

El perfil profesional se diferencia de los procedimientos de evaluación tradicionales en que es un proceso centrado en la persona y que el candidato dirige y acepta. Además, debe contribuir a su elección de empleo y de estrategias de apoyo, para conseguir y mantener un puesto de trabajo en el mercado laboral abierto. Dentro del proceso del Empleo con Apoyo, la etapa del perfil profesional es de una importancia crucial.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE: “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”.
- ♦ Directriz de la EUSE: “Las Prácticas Laborales”.

Las Prácticas Laborales



Introducción

La idea de que las personas con capacidades diversas realicen prácticas laborales como instrumento que les ayude a encontrar y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral, es un tema muy discutido en el Empleo con Apoyo.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en relación a las prácticas laborales dentro del Empleo con Apoyo.

Antecedentes

El Empleo con Apoyo ha sido creado en parte para prevenir que las personas con discapacidad intelectual queden atrapadas en talleres protegidos o en trabajos no remunerados. Los orígenes del Empleo con Apoyo se encuentran en el reconocimiento de que el paradigma ‘primero formar y después colocar’ apenas contribuía a que las personas con capacidades diversas se integraran en el mundo laboral. El desarrollo de la estrategia ‘colocar – formar – mantener’ ha funcionado bien y ahora son características comunes del Empleo con Apoyo el ‘apoyo natural’, el ‘aumento de la participación de los demandantes de empleo’ y el ‘trabajo en equipo con los agentes clave’.

La definición de la EUSE del Empleo con Apoyo incluye el enunciado “conseguir empleo remunerado en el mercado laboral abierto”. Con ello se subrayó que el Empleo con Apoyo se refiere a empleos reales con salario real.

Por consiguiente, organizar prácticas laborales podría parecer contradictorio con la definición de la EUSE, ya que por lo general las prácticas no cuentan con una remuneración. Además, desde la perspectiva propia del Empleo con Apoyo, el objetivo es ‘colocar – formar – mantener’ y ello significaría que durante este proceso el demandante de empleo está recibiendo un salario. Sin embargo, la realidad muestra que éste no suele ser el caso.

La definición y los componentes de las prácticas laborales constituyen un elemento que si bien no ha sido muy discutido, su uso es ya habitual. Ello ha conducido a una gran diversidad en la forma de ofrecer los servicios y a una disparidad de opiniones sobre la conveniencia de utilizar o no las prácticas laborales en el Empleo con Apoyo.

Los Contenidos

La mayoría de los demandantes de empleo que acceden a los servicios de Empleo con Apoyo han estado sin empleo durante una larga temporada o no han tenido oportunidad de empleo desde que acabaron el colegio o los estudios. Por ello no tienen claras sus preferencias laborales ni tampoco cuáles son sus puntos fuertes o débiles. Los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo opinan que las prácticas laborales suponen un medio excelente para identificar las necesidades de apoyo del demandante de empleo y para darle la oportunidad de experimentar un empleo real. Es más, le brindan la posibilidad de incrementar sus preferencias experimentando en entornos y situaciones diferentes.

Las investigaciones indican que la mayoría de las entidades que ofrecen servicios de Empleo con Apoyo utilizan las prácticas laborales como método para alcanzar un empleo remunerado en el mercado de trabajo¹. Sin embargo, hay datos que indican que estas prácticas duran demasiado, en ocasiones más de seis meses. Podría decirse que, en realidad, son trabajos voluntarios que no se utilizan como un instrumento de progresión o como peldaño hacia un empleo remunerado. Tampoco hay una diferenciación clara entre 'probar un trabajo' y las prácticas laborales. Ello podría deberse a que diferentes proveedores usan diferente terminología, si bien una 'prueba laboral' suele contemplarse como una actividad de no más de unas horas o unos días, que se utiliza para que el demandante de empleo compruebe si se ajusta o no a un trabajo determinado.

Por otro lado, como el Empleo con Apoyo se ha extendido hacia otros colectivos, la idea de 'colocar – formar – mantener' sigue siendo una herramienta útil, pero no puede considerarse como el único esquema de apoyo para las personas con capacidades diversas o en desventaja que buscan un empleo remunerado. A lo largo de los últimos diez años, el Empleo con Apoyo se ha desarrollado de modo considerable en Europa y ha dejado de dirigirse únicamente a las personas con discapacidad intelectual.

Hay quienes opinan que el Empleo con Apoyo no debe incluir prácticas laborales porque las personas con capacidades diversas deben ser formadas en el lugar de trabajo como empleados remunerados. Asimismo, se han presentado quejas alegando que las personas con discapacidad están siendo explotadas durante estas prácticas ya que 'trabajan' pero sin percibir salario alguno. Estos argumentos son válidos pero sólo hasta cierto punto.

No cabe duda de que las prácticas laborales suponen una actividad útil y eficaz en el proceso del Empleo con Apoyo. Son, además, directa o indirectamente, un instrumento que ayuda a los demandantes de empleo a conseguir un empleo remunerado en el mercado laboral abierto. Si una persona

¹ Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment. Services and their activities; p. 16. Work Research Institute, Oslo.

ha estado desempleada durante largo tiempo o no ha tenido nunca un empleo, necesita determinar sus preferencias laborales lo mismo que sus puntos fuertes y débiles. No es necesario emprender programas de larga duración para descubrir estas cosas y unas prácticas laborales ayudarán a esa persona a identificar aquello que le gusta o no de un trabajo específico.

Las prácticas laborales pueden darle al solicitante algo que añadir a su solicitud y a su currículum vitae, además de poder hablar de ellas en la entrevista de trabajo mejorando así sus perspectivas laborales y fomentando la confianza en sí mismo y su autoestima. También aportan conocimiento de cómo es el trabajo real y ayudan a evaluar las propias aptitudes y la capacidad de resistencia. Las prácticas laborales proporcionan una referencia laboral actualizada y, a partir de ellas, pueden nacer habilidades nuevas y consolidarse las ya existentes. Asimismo pueden suponer la posibilidad de que el empresario se plantee emplear al demandante de empleo de forma más duradera, particularmente si éste es capaz de demostrar sus aptitudes, habilidades y su motivación.

Parece que la cuestión a tratar ya no es '¿debemos organizar o no prácticas laborales?' sino '¿cómo definir y organizar las prácticas laborales?' La opinión de que las prácticas laborales no tienen cabida en el Empleo con Apoyo no se sostiene. Un elevado número de proveedores de servicios en Europa las utiliza para ayudar y apoyar a los demandantes de empleo a integrarse en el mundo laboral. Sin embargo, debemos evitar el uso sistemático y obligatorio de las prácticas laborales, sobre todo cuando no conducen a que el demandante de empleo obtenga un empleo remunerado.

La Posición de la EUSE

La EUSE reconoce que las prácticas laborales son parte integral del proceso de cinco fases y que pueden darse durante las fases 2 (perfil profesional) y 3 (búsqueda de empleo)². Sin embargo, de acuerdo con los criterios y principios del Empleo con Apoyo, hay que tener un enfoque centrado en la persona y las prácticas laborales sólo deben organizarse cuando exista verdadera necesidad de ellas. Las prácticas son una actividad que acompañan al proceso del Empleo con Apoyo y deben verse como un medio que ayuda al demandante de empleo a identificar sus preferencias de empleo, sus puntos fuertes y débiles, y sus necesidades de apoyo.

A fin de evitar la explotación de los demandantes de empleo, las prácticas laborales deben durar un tiempo limitado. La EUSE estima que una duración de ocho a doce semanas es suficiente para alcanzar los objetivos de estas prácticas. Asimismo, pueden realizarse durante las horas que sean a la semana, pero conviene que sean a tiempo parcial, para que el demandante de empleo pueda dedicarse a otras actividades del proceso del Empleo con Apoyo.

Cada puesto de prácticas debe tener evaluado el riesgo y haber sido organizado en un marco (preferiblemente del mercado laboral abierto), organización o sector laboral que el demandante de empleo haya escogido.

Debe existir un acuerdo entre el empleador y el demandante de empleo en cuanto a las condiciones de las prácticas laborales. Este acuerdo cubrirá asuntos tales como los objetivos, la necesidad de apoyo, las tareas a realizar, las obligaciones, las limitaciones, la cobertura del seguro, los informes que hay que hacer, y el proceso de evaluación. En el Empleo con Apoyo un puesto de prácticas debe contar con apoyo y seguimiento de la misma manera que un puesto de trabajo.

Las 'pruebas laborales' deben ser organizadas del mismo modo que las prácticas laborales. La diferencia básica está en que las 'pruebas' no deberían durar más de una semana y que el demandante de empleo las efectúa para probar diversos tipos de trabajos durante un período corto de tiempo.

Las habilidades y el conocimiento adquiridos durante las prácticas laborales servirán para mejorar el proceso de búsqueda de empleo. La comunicación entre el empresario y el demandante que busca empleo, mediante la entidad de Empleo con Apoyo, debe ser llevada de un modo profesional, respetando la dignidad tanto del demandante de empleo como del empresario, y manteniendo los estándares de calidad que el Empleo con Apoyo requiere.

Conclusión

Hay que contemplar las prácticas laborales como un medio para un fin y no como un fin en sí mismo. Deben ser organizadas, desarrolladas y evaluadas siguiendo los criterios y principios propios del Empleo con Apoyo y realizadas cuando haya verdadera necesidad de ellas.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE: "Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo".
- ♦ Directriz de la EUSE: "Trabajo Remunerado y no Remunerado".

La Búsqueda de Empleo



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Introducción

Dentro del proceso del Empleo con Apoyo, 'la búsqueda de empleo' es la etapa que pone en contacto al demandante de empleo con empleadores potenciales¹. Una vez evaluadas sus aptitudes y habilidades se buscan puestos de trabajo que sean compatibles, y de esta manera se llega a un ajuste entre las necesidades laborales de la persona candidata y los requisitos del empleador.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en todo lo que concierne a una fase tan crítica e importante como es 'la búsqueda de empleo'.

