

La vida és com una capsa de bombons

Mercè Garcia¹ i Carolina Colomer²

El títol, que fa referència a la famosa frase que pronuncia el protagonista de la novel·la i el film homònim Forrest Gump, ens serveix per situar-vos de manera explícita en el conjunt de persones a qui donem suport. Es tracta de persones amb capacitat intel·lectual límit que, com us explicarem tot seguit, són força autònomes tot i que necessiten suports puntuals de forma intermitent. Aquestes persones formen part del grup dels discapacitats intel·lectuals amb necessitats de suport intermitent, DINSI (DINAI en castellà).

La vida és com una capsa de bombons: mai no saps què et pot tocar és una referència clara a la capacitat d'adaptació que tota persona necessita per tirar endavant al llarg de la seva vida.

Des del Servei d'Integració Sociolaboral de la Direcció de Serveis de Participació Ciutadana de la Diputació de Barcelona, treballem per facilitar a aquestes persones la seva transició a la vida adulta amb un projecte integral (tenint cura de tots els aspectes que envolten aquesta transició) i integrat (establint sinergies i complicitats entre tots els agents implicats en el territori).

165

Aquesta podria ser la història d'en Francesc i l'Encarna: dos joves que no han acabat l'ensenyament secundari, com molts altres.

En Francesc és un noi cepat, amb ulls inquietos i mirada desafiant. Xerra pels descosits i explica que a l'institut sempre estava castigat, que no li agrada estudiar i que n'ha fet de molt grosses.

L'Encarna és menuda, mira a terra, li costa aguantar la mirada i articula les frases amb certa dificultat. Diu que la secundària era molt difícil, que li costava d'entendre allò que li explicaven.

¹ Cap de la Unitat d'Acció Territorial del Servei d'Integració Sociolaboral de la Diputació de Barcelona.

² Tècnica de la Unitat d'Orientació i Inserció del Servei d'Integració Sociolaboral de la Diputació de Barcelona.

En essència, el gran handicap de les persones amb capacitat intel·lectual límit és que passen desapercebudes perquè no presenten cap tret físic característic i són titllades de mandroses, amb falta d'interès, inadaptades o "molestes"

166

La intel·ligència límit és un concepte basat en el quocient intel·lectual (QI); les persones amb intel·ligència límit no tenen retard mental, però tampoc no disposen de prou habilitats cognitives i personals per fer front a les exigències de l'entorn com qualsevol altra persona

Tots dos s'havien esforçat, però mai no van arribar a cobrir les expectatives de mestres, pares i companys. Se sentien fracassats. Poc a poc han vist com els amics de l'escola s'anaven distanciats, mantenen converses que ells no poden seguir, s'expliquen acudits que els costen d'entendre i de mica en mica es troben cada vegada més sols.

En Francesc i l'Encarna tenen dificultats d'aprenentatge i una manca de recursos manifesta per adaptar-se a les exigències de l'entorn. Fins ara, l'àmbit escolar no ha pogut atendre les seves necessitats i han tingut una vivència de fracàs. No troben cap explicació a allò que els passa ni al seu comportament, però se senten poc capaços de trobar el seu camí, el seu lloc en la societat.

Aquest és, en essència, el gran handicap de les persones amb capacitat intel·lectual límit és que passen desapercebudes perquè no presenten cap tret físic característic i són titllades de mandroses, amb falta d'interès, inadaptades o "molestes". La seva aparença de normalitat fa que la resta de la societat no els identifiqui com a persones amb certes limitacions. Això comporta que les expectatives que generen no siguin realistes, cosa que origina un seguit de fracassos tant en la vida escolar, com laboral i personal.

La manca d'informació generalitzada sobre la capacitat intel·lectual límit, les dificultats i el retard a l'hora de fer-ne el diagnòstic els fa desenvolupar una baixa autoestima. La falta d'acceptació de la seva realitat es pot reflectir en forma de timidesa o en l'adopció de conductes temperamentals que utilitzen com a mecanisme de defensa.

La intel·ligència límit és un concepte basat en el quocient intel·lectual (QI), que mesura el desajust entre l'edat mental i la cronològica. Les persones amb intel·ligència límit tenen un quocient intel·lectual entre 70 i 85, just per sota del que es considera normal, que es troba entre 85 i 115. Així doncs, no tenen retard mental, però tampoc no disposen de prou habilitats cognitives i personals per fer front a les exigències de l'entorn com qualsevol altra persona.

No acostumen a tenir el reconeixement legal com a persones discapacitades (no arriben al 33% de discapacitat). Això implica que no poden participar en els recursos socials per a persones amb dis-

capacitat, que no reben les prestacions específiques, i que l'empresa no gaudirà del reconeixement d'acompliment de la LISMI³ ni podrà obtenir-ne els avantatges.

Es tracta d'un conjunt de persones molt heterogeni, sociable i amb bona capacitat d'adaptació. Poden assolir un bon grau d'autonomia en les activitats de la vida quotidiana, encara que presenten dificultats en algunes habilitats socials i d'aprenentatge. De tota manera, si s'aposta per una integració amb èxit en el mercat ordinari, s'han de considerar aquells aspectes que les fan més vulnerables i que cal conèixer per oferir els suports adients en els moments adequats.

En línies generals, aquest serien els trets més significatius de les persones amb capacitat intel·lectual límit, com en Francesc i l'Encarna:

- Normalment, presenten limitacions en les habilitats adaptatives, ja siguin de tipus cognitiu, social o pràctic. Aquestes dificultats es manifesten abans dels 18 anys; tanmateix, no han d'impedir un bon grau d'autonomia en les activitats de la vida quotidiana ni limitar la capacitat d'autogovern.
- El procés d'aprenentatge és més lent que el considerat normal. Els resulta més fàcil i ràpid comprendre i aprendre operacions i processos concrets i pràctics que conceptes abstractes.
- Això suposa més dificultat en la comprensió i comunicació de dimensions abstractes i, per tant, una limitació en el llenguatge. Així mateix, manifesten dificultats per diferenciar els contextos i establir les relacions interpersonals adequades.
- Pot semblar que no tenen iniciativa quan realment el problema és la manca d'estratègies personals per iniciar conductes que requereixin una presa de decisions.

L'especificitat i el poc coneixement d'aquestes persones dificulta la seva atenció per part dels serveis d'ocupació ordinaris; per això, l'objectiu del Servei d'Integració Sociolaboral de la Diputació de Barcelona és col·laborar amb els ens locals per inserir, en el mercat de treball ordinari, joves amb dificultats intel·lectuals límits des d'una perspectiva integral i integrada. Integral, perquè treballa els diferents aspectes que influeixen sobre la persona. Integrada, perquè

Es tracta d'un conjunt de persones molt heterogeni, sociable i amb bona capacitat d'adaptació. Poden assolir un bon grau d'autonomia en les activitats de la vida quotidiana, encara que presenten dificultats en algunes habilitats socials i d'aprenentatge

L'especificitat i el poc coneixement d'aquestes persones dificulta la seva atenció per part dels serveis d'ocupació ordinaris

³ Llei 13/1982 de 7 d'abril, d'Integració Social dels Minusvàlids.

Si la transició cap a l'adulesa i, en concret, cap a la vida laboral és un procés de gran complexitat per a una persona que es pot considerar competitiva en el mercat, per a una persona amb una lleugera minoració de les seves capacitats intel·lectuals és molt més difícil.

168

ofereix un servei coordinat amb les administracions i els agents socials i econòmics del territori.

Hem recollit l'experiència i el treball que en aquest camp ha realitzat el Centre de Formació i Treball Flor de Maig, pioner en l'atenció a aquests joves quant a formació per a la vida laboral imbricant els diferents aspectes que envolten la seva transició cap a la vida adulta en el disseny i la planificació del nostre servei per tal d'oferir un treball, des de la perspectiva del territori, amb els agents locals; des de la perspectiva de la inserció en el mercat de treball ordinari, amb el món empresarial, i, des de la perspectiva biogràfica, amb la persona i el seu context més proper.