Antecedentes

Desde sus orígenes, el Empleo con Apoyo se ha centrado básicamente en los requisitos laborales de los demandantes de empleo. Sin embargo, en los últimos tiempos se ha comprobado que también es esencial prestar atención a las necesidades y requerimientos de los empresarios, para asegurar buenos resultados laborales.

De igual modo que el Empleo con Apoyo se ha desarrollado y expandido para abarcar a un amplio abanico de demandantes de empleo, la fase de búsqueda de empleo también debe desarrollarse para seguir cubriendo las necesidades laborales de estos grupos.

Los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo saben que tienen que seguir desarrollando sus habilidades y metodologías para entrar en contacto con los empresarios o empleadores, a fin de identificar las ofertas de empleo y apoyar a los demandantes en todos los aspectos que intervienen en la búsqueda de empleo.

Los Contenidos

Durante la fase 3, de búsqueda de empleo, el Empleo con Apoyo se pone en contacto con los empresarios o empleadores, centrándose fundamentalmente en las necesidades del demandante de empleo. Sin embargo, hay una opinión cada vez más generalizada de que las entidades proveedoras de Empleo con

¹ Para más información sobre las 5 etapas del proceso de Empleo con Apoyo véase EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

Apoyo deben también atender las necesidades del empresario o empleador. Para que el proceso de Empleo con Apoyo funcione, tienen que sacarle provecho ambos, el demandante de empleo y el empresario.

Uno de los métodos de búsqueda de empleo que a lo largo de los años han desarrollado los proveedores de Empleo con Apoyo se denomina 'empleo moldeado'², que consiste en la creación de un puesto mediante la identificación de partes de un trabajo o tareas específicas que el empresario necesita que se realicen y que se ajustan a las capacidades de una persona demandante. Este método probablemente necesitará que tanto el empresario como el preparador laboral utilicen la imaginación y la creatividad, pero en muchos casos puede conducir a buenos resultados de empleo.

Si bien es cierto que este método tiene sus méritos, existe el riesgo de que este tipo de empleos no duren mucho y carezcan de posibilidades de ascenso para el trabajador ni de promoción profesional. Además, este método puede ser muy útil para un colectivo determinado como, por ejemplo, el de las personas con discapacidad intelectual, pero puede ser inadecuado para otros grupos que no tengan esta discapacidad. Es decir, aunque los méritos de esta propuesta sean indudables, es importante pensar siempre en las posibilidades de desarrollo profesional y de promoción laboral. Hay que tener en cuenta que muchos demandantes de empleo y/o trabajadores con capacidades diversas disponen de unas habilidades laborales o de una formación profesional que les permite desempeñar empleos más complejos.

Se dice a menudo que uno de los aciertos del Empleo con Apoyo es aplicar el dicho 'hallar la horma de su zapato' y, por consiguiente, este enfoque debe también prevalecer en el proceso de búsqueda de empleo. Es habitual que el Empleo con Apoyo consiga empleos utilizando métodos muy informales como el 'empleo moldeado', el boca a boca, estableciendo contactos informales o prolongando las prácticas laborales. Por descontado que si estos métodos funcionan para el demandante de empleo, estará muy bien. Pero a medida que el Empleo con Apoyo se expande, los proveedores de servicios deben atender también al desarrollo de métodos formales. Éstos incluyen aprender a rellenar una solicitud para una oferta de empleo, que el demandante de empleo tenga acceso a su propio currículum vitae, así como el aprendizaje de técnicas para entrevistas laborales. Si los proveedores de Empleo con Apoyo adquieren conciencia de ambos enfoques en la búsqueda de empleo, el formal y el informal, mejorarán la autodeterminación y las elecciones informadas de los demandantes de empleo y también aumentarán las competencias de los propios proveedores de servicios a la hora de abordar las necesidades de los empresarios.

Otra cuestión es quién debe realizar la búsqueda de empleo. Hay proyectos que contratan a un 'buscador de empleo', otros piensan que son los

² También denominado *Creación de Empleo*.

preparadores laborales quienes deben llevar a cabo este proceso, y otros abogan por que sean los demandantes de empleo mismos los que realicen actividades de búsqueda de empleo. Se supone que todas las organizaciones que practican el Empleo con Apoyo se esfuerzan por abarcar todos los deseos de los demandantes de empleo, pero se sabe que las expectativas laborales de éstos no pueden ir más allá de las capacidades que tiene el personal de Empleo con Apoyo. La decisión de quién lleva a cabo la búsqueda de empleo se ve afectada por limitaciones económicas o de plantilla, y si bien todas las propuestas son válidas, el hecho de que tengan o no éxito depende de las capacidades de la plantilla y del demandante de empleo involucrados³.

Por otra parte, el método de Empleo con Apoyo que se utiliza cuando se busca un empleo para una persona no será el mismo que el utilizado cuando se busca a una persona para un empleo. Se sabe que la clave está en dar con el ajuste laboral acertado, y para conseguirlo es crucial disponer de una formación y de unas habilidades apropiadas.

En muchos países europeos, si no en todos, se reconoce que la fase de búsqueda de empleo es un área en la que el Empleo con Apoyo aún debe mejorar y hacer más progresos.

A decir verdad, a muchos proveedores de Empleo con Apoyo les resulta difícil cumplir con una búsqueda de empleo eficaz existiendo tan poca formación disponible y fiable en este campo.

La Posición de la EUSE

La EUSE reconoce el papel fundamental de la búsqueda de empleo en el proceso de Empleo con Apoyo, por eso resulta esencial que esta búsqueda se realice de un modo profesional y eficaz. Para que el ajuste laboral resulte acertado, lo primero que hay que hacer es guiar la actividad de búsqueda de empleo. Esto sólo se puede llevar a cabo si los preparadores laborales han reunido una información extensa y detallada sobre el mercado laboral de su zona y conocen las empresas de todos y cada uno de los empresarios de esa zona.

En la fase 2 (Perfil Profesional) los preparadores laborales se comprometen a recabar cuanta información sea posible sobre el demandante de empleo⁴. También hay que investigar, y con el mismo énfasis, a los posibles empleadores. Si una empresa, concluida la investigación, no resulta ser la apropiada para un demandante de empleo en cuestión, el tiempo y esfuerzo dedicados no habrán sido en balde, ya que la investigación realizada puede aprovecharse para otros demandantes.

³ Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment. Services and their activities; p. 16. Work Research Institute, Oslo.

⁴ Véase también la Directriz de la EUSE “El Perfil Profesional”.

A la EUSE le preocupa que no exista una oferta de formación sistemática y eficaz sobre la búsqueda de empleo y, puesto que se trata de un asunto fundamental, hay que ocuparse de ello para mejorar los índices de logros del Empleo con Apoyo. En los congresos que la EUSE celebra bienalmente se promueve la organización de seminarios de búsqueda de empleo y de técnicas de marketing.

La EUSE también reconoce que el demandante de empleo debe tener un papel en el proceso de búsqueda de empleo. Los proveedores de servicios tienen que alentar a los demandantes de empleo a que identifiquen sus propias preferencias laborales, de este modo aumentará el éxito de los ajustes laborales. A partir de su participación activa en el proceso, los demandantes se animarán y se verán a sí mismos como personas útiles para un empresario concreto. Sus aptitudes y capacidades son necesarias y valoradas, y participar en el mercado laboral abierto realza su papel en la sociedad.

Tanto el demandante de empleo como el preparador laboral deben involucrarse en la elaboración de listas de empresarios potenciales y hay que alentar al demandante para que identifique todo tipo de contactos que se hayan establecido. Una vez decidido cuáles son los empresarios a los que dirigirse, se acuerdan y llevan a cabo los pormenores de los primeros contactos y reuniones, actuando siempre de común acuerdo y con el consentimiento del demandante.

El material que se use para comunicar las prestaciones del Empleo con Apoyo debe reflejar el hecho de que estamos tratando con dos clientes distintos: los demandantes de empleo y los empresarios. Los materiales de marketing y promoción tienen que ser de una calidad tal que demuestren la profesionalidad del servicio que se proporciona.

La EUSE aconseja encarecidamente el uso de los dos métodos de búsqueda de empleo, el formal y el informal, y así el proveedor de servicios puede seleccionar el método más apropiado en cada situación.

Conclusión

Anteriormente se ponía todo el énfasis en descubrir las necesidades y capacidades de los demandantes de empleo. Hay que reconocer que las entidades proveedoras de servicios de Empleo con Apoyo deben investigar más las necesidades de los empresarios y deben establecer vínculos y mejores vías de acercamiento. Necesitamos ser creativos y flexibles a la hora de decidir cómo realizar la prospección laboral, pero es mediante una formación de calidad que mejoraremos nuestras técnicas de búsqueda de empleo.

Para más información

- ◆ Directriz de la EUSE: “Trabajar con los Empresarios”
- ◆ Directriz de la EUSE: “Empleo con Apoyo para los Empresarios”
- ◆ Directriz de la EUSE: “Desarrollo Profesional y Promoción Laboral”

Trabajar con los Empresarios



Lifelong Learning Programme

Introducción

Para que el Empleo con Apoyo resulte efectivo, es esencial que los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo trabajen con los demandantes de empleo (clientes) y con los empresarios o empleadores. Los proveedores de servicios identifican las habilidades y aptitudes de los demandantes y acoplan estas capacidades con las necesidades de los empresarios.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE en cuanto a los aspectos del Empleo con Apoyo que se refieren al trabajo con los empresarios y/o empleadores.

Antecedentes

El Empleo con Apoyo se desarrolló durante los años setenta y ochenta para ayudar a las personas con discapacidad intelectual a que accedieran a un empleo remunerado en el mercado laboral abierto. Desde que en 1993 se creó la Unión Europea de Empleo con Apoyo (EUSE), el sector del Empleo con Apoyo ha crecido rápidamente en toda Europa. Los colectivos a los que se dirige este sistema han aumentado hasta abarcar a todo tipo de discapacidades y a otros grupos de personas en desventaja y, por esta razón, nuestra convicción de la necesidad de trabajar con los empresarios también debe aumentar.