Per a nosaltres, *transició* és un terme imprecís que vol definir un conjunt d'esdeveniments, processos i experiències encadenats en el temps i relacionats entre si. Suposa un lapse limitat en el temps en el qual succeeix quelcom que modifica la vida de la persona; suposa, també, un canvi de context, i la ruptura amb elements coneguts i l'apropament a altres de nous; és un període en el qual, en els moments crítics, ressalten la inquietud i la incertesa; sorgeix d'un objectiu o d'un repte personal, i suggereix transformacions i processos d'adaptació que tenen conseqüències sobre el desenvolupament de la persona.

Si la transició cap a l'adulesa i, en concret, cap a la vida laboral és, actualment, un procés de gran complexitat per a una persona que es pot considerar competitiva en el mercat, per a una persona amb una lleugera minoració de les seves capacitats intel·lectuals és molt més difícil.

Si ens centrem en la transició entre la formació i la primera ocupació, la definirem com un procés, no lineal, caracteritzat per l'existència d'un interval entre el moment en què la persona comença a buscar la seva primera feina i el moment en què arriba a tenir una certa consolidació professional que li permet afrontar, amb èxit, les exigències del mercat. D'aquesta definició en deriven tres elements fonamentals: la *consolidació professional*, l'*espai de transició* i l'*estat de transició*.

La *consolidació professional* no vol dir un lloc de treball estable, sinó el bagatge de competències i habilitats que ha desenvolupat la

persona que li permet abordar amb èxit feines relacionades. Suposa, d'una banda, l'accés a les competències al llarg de la vida i, de l'altra, l'ajust entre les expectatives personals i professionals i les oportunitats del territori.

L'estat de transició és el conjunt de variables i circumstàncies que afecten i determinen la tipologia dels processos d'inserció i que s'han de considerar a l'hora de donar resposta a la seva trajectòria. Aquesta resposta es dona en l'*espai de transició* o conjunt d'oportunitats, recursos institucionals i criteris que han d'organitzar i articular el territori per oferir l'esmentada resposta de manera integral i integrada.

El Servei d'Integració Sociolaboral considera aquests tres elements i s'organitza per oferir una millora de les competències a les persones amb intel·ligència límit i promoure actuacions en el territori a través dels ens locals que millorin les circumstàncies i oportunitats del context.

No podem prioritzar unes accions sobre les altres: no té sentit treballar perquè els usuaris assoleixin unes competències laborals si el territori no ofereix certes condicions per garantir el camí de l'èxit en la inserció o, si més no, els ens locals no lideren la millora del context.

Aquesta és la raó per la qual el Servei d'Integració Sociolaboral es desplega en dues unitats:

- La d'orientació i inserció atén la persona, implica la família i els altres agents socials (serveis socials, psicòlegs, esplais, CAD...), i també fa la prospecció, la intermediació, el treball amb suport i la formació en l'entorn laboral.
- La unitat d'acció territorial estableix sinergies amb els agents locals per crear una xarxa intramunicipal i intermunicipal que faciliti la transició a la vida adulta, oferint suport tècnic i econòmic per afavorir l'acompliment de la LISMI en els ens locals, desenvolupant programes de millora de la gestió interna municipal, promovent la concertació amb agents del territori, facilitant la inserció laboral en l'empresa ordinària d'aquest grup de persones i formant sobre responsabilitat social tant càrrecs de l'Administració pública com empresaris.

La consolidació professional no vol dir un lloc de treball estable, suposa, d'una banda, l'accés a les competències al llarg de la vida i, de l'altra, l'ajust entre les expectatives personals i professionals i les oportunitats del territori

Els seus itineraris d'inserció a grans trets seguiran el mateix camí que el de qualsevol altra persona: l'especificitat i l'èxit resideix en el suport intermitent que cal preveure en cadascuna d'aquestes fases, que pot ser, a més a més, diferent per a cada persona

170

L'orientació comporta una tutorització i un seguiment acurats al llarg de tot el procés, ja que caldrà ajustar i reajustar l'itinerari de forma recurrent

Totes dues unitats treballen conjuntament amb l'objectiu de millorar les oportunitats, intentant l'acoblament dels elements macro-contextuals (econòmics, polítics i administratius) amb els micro-contextuals (locals i personals), coordinant els agents del territori que, amb diferents nivells de responsabilitat, participen, intervenen, faciliten o lideren la xarxa que possibilita el trànsit entre la formació, la inactivitat o l'atur i el treball.

Quan en Francesc i l'Encarna arriben al nostre servei, els oferim tota la informació sobre què fem i com ho fem.

Els seus itineraris d'inserció a grans trets seguiran el mateix camí que el de qualsevol altra persona: acollida i informació → orientació → formació → inserció. L'especificitat i l'èxit resideix en el suport intermitent que cal preveure en cadascuna d'aquestes fases, que pot ser, a més a més, diferent per a cada persona.

Pel que fa a l'**acollida** i la **informació**, cal ser molt acurat en les explicacions: ens hem d'assegurar que el missatge que donem arriba a la persona i s'entén correctament. Les explicacions han de ser clares i senzilles i, en la mesura que ens sigui possible, hi hem d'implicar la família des d'aquest primer moment. Donarem per escrit aquelles informacions clau que pensem que son difícils de recordar i, sempre, un telèfon de contacte on trucar si tenen qualsevol dubte.

Si decideixen continuar amb nosaltres, iniciem el procés d'**orientació**: intentem analitzar les seves competències i esbrinar les seves potencialitats. A vegades caldrà recórrer a altres professionals per fer un balanç de competències més acurat. A partir d'aquí tracem un itinerari personal per satisfer les necessitats d'inserció social i laboral, i una seqüència d'accions estratègiques, sempre consensuades amb els usuaris i, sovint, amb la família.

Convé tenir present que haurem d'ajustar les expectatives d'usuari i família a la realitat i buscar el punt d'equilibri entre:

- expectatives – interessos
- recursos – oportunitats
- protecció – autonomia

L'orientació comporta una tutorització i un seguiment acurats al llarg de tot el procés, ja que caldrà ajustar i reajustar l'itinerari de forma recurrent.

Quant a la **formació**, si creiem que l'usuari ha de passar per una acció formativa, aquesta s'adaptarà el màxim possible a cada jove, considerat com un conjunt de potencialitats a desenvolupar dins d'un entorn social, cultural i econòmic. Caldrà que es planifiquin accions d'avaluació sistemàtica que permetin retroalimentar la pròpia acció, de manera que es puguin fer les modificacions adients quan calgui per perfilar, cada cop més, les seves competències. L'aprenentatge s'organitza a partir de situacions pràctiques en entorns laborals (reals o simulats), de manera que es facilita la transferència de coneixements i habilitats, i s'hi inclouen pràctiques en alternança, amb l'observació i seguiment al lloc de treball real.

La fase d'inserció comença amb la captació de l'empresa. Cal considerar que la incorporació a l'organització d'una persona amb intel·ligència límit és una opció corporativa que implica no només qui assumeix la tasca directa de tutoria natural, sinó el conjunt de les persones de l'empresa. El nostre compromís com a servei és assegurar la intervenció sempre que ho requereixin.

Cada **inserció** té un caràcter essencialment individual, d'acord amb les característiques de la persona, del lloc de treball i de l'empresa. És un procés acurat però necessari per fer una inserció de qualitat. Una de les peces clau d'aquest procés és el tècnic o tècnica d'ocupació, tasca que pot desenvolupar l'educador o educadora social amb la formació especialitzada necessària per poder realitzar, globalment o bé coordinadament amb altres professionals, les següents funcions:

- Anàlisi psicosocial de l'usuari del servei.
- Disseny d'un itinerari personalitzat.
- Implicació de la família en el procés d'inserció.
- Prospecció i sensibilització d'empreses del territori.
- Gestió d'ofertes de treball.
- Seguiment de l'adequació de la persona al lloc de treball.