Desde sus orígenes, el Empleo con Apoyo se ha centrado sobre todo en las necesidades de apoyo de los demandantes de empleo, sin embargo, en los últimos tiempos se ha comprobado que para obtener resultados laborales satisfactorios, es esencial tener en cuenta las necesidades de apoyo de los empresarios. Los proveedores de Empleo con Apoyo son conscientes de que deben continuar desarrollando y mejorando sus metodologías y habilidades de relación con los empleadores.

Los Contenidos

El Empleo con Apoyo se pone en contacto con los empresarios o empleadores en las siguientes fases del proceso¹: la 3(Búsqueda de empleo),

¹ Para más información sobre las 5 fases del proceso de Empleo con Apoyo véase EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

la 4 (Compromiso con el Empresario) y la 5 (Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral). Hay datos que indican que durante la fase 2 (de Perfil Profesional) los proveedores de Empleo con Apoyo dedican mucho tiempo a identificar las necesidades de los demandantes de empleo. En cambio existen muy pocos datos que evidencien que se dedica igual energía y tiempo a comprender y tratar las necesidades de los empresarios. El hecho de que el empleador tenga el derecho a decidir la selección y contratación del personal, justifica que se le considere igualmente como cliente. Por otra parte, es necesario que los proveedores de servicios y también los demandantes de empleo sean conscientes de las necesidades actuales del mercado laboral y puedan predecir las tendencias futuras.

Los servicios de Empleo con Apoyo se ponen en contacto con los empresarios sobre todo para encontrar empleo e identificar puestos de trabajo adecuados. Pero tienen que saber que las necesidades de los empleadores probablemente vayan más allá de la mera contratación de personal laboral. Desde la perspectiva del Empleo con Apoyo esas necesidades incluyen formación en temas de discapacidad, conocer los programas de apoyo y financiación de la Administración, y saber ofrecer soluciones prácticas a los asuntos de salud, seguridad y discapacidad en todo lo referido al ámbito laboral.

Por otra parte, es frecuente que sean los propios empresarios quienes necesiten o pidan ayuda para desarrollar buenas prácticas e introducir políticas de empleo relacionadas con los empleados y candidatos con discapacidad. Mediante la utilización de un servicio de Empleo con Apoyo los empresarios pueden dar a conocer y demostrar su Responsabilidad Social Empresarial lo cual, a su vez, conduce a una sociedad más inclusiva.

Hay datos que muestran que en Europa se da una amplia disparidad en los niveles de formación que reciben los profesionales de Empleo con Apoyo². Algunos países europeos ofrecen formación y diplomas en Empleo con Apoyo, mientras que otros no tienen apenas nada que ofrecer al personal existente o a los nuevos profesionales. En particular, existe un enfoque fragmentado de formación en relación a la búsqueda de empleo, técnicas de marketing, legislación en materia de empleo y discapacidad, y sobre las habilidades generales necesarias para comprometerse con el empleo. Es probable que esta falta de formación tenga efectos negativos a la hora de contactar con los empleadores, ya sean del sector público o privado. Un aspecto crítico del Empleo con Apoyo y la clave para obtener buenos resultados es saber compaginar los requisitos del empleador con las aptitudes del posible empleado. Si esto se hace correctamente, se llega a una situación '*win-win*'³, en la que ambos *ganan*, y tanto el empleador como el nuevo empleado alcanzan sus objetivos.

² Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment: A study of some European Supported Employment Services and their Activities; p. 16. Work Research Institute, Oslo.

³ '*Win-win*' situation = situación de provecho mutuo [N. de la T.]

Trabajar con los empresarios no significa hacerlo siempre en reuniones cara a cara. Los materiales de marketing pueden jugar un papel influyente a la hora de promocionar los servicios de Empleo con Apoyo de un modo profesional. La experiencia demuestra que hay un gran abanico de materiales que se utilizan actualmente, pero que la calidad de éstos varía considerablemente. Puede que resulte caro producir materiales de marketing y de promoción, pero si la producción es profesional, causa un impacto positivo sobre los empresarios potenciales.

La Posición de la EUSE

La EUSE reconoce que los empleadores juegan un papel fundamental en el Empleo con Apoyo. Por eso resulta esencial que reciban un trato profesional y eficiente durante el proceso de intervención. Para compaginar las aptitudes de las personas con discapacidad con los requisitos de los empleadores, es necesario tener elaborada una propuesta estructurada. Como proveedor de servicios, el personal de Empleo con Apoyo debe conocer bien el mercado laboral de la zona y las cuestiones relacionadas con el empleo que deben afrontar los empresarios, y tiene que ser capaz de demostrar estos conocimientos indicándole así al empresario la profesionalidad de sus servicios. Además, es necesario que el personal de Empleo con Apoyo demuestre interés por las empresas de los empleadores y entienda que, en ocasiones, sus necesidades de personal y formación son únicas. De este modo se crean fuertes vínculos de confianza y respeto mutuo que darán pie a que los empresarios se den cuenta de los numerosos beneficios que les aportará contactar con los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo.

Al tratar con los empresarios debemos reconocer que su primer objetivo en los negocios es obtener beneficios. Nos toca demostrarles que podemos ayudarles a alcanzar este objetivo cuando emplean a las personas que acceden a nuestro servicio. No basta que el Empleo con Apoyo piense que desde el punto de vista social 'es lo que se debe hacer', sino que los proveedores de servicios deben ser capaces de demostrar que también, desde el punto de vista empresarial, es como se debe actuar.

Los materiales que se use para comunicar los beneficios del Empleo con Apoyo deben reflejar el hecho de que estamos tratando con dos clientes distintos: los demandantes de empleo y los empresarios. Los materiales de marketing y promoción tienen que ser de una calidad tal que demuestre la profesionalidad del servicio que se proporciona.

La EUSE aconseja el uso de técnicas formales e informales en la búsqueda de empleo, ya que así el proveedor de servicios puede seleccionar las más apropiadas en cada caso.

Conclusión

El Empleo con Apoyo de Europa reconoce que los proveedores de servicios deben esforzarse más por descubrir las necesidades de los empresarios y desarrollar con ellos vínculos de trabajo más estrechos. Sin los empresarios no puede haber resultados de empleo y debemos saber que al aproximarnos a ellos tenemos que hacerlo de forma personalizada, para acoplar cada situación a las circunstancias particulares de cada uno (*hallar la horma de su zapato*). Mediante la formación, la investigación, y el desarrollo continuo, y trabajando de modo efectivo y eficiente con los empresarios, se conseguirá el éxito para todos los participantes.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE: “Empleo con Apoyo para Empresarios”.
- ♦ Directriz de la EUSE: “La Búsqueda de Empleo”.
- ♦ Directriz de la EUSE: “Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral”.

Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral

Introducción

A muchas personas con discapacidad o pertenecientes a otros colectivos en desventaja les resulta crucial recibir un apoyo adecuado dentro y fuera del entorno laboral, para encontrar y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral abierto. El apoyo dentro y fuera de la empresa es la quinta fase del Empleo con Apoyo¹. Un apoyo eficaz dentro y fuera del entorno laboral es el elemento central del Empleo con Apoyo y es el que marca la diferencia con los servicios tradicionales de colocación.

Esta directriz presenta la posición de la EUSE sobre la importancia del apoyo en el empleo.

Antecedentes

Los comienzos del Empleo con Apoyo se dieron al reconocer que el método tradicional 'primero formar – después colocar' apenas contribuía a que las personas con discapacidad intelectual se integraran en el mercado laboral ordinario. El desarrollo de la estrategia 'primero colocar – después formar – y mantener' supuso un nuevo enfoque, que consistía en dar apoyo y formación mediante un preparador laboral dentro del contexto real de una empresa, en lugar de operar en un centro de rehabilitación. Al principio se colocaba y formaba al individuo usando procedimientos de instrucción sistemática, sin apenas prestar atención a la cultura de la empresa ni al apoyo natural de los compañeros de trabajo del propio entorno laboral.

Puesto que el Empleo con Apoyo se ha desarrollado y expandido hasta abarcar a un amplio abanico de demandantes de empleo, el apoyo en el empleo también tiene que evolucionar para seguir respondiendo a las necesidades laborales de todos los colectivos.

Hoy en día, el proceso de Empleo con Apoyo debe brindar diferentes apoyos dentro y fuera del entorno laboral. El apoyo debe ajustarse a las necesidades individuales que tengan el empleado con discapacidad, los compañeros y la empresa. El empleado recibe apoyo para poder, al igual que cualquier otro empleado, hacer su presentación, realizar el período de prueba,

¹ Para más información de estas cinco fases véase también EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y Modelo de Calidad.

desempeñar su labor y participar en los cursos de perfeccionamiento. Actualmente, el apoyo en el entorno laboral supone algo más que la formación directa en el puesto de trabajo. El Empleo con Apoyo apoya a los compañeros para que enseñen y apoyen al nuevo empleado/a en todo lo posible, apoya a la empresa para que adapte sus procedimientos a las personas con discapacidad, y apoya al empleado/a para que pueda asumir su nuevo papel profesional y desarrolle su potencial.

Los Contenidos

Pese al hecho de que el apoyo individualizado es la clave para que muchas personas con discapacidad puedan aprender y mantener un empleo en el mercado laboral abierto, los recursos económicos destinados a costear el apoyo suelen ser muy limitados. En muchos países no hay posibilidad de recibir un apoyo más intensivo y, generalmente, es por un tiempo limitado. A menudo se necesita más apoyo al empezar un nuevo empleo y después se va reduciendo sistemáticamente, pero debería darse un apoyo continuado siempre que el empleado o el empleador lo necesitaran, ya que está demostrado que el apoyo es uno de los factores clave de todo el proceso y que, sin el cual, el nuevo empleado puede volver a perder su trabajo². Frecuentemente es muy difícil conseguir recursos económicos para mantener un apoyo necesario en el mercado laboral ordinario, mientras que, por otro lado, el apoyo permanente que se da en los talleres protegidos se subvenciona sin problemas. Muchas veces el apoyo prestado en el lugar de trabajo se limita a intervenciones en momentos de crisis y no está diseñado para apoyar al empleado en las oportunidades de formación o en el desarrollo de su carrera profesional³.

El tipo de apoyo que las personas con discapacidad, los compañeros y las empresas necesitan para trabajar con éxito varía según los individuos, el colectivo al que se dirige, y la cultura de la empresa. Puesto que el Empleo con Apoyo ha crecido hasta abarcar un amplio abanico de demandantes de empleo con discapacidad, el apoyo dentro y fuera del entorno laboral también tiene que evolucionar para seguir respondiendo a las necesidades de los demandantes y de los empresarios. Es importante señalar que un apoyo eficaz es más que realizar meras visitas al lugar de trabajo e incluye apoyo instrumental, informativo, emocional y también de evaluación. Hay empleados que necesitan más apoyo para aprender las nuevas tareas que se les confían y prefieren que el preparador laboral les atienda de modo regular en el lugar de trabajo. Otros en cambio disponen de una gran preparación pero necesitan apoyo para asumir su

² Doose, S. (2007): *Unterstützte Beschäftigung – Berufliche Integration auf lange Sicht*. Lebenshilfe Verlag, Marburg; y Corden, A./Thorton, P. (2002): *Employment Programmes for Disabled People – Lessons from research evaluations*. Department for Work and Pensions In-house Report, Social Research Branch, Department For Work and Pensions, London.

³ Véase también Directriz de la EUSE “Desarrollo Profesional y Promoción Laboral”.

nuevo rol profesional o para resolver los problemas de relación con los compañeros. Éstos últimos prefieren recibir el apoyo fuera del entorno laboral.

Por otro lado, la cantidad de apoyo disponible en el lugar de trabajo varía de empresa a empresa. El apoyo en el entorno laboral cubre tanto las necesidades del empresario como las del empleado con discapacidad, lo cual, en ocasiones, conduce a un conflicto de intereses. De manera equilibrada hay que reconocer las necesidades de la empresa y dar orientación en cuanto a las adaptaciones y cambios que faciliten la integración laboral de las personas con diferentes capacidades.

Es posible que la presencia de un preparador laboral desconcierte a los compañeros de trabajo y que el empleado con discapacidad quede marcado. Hay empleados que sufren p. e. problemas de salud mental o que fueron drogodependientes, y no quieren revelar su situación al empresario ni a los compañeros. Muchas veces, por un lado, no se hace un uso sistemático de las oportunidades de apoyo natural que puedan brindar los compañeros o familiares, pero, por otro, también es difícil contar únicamente con los apoyos naturales y a veces se espera demasiado de los compañeros de trabajo.

Es frecuente que el apoyo disponible se refiera estrictamente a los asuntos relacionados con el trabajo. Sin embargo, la estabilidad del empleado en el lugar de trabajo depende de muchos factores a los que el preparador laboral, en colaboración con otros ayudantes, también debe prestar atención.

La Posición de la EUSE

El elemento central del Empleo con Apoyo es dar y facilitar todo tipo de apoyos dentro y fuera del entorno laboral, para ayudar al empleado a convertirse en un trabajador valorado. El apoyo al empleado en el entorno laboral es una estrategia profesional dirigida al empleado, a los compañeros y al empresario. Es importante que todos los implicados tengan una noción clara del papel del preparador laboral. El apoyo en el empleo es un proceso interactivo en el que el empleado recibe apoyo para asumir nuevos roles y fomentar su desarrollo profesional y personal. Este apoyo debe ayudar a la empresa a que dé cabida a la diversidad e integre a personas con capacidades y necesidades diferentes. El apoyo y las ayudas técnicas que se usen deben aplicarse con discreción y poder compaginarse con la cultura de la empresa, y hay que alentar y posibilitar el apoyo natural de los compañeros de trabajo.

Un plan centrado en la persona debe orquestar los diferentes apoyos comunitarios que se presten dentro y fuera del entorno laboral. Este plan de acción que se ha ido elaborando durante los pasos anteriores del proceso de Empleo con Apoyo y que se basa en el perfil profesional del demandante de empleo, el análisis del lugar de trabajo y la cultura de la empresa, funciona como

guía para la formación y las necesidades de apoyo. El empleado debe recibir una formación y un apoyo adecuados que alienten su autonomía y progreso en el lugar de trabajo.

La entidad proveedora de servicios de Empleo con Apoyo debe trabajar con el empleado y el empresario para determinar los tipos de formación y de aprendizaje preferidos, las adaptaciones y las estrategias de apoyo necesarias que cubran las necesidades individuales y que encajen en la cultura de la empresa. Los compañeros de trabajo y los empresarios deben implicarse activamente en este proceso y recibir la orientación necesaria para que el nuevo empleado se integre satisfactoriamente. Un compañero de trabajo puede hacer de mentor del nuevo empleado, para apoyarle en la empresa y actuar como persona de enlace con el preparador laboral.

El empleado tiene que recibir un apoyo personalizado y sistemático para que aprenda y lleve a cabo las tareas laborales y se integre bien en el equipo de trabajo. También debe recibir apoyo para participar como los demás en los procedimientos 'típicos' de presentación, período de prueba, desempeño de la labor y desarrollo de la carrera profesional. Para que el empleado encuentre su lugar de trabajo lo más accesible posible, resulta eficaz aplicar modificaciones y adaptaciones. Por consiguiente, los preparadores laborales deben disponer de unos conocimientos actualizados sobre la tecnología de apoyo y sobre las subvenciones que se puedan solicitar para cubrir estas modificaciones o el equipamiento especializado.

Se debe dar apoyo y formación de una manera flexible para poder desarrollar relaciones dentro y fuera del entorno laboral y así poder participar con los compañeros en los acontecimientos y actividades sociales.

Es importante que todos los implicados se intercambien información regularmente. El preparador laboral tiene que saber ejercer de mediador entre el empleado, los compañeros de trabajo y el empresario. Debe saber reaccionar rápidamente cuando surgen dificultades y apoyar a todas las partes implicadas para que los problemas se resuelvan lo antes posible. Mantener un contacto regular y una relación personal digna de confianza con el empleado, los compañeros de trabajo y el empresario es la base del apoyo exitoso del preparador laboral.

Los empleados deben recibir apoyo para negociar las condiciones laborales de acuerdo con sus necesidades individuales, para tener un contrato de trabajo legal y las oportunidades posteriores de formación y de desarrollo profesional. Asimismo deben recibir apoyo para participar en las oportunidades de formación que se le ofrezcan dentro y fuera de la empresa y si desean ascender, progresar en su carrera o cambiar de empleo.

El apoyo que reciban el empleado y la empresa debe darse con la intensidad y durante el tiempo que se necesite. Las necesidades de apoyo de los empleados con capacidades diversas no siempre desaparecen cuando éstos

se integran en la empresa. Cuando ya no se requiera continuar con un apoyo intensivo dentro y fuera del entorno laboral, el preparador laboral debe establecer un sistema de seguimiento con el empresario y el empleado. Debe permanecer en contacto con el empleado y el empleador, ya que esto supone un método eficaz de prevención de crisis, y también ofrece la oportunidad de desarrollar nuevos empleos basados en una buena comunicación y una relación laboral sana. El empleado y el empleador tienen que poder llamar a la entidad de Empleo con Apoyo siempre que lo necesiten.

Conclusión

Un buen apoyo dentro y fuera del entorno laboral es el elemento esencial del Empleo con Apoyo, y lo convierte en un método de éxito para que las personas con capacidades diversas y otros grupos en desventaja consigan y mantengan un empleo remunerado en el mercado laboral abierto. Los datos experimentales prueban que para las personas con capacidades diversas los empleos con apoyo son más estables que los empleos sin apoyo. A pesar de ello, los recursos económicos que se destinan para prestar un apoyo prolongado y basado en la comunidad son muy limitados o apenas existen en muchos países europeos y, por tanto, hay que aumentar estos recursos para que las personas puedan aprovecharse de los efectos positivos que tiene el apoyo dentro y fuera del entorno laboral.

Para más información

- ♦ Directriz de la EUSE “Trabajar con los Empresarios”
- ♦ Directriz de la EUSE “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”
- ♦ Directriz de la EUSE “Desarrollo Profesional y Promoción Laboral”

Desarrollo Profesional y Promoción Laboral

Introducción

El Empleo con Apoyo reconoce que conseguir un empleo no supone el final del desarrollo de una persona, sino una etapa de un proceso continuado. Casi nadie consigue un empleo pensando en quedarse ahí para toda la vida. Un mercado laboral en constante cambio exige versatilidad y el desarrollo continuo de las habilidades puede dar ventaja al trabajador en una economía cambiante. La mayoría de las personas quiere desarrollar sus habilidades y ampliar su experiencia para abrir nuevas posibilidades laborales e incrementar la autoestima, el estatus y la independencia.

Antecedentes

El modelo europeo de Empleo con Apoyo brinda a las personas con capacidades diversas la oportunidad de acceder a un empleo remunerado dentro del mercado laboral. La fase 5 del proceso de Empleo con Apoyo (*Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral*) reconoce la necesidad de prestar un apoyo continuado a los empleados no sólo para facilitarles la transición al empleo, sino también para identificar las oportunidades de desarrollo de su carrera personal¹. Así pues, el objetivo del desarrollo profesional y promoción laboral de la persona no es únicamente consolidar la sostenibilidad de un empleo en activo, sino también abrir nuevas vías a la carrera profesional en un mercado laboral dinámico.

Además, el modelo de Empleo con Apoyo tiene que aspirar a que el empleado sea cada vez menos dependiente del servicio de apoyo mediante la adquisición de una independencia funcional y social en el lugar de trabajo. Asimismo, se da apoyo para ayudar a los empleados a que consigan reconocimiento por el desarrollo de sus habilidades personales (*soft skills*²) y profesionales.

¹ Para más información sobre las 5 fases del proceso de Empleo con Apoyo véase EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

² *Soft Skills*, término que en inglés no está universalmente reconocido, denominado también *people skills* = la suma de características de la personalidad, desenvoltura social, habilidades en el lenguaje, camaradería y optimismo que nos identifica a cada uno de nosotros. [N. de la T.]

Los Contenidos

Lo mismo que la economía y los mercados laborales cambian constantemente, la tecnología y los cambios demográficos causan impacto sobre la naturaleza de las oportunidades de empleo local. Las políticas gubernamentales reflejan que existe cada vez más una vinculación intrínseca entre las habilidades y el empleo. Ya no existe el trabajo seguro para toda la vida, y los empleados que continuamente amplían sus capacidades, conocimientos y experiencia se hallan en una posición más fuerte para mantener sus empleos o, respondiendo a sus aspiraciones personales o a los cambios en la economía, gozan de mayor flexibilidad para cambiar de profesión.

Las personas con discapacidad suelen tener niveles menores de habilidad que el promedio de la población y son, por tanto, más vulnerables a los cambios que se dan en la economía. Los empleos de nivel básico reúnen una representación excesiva de personas con discapacidad y muchas veces éstas se encuentran con dificultades a la hora de conseguir empleos que requieren mayor preparación como los que se están creando actualmente en una economía basada en el conocimiento³. Es frecuente que la carrera profesional, más que tener un movimiento vertical, lo tenga en dirección horizontal.

Dentro del Empleo con Apoyo es muy habitual que una vez que un empleado con discapacidad se haya adaptado a su empleo, deje de figurar en la carpeta de casos del Empleo con Apoyo. Podría decirse que esto supone una contradicción ya que, por una parte, el Empleo con Apoyo consiste en apoyar a una persona para que consiga un empleo 'desvaneciéndose' luego el apoyo a fin de que el nuevo empleado se convierta en un miembro más de la empresa. Y, por otra parte, se considera que el apoyo debiera ser para siempre y que existe la necesidad de más intervenciones para que el empleado ascienda o tenga un desarrollo profesional. Ambas opiniones tienen razón, pero está claro que los servicios de Empleo con Apoyo son limitados y que luchan por hacer frente a la demanda existente sin someterse a las presiones adicionales que supone el tener que dar apoyo individual para cambiar de empleo.

Muchas personas con capacidades diversas no han trabajado durante años o no lo han hecho nunca, ni tampoco han tenido ocasión de conseguir o poner al día su preparación. Sin embargo, los empresarios llevan recalcando lo necesario que es no sólo contar con una preparación, sino también haber desarrollado habilidades personales (*soft skills*) tales como el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal, la formalidad y la habilidad para la resolución de problemas.

³ Shima/Zólyomi/Zaidi (2008): The Labour Market Situation of People with Disabilities in EU 25, European Center for Social Welfare Policy and Research, Vienna

Tradicionalmente los servicios de Empleo con Apoyo se han centrado en conseguir empleo y apoyar la formación del empleado para que pueda realizar las tareas y deberes que un empleo requiere. A menudo el apoyo se desvanece una vez que el empleado ha demostrado su capacidad para realizar esas tareas, y entonces el desarrollo continuo de las habilidades se puede considerar que pasa a ser responsabilidad del empresario. Pero no todos los empresarios son proactivos a la hora de identificar y cubrir las necesidades de capacitación de sus empleados y ello puede derivar en que sea responsabilidad del empleado buscar oportunidades de aprendizaje ya sea dentro o fuera del trabajo. En ocasiones en un proceso de selección se valora el desarrollo de las habilidades personales (*soft skills*), pero a menudo el empresario descuida este desarrollo.

El desarrollo de las habilidades personales (*soft skills*) o la certificación de una preparación profesional pueden ayudar a crear un sentimiento de mérito personal y apoya el hecho de conservar el empleo en la misma empresa donde el empleado trabaja por un período largo de tiempo. También puede abrir las posibilidades de promoción y llevar a una menor dependencia del apoyo externo, reduciendo así el estigma o la posibilidad de que el empleado quede marcado. La naturaleza del apoyo debería provenir de una perspectiva educativa, más que tener un aspecto de atención social.

Con frecuencia, el desarrollo de las habilidades personales (*soft skills*) conlleva el provecho complementario de apoyar la independencia social del empleado y amplía de este modo las posibilidades de que pueda llevar una vida independiente. Esto, a su vez, puede ayudar a dar poder a la persona (*empowering*) y al desarrollo de sus aspiraciones personales.

El mercado laboral local y la oferta de empleos apropiados, que compatibilicen las aspiraciones de los demandantes de empleo con los intereses de los empresarios, pueden también ejercer influencia sobre la posibilidad de promoción y de desarrollo profesional.

La Posición de la EUSE

Durante el proceso de Empleo con Apoyo e incluso después de él, hay que prestar atención al desarrollo de la carrera profesional⁴. Ya desde la fase de apoyo dentro del entorno laboral se deben identificar y explorar las oportunidades de promoción laboral y de desarrollo profesional. Es necesario apoyar a los empleados para que tengan en cuenta el desarrollo profesional interno y externo, y para que puedan hacer una elección informada entre la oferta que esté dentro de sus posibilidades. Las actividades de desarrollo de la carrera profesional deben reflejar también las tendencias de empleo locales y regionales, así como los requisitos del mercado laboral⁵.

⁴ Véase también la Directriz de la EUSE: "Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral".

⁵ Véanse también los Estándares de Calidad de la EUSE en EUSE (2005): European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad.

Como que los recursos suelen ser limitados, los asuntos del desarrollo profesional tienen que dejarse de lado durante el proceso de Empleo con Apoyo a favor de apoyar a los demandantes para que encuentren y mantengan un empleo remunerado en el mercado laboral. La EUSE reconoce que un apoyo continuado de la carrera profesional durante el proceso y después de él es también un asunto de recursos, pero considera que el desarrollo profesional y la promoción laboral forman una parte tan importante del proceso de Empleo con Apoyo, que deben ser dotados de los recursos necesarios.

Además, el servicio de Empleo con Apoyo tiene que encontrar un equilibrio entre conseguir empleo para nuevos demandantes de empleo y prestar un apoyo duradero a los ya empleados. El Empleo con Apoyo tiene que darse cuenta de que no todos los empleados desean un cambio, muchos están muy contentos con el empleo que tienen y sus condiciones. Esto ocurre sobre todo cuando el proveedor de Empleo con Apoyo ha encontrado un ajuste laboral apropiado y se ha asegurado que el empleado haya hecho una elección informada, basada en sus preferencias laborales. Los gobiernos están poniendo su atención en elevar los niveles mínimos de habilidades básicas y de la preparación profesional, de modo que muchas veces sí existen los recursos necesarios para un aprendizaje basado en el empleo. El Empleo con Apoyo puede tener un papel clave en este proceso, asegurando que los trabajadores con capacidades diversas reciben apoyo para acceder a estas oportunidades de aprendizaje. Ello debiera ir vinculado al concepto de planificación personal a largo plazo, a través de planes individuales de desarrollo y del apoyo para acceder a un asesoramiento apropiado y a oportunidades de aprendizaje.

Los sistemas de valoración de los puestos de trabajo deben servir de base para desarrollar planes de acción personales y se debe apoyar a las personas para que accedan a la formación que el estado financia, pero apoyar la motivación y las aspiraciones personales es una de las tareas fundamentales de los servicios de Empleo con Apoyo.

Conclusión

Los servicios de Empleo con Apoyo deben contemplar el desarrollo profesional y la promoción laboral como una parte integral del proceso de Empleo con Apoyo y deben buscar los fondos apropiados para ello. Es importante trabajar en colaboración con los clientes, los empresarios y los servicios educativos para estipular oportunidades de aprendizaje que den poder a las personas de tal manera que estén en disposición de sacar provecho de unas oportunidades profesionales y sociales más amplias, por tener mayores aspiraciones personales. La EUSE reconoce que es extremadamente difícil mantener un equilibrio entre el uso de los recursos limitados para conseguir un

empleo a los demandantes, y utilizar los mismos recursos escasos para que los empleados progresen en su carrera profesional o cambien de empleo.

Para más información:

- ◆ Directriz de la EUSE: “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”.
- ◆ Directriz de la EUSE: “Apoyo dentro y fuera del Entorno Laboral”.



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Empleo con Apoyo para los Diseñadores de Políticas

Introducción

Las bajas tasas de empleo, las tasas altas de desempleo y la gran dependencia de las prestaciones sociales suponen los retos más importantes con que se topan las políticas nacionales y europeas al tratar los asuntos de las personas con capacidades diversas. A éstas les resulta muy difícil entrar en el mercado laboral y se encuentran en riesgo de ser expulsadas fácilmente. Los desafíos del futuro consisten en promover políticas que alienten y capaciten a las personas con capacidades diversas para que se integren o permanezcan en el mercado laboral abierto.

Esta directriz contiene la posición de la EUSE respecto a las cuestiones más importantes del Empleo con Apoyo, metodología que demuestra ser útil para fomentar e incrementar la participación de las personas con capacidades diversas en el mercado laboral. Aquí se explicarán las propuestas, los métodos y los efectos del Empleo con Apoyo, como política proactiva que fomenta el empleo y la inclusión social de las personas con discapacidad o con diversidad funcional.

Antecedentes

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, es un tratado de ley vinculante al que por consiguiente tiene que remitirse la legislación nacional. Los estados deben garantizar una coherencia legal con los principios de la Convención. Éstos incluyen la obligación de garantizar la participación de las personas con discapacidad en la vida social, política y cultural, y su igual derecho al empleo y a ganarse la vida.

Uno de los asuntos principales del Plan de Acción Europeo sobre la discapacidad para 2008 y 2009 es que las personas con capacidades diversas formen parte del mercado laboral, y las directivas de la UE y la Estrategia Europea en Materia de Discapacidad también se remiten explícitamente al incremento del empleo entre las personas con discapacidad y a la eliminación de la discriminación. Además, los principios comunes sobre la *flexiguridad*

aprobados por el Consejo Europeo el 14 de diciembre de 2007, constituyen el marco de trabajo común para que los Estados Miembros de la UE integren las estrategias sobre flexiguridad¹. Así pues, hoy es mayor que nunca el reto que se plantea a los diseñadores de políticas para que implementen medidas legislativas y políticas de mercado laboral que reflejen estos desarrollos.

Los Contenidos

El Empleo con Apoyo es un método de trabajo que se aplica a personas con capacidades diversas y a otros colectivos en desventaja, para que accedan a un empleo y lo mantengan, prestándoles un apoyo apropiado y continuado. Se trata, por tanto, de un método de orientación individual que fomenta la participación de estos colectivos en el mercado laboral. El Empleo con Apoyo se dirige a todas las personas con capacidades diversas, sea cual sea su hándicap. Fue desarrollado en Norteamérica en los años 70, y trasladado a Europa en los años 80. Consta de un proceso de cinco fases, basado en el principio “colocar– formar– mantener” que, desde las últimas dos décadas, se reconoce como modelo de buenas prácticas²:

1. *Compromiso con el cliente*: los demandantes de empleo reciben toda la información necesaria, para que puedan decidir si desean o no utilizar el empleo con apoyo;
2. *Perfil profesional*: se apoya a los demandantes para que identifiquen sus habilidades y preferencias de empleo;
3. *Búsqueda de empleo*: se busca un empleo teniendo en cuenta todas las necesidades de los implicados;
4. *Compromiso con el empresario*: se trabaja con los empresarios y los demandantes de empleo para aclarar ámbitos como las condiciones de trabajo, las habilidades que se exigen, el apoyo que se necesita de las entidades proveedoras de servicios y/o que está disponible en la empresa, etc.
5. *Apoyo dentro y fuera del entorno laboral*³: se apoya al cliente y al empresario, de acuerdo con las necesidades de cada uno.

Los métodos y las actividades que, por definición, no entran en el Empleo con Apoyo son: los talleres protegidos, el trabajo voluntario y la formación profesional⁴. Las propuestas y la duración ideal del servicio que los proveedores puedan prestar varía de unos países europeos a otros, pero todos se

¹ Comisión Europea (2007): COM (2007) 359 final: Towards Common Principles of Flexicurity: More and better jobs through flexibility and security. European Commission, Brussels.

² European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad (2005).

³ Para más información, véanse las directrices de la EUSE correspondientes a cada una de las 5 fases.

⁴ Véase también la Directriz de la EUSE: “Principios, Valores y Estándares del Empleo con Apoyo”.

comprometen a seguir los tres principios fundamentales del Empleo con Apoyo:

1. **Empleo remunerado:** Los empleados deben recibir un salario acorde con el trabajo que realizan. Si un país tiene un salario mínimo establecido, el salario que reciba el empleado debe como mínimo ser igual a esa cantidad o bien ser el que corresponda a su categoría;
2. **Mercado de trabajo abierto:** Las personas con capacidades diversas deben ser empleados regulares con igual salario y condiciones que los demás empleados, tanto si trabajan en el sector público, como en el privado o voluntario;
3. **Apoyo continuado:** se refiere al apoyo en el empleo en su sentido más amplio, mientras se esté realizando un trabajo remunerado. El apoyo es de carácter individual y se presta según necesidades tanto al empleado como al empresario.

A partir de las políticas de discapacidad, la participación en el mercado laboral de las personas con discapacidad y los servicios de Empleo con Apoyo, se pueden identificar las siguientes áreas de debate:

- ♦ Pese a que en las dos últimas décadas ha crecido el Empleo con Apoyo, en muchos países todavía no se da en todo su potencial. Según muestran el incremento de las tasas de desempleo y la reducción de las tasas de empleo de este colectivo, la participación en el mercado laboral de las personas con capacidades diversas continúa siendo insatisfactoria⁵. Según un estudio reciente, los talleres protegidos siguen siendo la primera elección en muchos países donde aún se aplican propuestas de empleo especiales o separadas, pese a que el Empleo con Apoyo presenta ventajas obvias para los demandantes de empleo, los empresarios y la sociedad en general. Las estadísticas muestran que el número de personas con discapacidad apuntadas al empleo con apoyo ha crecido en muchos países europeos desde el año 2000. La promoción de actividades de Empleo con Apoyo en estos países implica un cambio de paradigma hacia “un modelo de discapacidad normalizado” (*mainstreaming*), que significa no sólo servicios especiales de empleo sino medidas de empleo para las personas con discapacidad en todos los ámbitos políticos (política transversal)⁶.
- ♦ La cuestión de los incentivos para que los demandantes de empleo sean partícipes de las medidas activas del mercado laboral requiere una atención especial. El temor a perder prestaciones sociales (que puede ser el resultado de las medidas en muchos países) hace que a las personas con discapacidad no les atraiga el empleo remunerado como opción viable y, tal como muestran los datos, las regulaciones les pondrá difícil trabajar/integrarse en el mercado laboral sin tener pérdidas económicas. Sin embargo, esto puede reducirse

⁵ OCDE (2003): Transformando la Discapacidad en Capacidad: Políticas para fomentar la seguridad laboral y salarial de las personas con discapacidad. OCDE, Madrid.

⁶ European Centre for Social Welfare Policy and Research (2008): The Labour Market Situation of People with Disabilities in EU 25, European Center, Viena.

fomentando políticas transversales (p. e. la cooperación entre varios ministerios)⁷.

- ♦ Por lo general las políticas de discapacidad van dirigidas hacia un colectivo amplio y heterogéneo. La diversidad de este colectivo supone uno de los retos a la hora de implementar políticas de discapacidad vigentes desde hace tiempo. Así pues, una política eficaz debe llegar/incluir a todas las personas con discapacidad y, al mismo tiempo, garantizar que cubre las necesidades individuales a fin de alcanzar la mayor integración posible en el mercado laboral para el mayor número posible de personas con capacidades diversas.
- ♦ Como prueban los estudios recientes, las políticas activas de empleo se consideran cada vez más como una estrategia para abordar los impactos negativos del cambio demográfico como, por ejemplo, la escasez de empleo prevista a medio plazo. El incremento de la participación de las personas con capacidades diversas en la fuerza laboral puede ser una estrategia apropiada para hacer mejor uso de unos recursos humanos hasta la fecha infrautilizados.

El Consejo de Europa ha aprobado los Principios Comunes sobre la Flexiguridad y la Comisión Europea se ha comprometido a estudiar, dentro del esquema de flexiguridad, posibilidades para las personas con discapacidad. La Comisión Europea contempla la *flexicurity* como medio para consolidar la Estrategia de Lisboa, crear más y mejores empleos, modernizar los mercados laborales y promover buen trabajo por medio de nuevas formas de flexibilidad y seguridad que incrementen la capacidad de adaptación, el empleo y la cohesión social. La flexiguridad implica la combinación intencionada de:

- ♦ Acuerdos contractuales flexibles y fiables desde la perspectiva del empresario y el empleado, de “*insiders*” y “*outsiders*”⁸, a través de una legislación laboral moderna, acuerdos colectivos y la organización del trabajo;
- ♦ Estrategias integrales de formación permanente que garanticen una adaptabilidad y ‘empleabilidad’ de los trabajadores, particularmente de los más vulnerables;
- ♦ Políticas activas y eficaces de empleo que ayuden a hacer frente a los cambios, reduzcan los períodos de desempleo y faciliten la transición a un nuevo empleo;
- ♦ Sistemas de seguridad social modernos que proporcionen unos ingresos adecuados, alienten el empleo y faciliten la movilidad dentro del mercado laboral.

Mientras que la flexiguridad apela explícitamente a apoyar la igualdad de género, la Comisión Europea tiene que desarrollar el vínculo que garantice que

⁷ OCDE (2003): Transformando la Discapacidad en Capacidad: Políticas para fomentar la seguridad laboral y salarial de las personas con discapacidad. OCDE, Madrid.

⁸ Personas implicadas y ajenas [N. de la T].

la igualdad de derechos de las personas con discapacidad sea más explícita dentro de la flexiguridad.

La Posición de la EUSE

La EUSE promueve el Empleo con Apoyo como método proactivo y de orientación individual que posibilita a las personas con discapacidad y a otros colectivos acceder a su derecho al trabajo. Este sistema ha demostrado ser una propuesta eficaz para incrementar la participación en el mercado laboral gracias a que:

- ♦ El Empleo con Apoyo se basa en y respeta las necesidades individuales, los deseos y las aspiraciones de trabajo siguiendo los principios de individualidad, respeto, autodeterminación, elección informada, empoderamiento, confidencialidad, flexibilidad y accesibilidad;
- ♦ El Empleo con Apoyo se preocupa por hacer frente a determinadas políticas y barreras sociales y de actitud que excluyen a las personas con discapacidad del mercado laboral y del trabajo remunerado;
- ♦ El Empleo con Apoyo trata de conseguir y mantener ‘empleos reales’ en el mercado laboral abierto, garantizar una integración sostenible y una seguridad salarial, reduciendo de este modo la dependencia de prestaciones sociales⁹.

Los ingresos personales y la seguridad económica de las personas con capacidades diversas dependen primordialmente de su situación laboral y son la condición para una participación plena en la vida económica y social. Por tanto, como política, el Empleo con Apoyo tiene una repercusión positiva en cuanto a la integración social y a la participación plena en la sociedad, ambas vinculadas al empleo remunerado en el mercado laboral abierto. Así pues, esta propuesta está en completo acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Por otra parte, el modelo europeo de Empleo con Apoyo incluye los principios comunes de flexiguridad y es una metodología excelente para cumplir con muchos componentes de un sistema de flexiguridad.

En Europa existen diferentes marcos legales, sistemas de bienestar social y regímenes de financiación, pero hay pruebas claras de que sólo los sistemas de financiación a largo plazo garantizan la calidad del servicio, la innovación y el desarrollo del sector¹⁰. Los sistemas de financiación inapropiados es muy probable que tengan impactos negativos: ya sea cuando hay que utilizar fondos destinados, por ejemplo, a la formación profesional y titulación o cuando se

⁹ European Union of Supported Employment: Folleto informativo y estándares de calidad (2005).

¹⁰ Corden, A / Thornton, P. (2002): Employment Programmes for Disabled People – Lessons from research evaluations. Department for Work and Pensions In-House Report, Social Research Branch, Department for Work and Pensions, London.

espera de ellos resultados irreales. En ambos casos acaban siendo fondos a corto plazo, incluso financiación año a año en algunos países¹¹, que es un sistema completamente inapropiado para el Empleo con Apoyo.

Conclusión

La autonomía individual, la seguridad económica, la igualdad y la integración plena en la sociedad de las personas con capacidades diversas sólo puede conseguirse por medio de su participación en el mercado laboral, ya que el empleo es fundamental para conseguir ingresos económicos. Las políticas nacionales y europeas deben garantizar el desarrollo del Empleo con Apoyo como estrategia proactiva de empleo y de seguridad económica para las personas con discapacidad. También deben proporcionar un marco legal y estructural que garantice que las personas con capacidades diversas puedan ejercer su derecho a desempeñar un trabajo.

¹¹ Spjelkavik/Evans (2007): Impressions of Supported Employment – A study of some European Supported Employment. Services and their activities; p. 16. Work Research Institute, Oslo.

Empleo con Apoyo para Empresarios



Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

Acerca del Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo proporciona apoyo a personas con capacidades diversas y a otros colectivos en desventaja para conseguir y mantener un empleo remunerado en el mercado laboral abierto.

Las entidades que aplican el Empleo con Apoyo garantizan en los procesos de selección la atención de las preocupaciones y de los requisitos del empresario de manera eficiente y profesional.

El personal de Empleo con Apoyo está constituido básicamente por los preparadores laborales o técnicos de inserción laboral que trabajan con los empresarios y los posibles empleados, compatibilizando las necesidades de los empresarios con las habilidades y aptitudes de los posibles empleados.

Ventajas para los Empresarios

- ♦ El Empleo con Apoyo ofrece un servicio de contratación gratuito y confidencial.
- ♦ Usted podrá acceder a posibles empleados que sean aptos para el puesto. La entidad de Empleo con Apoyo le transmitirá los datos sólo de aquellos demandantes de empleo que puedan realizar las tareas que usted, como empresario, necesita que sean cubiertas.
- ♦ Usted y su nuevo/a empleado/a tendrán acceso al apoyo continuado de un preparador laboral titulado y con experiencia. Así se garantiza que el ajuste laboral tenga un éxito duradero.
- ♦ Al compatibilizar el empleado adecuado con el puesto de trabajo apropiado, el preparador laboral mejorará su proceso de selección y contratación en interés de su empresa, a fin de que ésta contrate y conserve a un empleado que se comprometa a largo plazo.
- ♦ El hecho de que un empresario contrate a una persona con discapacidad, o perteneciente a un colectivo en desventaja, puede llevar a un aumento del negocio y los beneficios, es decir, que su clientela aumente por medio de los familiares y amigos del empleado y también del público en general.
- ♦ El preparador laboral le asesorará y orientará en todo lo referido a subvenciones y plan de incentivos que puedan servirle.

- ♦ Usted recibirá apoyo para coordinar cualquier formación que el nuevo empleado pueda necesitar.
- ♦ El Empleo con Apoyo mejorará el perfil de su empresa promocionándole como empresario que brinda igualdad de oportunidades.
- ♦ Utilizando el servicio de Empleo con Apoyo los empresarios proclaman y demuestran su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

Los Antecedentes del Empleo con Apoyo

El Empleo con Apoyo nació en Estados Unidos y Canadá y actualmente se está desarrollando en todo el mundo. La EUSE se creó en 1993 para posibilitar el desarrollo del Empleo con Apoyo en Europa. Como empresario se le ofrece la posibilidad de formar parte de un movimiento mundial que le proporcionará beneficios a su empresa y también a las personas de los colectivos en desventaja.

Éxito mediante el Ajuste Laboral

Por medio de una cuidada selección se compatibilizan las capacidades y los intereses del demandante de empleo con los requisitos del puesto de trabajo. Un ajuste laboral acertado será un éxito tanto para el/la demandante de empleo como para el empresario/a.

Éxito mediante el Apoyo

El Empleo con Apoyo presta un apoyo adecuado a la persona demandante de empleo, al empresario/a y a los compañeros de trabajo. El apoyo puede ser de tutelaje, si bien en algunos casos puede significar la identificación y gestión de alguna ayuda económica, si cabe la posibilidad. La frecuencia de las visitas del preparador laboral dependerá de las necesidades del nuevo empleado y de las del empresario y los compañeros.

Tanto los empleadores del sector público como los del privado pueden solicitar los servicios del Empleo con Apoyo. Además, éstos se prestan a empresas de todos los tamaños.

Las Ventajas Económicas del Empleo con Apoyo

El servicio de Empleo con Apoyo es profesional, de calidad y gratuito. Al no tener gastos en publicidad o contratación ahorrará usted dinero. No tendrá

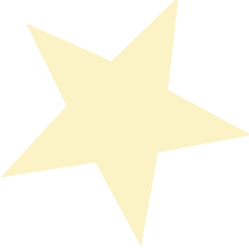
usted que perderse entre docenas de currículums vitae y solicitudes de empleo. La formación de los nuevos empleados se hará en el mismo puesto de trabajo, cuando sea necesaria, y no tendrá coste alguno.

El Impacto del Empleo con Apoyo

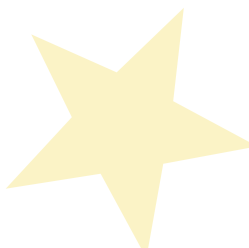
La experiencia muestra que los compañeros de trabajo acogen y alientan a las personas contratadas a través del Empleo con Apoyo y que se desarrollan buenas relaciones laborales. Los clientes valoran el enfoque social y los negocios se incrementan. El/la preparador/a laboral puede ayudar a su empresa a establecer métodos de iniciación sistemática y de desarrollo de los empleados con capacidades diversas, lo cual repercutirá en una mejora de la productividad y la eficiencia.

Para más información acerca del Empleo con Apoyo contacte con:

Datos de la Asociación Nacional:



Datos de la EUSE:



.....

Las Guías de Intervención que siguen a continuación son consecuentes con las Directrices aquí presentadas y proporcionan una información básica y específica, así como consejos y recomendaciones útiles en relación a los métodos y al cómo llevar a cabo actividades específicas en el proceso del Empleo con Apoyo. No son definitivas pero sí ilustrativas del proceso y de las metodologías que hay que tener en cuenta al ofrecer servicios de Empleo con Apoyo.

Las Guías han sido producidas por practicantes expertos y para practicantes, y se han diseñado para animar al lector a adoptar las mejores prácticas cuando aplique el Empleo con Apoyo. La mayor parte de las Guías se centran en los servicios que atañen al proceso de 5 fases del Empleo con Apoyo, aunque también hemos incluido una Guía sobre las cualidades y habilidades que deben tener los preparadores laborales.

GUÍA de intervención para: El Compromiso con el Cliente

Introducción

El compromiso con el cliente es la primera de las cinco fases que componen el proceso de Empleo con Apoyo. Los Estándares de Calidad de la EUSE la describen así:

"Esta fase es posiblemente la que brinda un abanico más amplio de actividades, siendo la mayoría de ellas únicas no sólo para los colectivos específicos de personas con discapacidad, sino también para las personas de cualquier otro colectivo en desventaja".



El compromiso con el cliente se basa en:

Individualidad

Respeto

Accesibilidad

Flexibilidad

Confidencialidad

Autodeterminación

Elecciones Informadas

Empoderamiento

Los valores centrales de esta fase son proporcionar de modo adecuado información accesible y apoyar a las personas, para que usen la información y el aprendizaje de la experiencia para tomar decisiones y elegir de una manera informada. Las actividades de esta fase deben ser relevantes, personalizadas y parte de un plan de acción acordado que apoye a la persona hasta conseguir un empleo remunerado. Se espera que al final de esta fase la persona tome decisiones informadas acerca de si quiere o no hacer uso del Empleo con Apoyo para encontrar empleo, y si quiere hacerlo acompañada por una entidad proveedora de servicios en particular. A lo largo de esta fase, los términos 'cliente' y 'posible demandante de empleo' son intercambiables.

Las actividades que se realizan durante esta fase varían según el colectivo al que se dirigen: jóvenes que terminan la escolaridad, empleados de talleres protegidos, clientes de centros de día, desempleados, etc., o bien según la discapacidad de la persona. No obstante, también se describen en esta Guía algunos aspectos generales de buenas prácticas.

¿Por qué es necesario un buen compromiso con el cliente?

Un buen compromiso con el cliente es necesario para asegurar que el/la futuro/a demandante de empleo sea capaz de tomar decisiones informadas, que reciba el servicio que necesita y que tome conciencia de lo que implica el proceso. Por eso es importante ofrecer una información clara, precisa y consistente, a fin de crear un entorno cómodo basado en el respeto y la confidencialidad.

Las actividades de esta fase deben fijar el nivel del servicio de Empleo con Apoyo con que se encontrará el demandante de empleo.

Un buen compromiso con el cliente romperá con las vías convencionales de transición al ofrecer un empleo remunerado en el mercado laboral abierto como alternativa a los talleres protegidos, centros de día o a quedarse en casa.

El proceso de la fase de compromiso con el cliente

Este proceso podría describirse como de transición porque establecemos la transición del colegio al trabajo, del hospital al trabajo, del desempleo al trabajo o de los talleres protegidos o centros de día al mercado laboral abierto.

El proceso de la integración profesional debe ser siempre individual, desde el reconocimiento o deseo del interesado de encontrar un empleo hasta su realización. El viaje, desde la primera idea hasta la cooperación concreta entre el/la demandante de empleo y el proveedor del servicio de Empleo con Apoyo, debe reflejar la individualidad del cliente y el respeto por sus deseos. Será un proceso distinto para cada persona, ya que depende de las necesidades y experiencia que tenga, de su discapacidad o de su desventaja y de sus circunstancias personales.

Los cinco pasos del proceso de compromiso con el cliente descritos más abajo no tienen necesariamente que realizarse en ese orden. Dependiendo de las necesidades del posible demandante de empleo, se puede modificar el orden o eludir algún paso. Igualmente, y según las necesidades y deseos del demandante de empleo, puede hacerse necesario en cualquier momento derivarlo a otros servicios.

FASE 1: Proceso de Compromiso con el Cliente



FASE 2: PERFIL PROFESIONAL

Proceso y Metodología

Preparación de los demandantes de empleo

Cuando los posibles demandantes de empleo se ponen en contacto con las entidades proveedoras de servicios de Empleo con Apoyo, llevan consigo su propia historia, experiencia y recursos. Los proveedores de servicios no han ejercido influencia o tenido implicación alguna o muy poca sobre la formación de las personas interesadas ni en su experiencia laboral anterior. Lo ideal es que la entidad de Empleo con Apoyo trabaje estrechamente con los encargados de la formación para transmitir una visión positiva del empleo. Se sabe que hay que alentar y dar poder a los interesados para que elijan y tomen decisiones informadas respecto a sus preferencias laborales. La calidad de la experiencia determinará la cooperación que se dé entre el/la demandante de empleo y el proveedor del servicio.

Para poder dirigir bien las expectativas, los proveedores de servicios de Empleo con Apoyo deben suministrar información a las instituciones educativas, los hospitales, los talleres protegidos, los servicios de rehabilitación y a las entidades patrocinadoras. Esto se consigue con folletos publicitarios y ofreciendo o asistiendo a eventos informativos con agentes clave. Las entidades proveedoras de Empleo con Apoyo deben establecer contactos a nivel local con maestros, padres, oficinas de empleo, profesionales del área de salud y asistencial, expertos en discapacidad y organizaciones de personas con capacidades diversas¹.

Primer contacto

El primer contacto puede hacerse por medio de una llamada telefónica, un correo o la visita del demandante de empleo: en cualquiera de los casos debe llevarse a cabo del modo más apropiado posible para la persona interesada. El objetivo del primer contacto debe ser que la persona posible demandante de empleo se sienta bien acogida y valorada. También se le asegura que en cualquier reunión futura se le proporcionarán, si fuera necesario, adaptaciones y ajustes apropiados. Hay que consultar al posible demandante de empleo o a su intermediario sobre sus necesidades o cualquier requisito particular para la primera entrevista.

Es conveniente recordar que las primeras impresiones son importantes y que ello incluye la conducta, la actitud y el ambiente social del proveedor de servicios de Empleo con Apoyo.

¹ Leach, S. (2002): A Supported Employment Workbook - Individual Profiling and Job Matching. Jessica Kingsley Publishers, London and Philadelphia, pág. 35

Reunión inicial

Lo ideal es que la primera reunión sea cara a cara, pero en cualquiera de los casos el cliente debe sentirse cómodo y se debe desarrollar un clima de confianza y respeto entre la persona interesada y el proveedor de Empleo con Apoyo.

- *Convocatoria de la reunión*

Entorno: donde quiera que se realice la primera reunión debe ser un entorno agradable y adecuado a las necesidades del posible demandante de empleo. Lo ideal es que el cliente escoja el lugar, pero en cualquier caso debe tratarse de un lugar accesible, privado y de atmósfera tranquila. Según las necesidades del posible demandante de empleo, hay que hablar de las adaptaciones que sean razonables y acordarlas.

- *Contenido de la primera reunión*

La reunión proporcionará información general sobre el servicio de Empleo con Apoyo y el nivel, naturaleza y tipo de apoyo que se brinda. Hay que animar al/la posible demandante de empleo a que cuente sus deseos, preferencias, expectativas y preocupaciones. El proveedor del servicio debe explicar el proceso de Empleo con Apoyo y asegurarse de que el/la posible demandante de empleo entiende y está de acuerdo con las actividades y roles que implica. En la reunión debe quedar claro si la persona interesada quiere trabajar o bien enterarse de lo que es trabajar. En los casos que corresponda hay que dirigir al interesado/a hacia otros servicios más relevantes o darle información sobre otros servicios de apoyo.

La cantidad de información y la duración de la reunión dependerán de las necesidades del posible demandante de empleo. Hay que empoderar a la persona interesada para que decida si el servicio de Empleo con Apoyo es el adecuado para ella. La entidad proveedora del servicio debe reunir información suficiente como para determinar si puede brindarle al posible demandante de empleo el apoyo que necesita para alcanzar sus objetivos. El preparador laboral debe obtener el consentimiento de la persona demandante de empleo para contactar con otros agentes como p. e. profesionales sanitarios, de servicios sociales, responsables asistenciales, etc.

Puede que el resultado de la reunión no sea más que el haber recogido una pequeña cantidad de información o bien se puede haber alcanzado un acuerdo para desarrollar un plan de acción concreto. Una vez acordado un plan de acción, el proceso avanza hacia la siguiente fase del Empleo con Apoyo: el Perfil Profesional.

Discusión de la planificación

La discusión de la planificación es una interacción bilateral de modo que ambas partes dan y reciben información respectivamente. El servicio de Empleo con Apoyo es responsable de garantizar claridad y comprensión.

La persona demandante de empleo tiene que sentirse cómoda y segura, de modo que obtenga y proporcione tanta información como quiera. Sus deseos e intereses son primordiales. Acabada la reunión, la persona demandante de empleo debe saber qué opciones posibles de empleo tiene, estar asesorada sobre su situación en cuanto a las pensiones, y conocer todos los aspectos del apoyo en el empleo. El preparador laboral es responsable de exponer con claridad el sistema de apoyo que el proveedor puede brindar.

Un método propio de un enfoque centrado en la persona es la *Planificación de los Futuros Personales*. Haciendo uso de este método las personas interesadas pueden planificar y autodeterminar su integración profesional con la ayuda de un círculo de apoyo. La herramienta *Planificación de los Futuros Personales* es recomendable. Con este método la persona posible demandante de empleo puede:

- Buscar las personas que le van a dar apoyo.
- Reunir un círculo de apoyo.
- Apoyada por los miembros de su círculo, reflejar y desarrollar sus intereses y deseos individuales, sus fortalezas y recursos.
- Elaborar planes de acción concretos con pasos y tareas para todos los implicados.
- Asegurarse de que los pasos acordados se lleven a cabo.

Durante la primera reunión debe hablarse de la implicación de otros agentes. Estos agentes pueden ser p. e. los padres, maestros, amigos, administradores de las oficinas de la seguridad social y patrocinadores, defensores de la igualdad, colegas, organizaciones de autogestores, etc.

Hay agentes que están presentes desde el principio, otros se implicarán más adelante. Es posible que incluso se hagan necesarios nuevos agentes, bien los nombrados por la persona demandante de empleo o bien aquellos que los profesionales consideren necesarios. Esto dependerá de los asuntos que se traten, p. e., la vida independiente, la administración del dinero, etc.

El preparador laboral debe informar al demandante de empleo sobre la posibilidad de implicar a otros agentes y éste decide a quién incluir.

Si conviene, el demandante de empleo y el preparador laboral firmarán un acuerdo consensuado sobre la implicación de agentes.

El resultado de este diálogo inicial debe constar por escrito y ser firmado tanto por el demandante de empleo como por el preparador laboral.

Plan de acción

El propósito es realizar un Plan de Acción acordado estableciendo objetivos que estén claramente definidos y con un calendario para ambas partes y con revisiones desde el principio. Si en esta fase se ha decidido no buscar trabajo por el momento, hay que dirigir a la persona demandante de empleo hacia otro proveedor de servicios. También hay que asegurarle que puede volver para buscar trabajo cuando se encuentre lista.

El Plan de Acción, de hecho, se convierte en la siguiente fase del proceso de Empleo con Apoyo: el Perfil Profesional (fase 2)².

El Plan de Acción incluirá lo siguiente:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Quién es responsable de que las acciones se lleven a cabo?
- ¿Cuándo se llevarán a cabo?
- ¿Quién determinará que las acciones se han llevado a cabo?

Consejos para que el Compromiso con el Cliente sea efectivo

Esta Guía ha sido elaborada por profesionales y para profesionales. De ahí que la enumeración de “Consejos útiles” y “Cosas a evitar” ayude al lector a beneficiarse de la experiencia y conocimientos de los autores.

Consejos útiles

- Asegúrese de que la persona demandante de empleo entiende la información que usted le proporciona.
- Asegúrese de que usted ha entendido la información que la persona demandante de empleo le ha proporcionado.
- Ofrezca información escrita y oral.
- Utilice un lenguaje sencillo.
- Dedique tiempo a buscar el mejor entorno para la reunión con el/la demandante de empleo.
- Sea consciente de qué señales o símbolos pueden afectar la primera reunión con el/la demandante de empleo.
- Después de una reunión, resuma siempre lo que se ha dicho o acordado. En caso necesario, póngalo por escrito y entrégueselo a la persona demandante de empleo.

² Griffin, C./Hammis, D./Geary, T. (2007): The Job Developer's Handbook. Paul H. Brookes Publishing Co., Baltimore.

Cosas a evitar

- Si se reúne con la persona demandante de empleo acompañada por otro agente, no hable como si ella no estuviera delante. Recuerde que es la persona demandante quien debe ocupar el centro del proceso.
- No hable con otros agentes sobre la persona demandante de empleo sin incluirla a ella.
- No ignore nunca los deseos e intereses de la persona demandante de empleo.
- No anteponga los valores o prejuicios propios a los deseos e intereses de la persona demandante de empleo.

Puntos de reflexión

Las preguntas siguientes pretenden continuar el debate y ayudar tanto a los profesionales como a los preparadores laborales a que reflexionen sobre sus métodos y enfoques:

- ¿Cómo preparar la información que se le proporciona a la persona demandante de empleo para que la entienda sin lugar a dudas?
- Recuerde ponerse en el lugar de la persona demandante de empleo. Si usted fuera ella, ¿qué le gustaría que ocurriera?
- ¿Cómo crear confianza y respeto?
- ¿Cómo garantizar la confidencialidad?
- ¿Dónde repartir información para que los demandantes de empleo den con su servicio?
- ¿Qué pros y contras tiene el hecho de que la persona posible demandante de empleo venga acompañada a la primera reunión?