La persona que s'incorpora necessita, també, un company o companya de referència que faci de tutor o tutora natural, és a dir, que li ofereixi suport en la quotidianitat de la feina i a qui pugui consul-

La fase d'inserció comença amb la captació de l'empresa; la incorporació a l'organització d'una persona amb intel·ligència límit és una opció corporativa que implica no només qui assumeix la tasca directa de tutoria natural, sinó el conjunt de les persones de l'empresa

Quan l'empresa decideix iniciar el procés d'inserció, cal fer les adaptacions del lloc de treball susceptible de ser ocupat per una persona amb intel·ligència límit

tar els dubtes que tingui. Es tracta d'una tasca que requereix comunicació i respecte perquè generi confiança entre les parts. El tutor o tutora natural també esdevindrà la referència per al tècnic o tècnica d'ocupació.

Els passos que considerem fonamentals per a una inserció de qualitat segueixen l'ordre següent:

Recerca i adequació d'un lloc de feina. Quan l'empresa decideix iniciar el procés d'inserció, cal fer les adaptacions del lloc de treball susceptible de ser ocupat per una persona amb intel·ligència límit. Això implica fer l'anàlisi de les tasques, dels nivells de responsabilitat, de risc o perillositat, del context i la ubicació, de les condicions ambientals i de les relacions personals pròpies de la feina a desenvolupar. És molt important considerar l'impacte que pot tenir un error d'execució en una tasca, encara que aquesta sigui senzilla.

Aquesta feina la fan conjuntament el tècnic o tècnica d'ocupació i la persona responsable de l'empresa.

Selecció i col·locació de la persona candidata. Es tria aquella persona que disposa de més eines (formació, habilitats personals...) per adaptar-se amb èxit al lloc de treball. Aquesta feina l'acostuma a fer el tècnic o tècnica d'ocupació.

Adaptació i entrenament en el lloc de feina. Formació individual d'aquells aspectes i habilitats que la persona de nova incorporació ha de millorar i aprendre per poder desenvolupar la feina amb qualitat. Es tracta d'un període en el qual encara no es pot exigir un rendiment elevat i que s'acostuma a plantejar com un període de pràctiques. Es dissenyen els suports necessaris i el calendari de seguiments. Aquesta tasca es fa amb el suport del professional d'ocupació i la intervenció progressiva de la persona que fa la tutoria natural.

Seguiment i valoració global del procés. Avaluació del rendiment i qualitat de la feina: taxa de producció, regularitat en el treball, relació amb el supervisor o supervisora i els companys i les companyes. Això queda reflectit en un informe de progrés que es treballa periòdicament amb el tècnic o tècnica d'ocupació. Aquesta persona acordarà amb l'empresa un seguiment a mitjà o llarg termini per

millorar la incorporació i el manteniment del lloc de treball i/o poder treballar possibles conflictes.

Al llarg del procés d'incorporació d'una persona amb intel·ligència límit a una nova empresa, des del Servei d'Integració Sociolaboral, oferim formació tant a directius com a companys.

En aquesta formació els recomanem, pel que fa a l'execució quotidiana de les tasques, que organitzin la feina del nou treballador o treballadora de forma ordenada fent una llista d'instruccions perquè li sigui fàcil fer un autocontrol de les tasques que ha de desenvolupar.

És molt important seqüenciar les ordres de treball i no donar dues ordres simultànies. És difícil que puguin mantenir l'atenció per controlar diverses tasques alhora.

Hem de remarcar que una de les limitacions d'aquestes persones és el que es considera manca d'iniciativa; per tant, s'han d'evitar tasques o llocs de treball que puguin presentar amb certa freqüència situacions imprevistes que requereixen una presa de decisions ràpida fora de la pauta establerta.

No s'han de sobreprotegir, han d'acomplir les normes de l'empresa i, quan l'execució de la feina no sigui l'adequada, cal explicar-los on hi ha l'errada i donar-hi la importància justa.

Pel que fa a la relació personal amb l'entorn laboral, recomanem un tracte normal. Com a persones, aquests nous treballadors no volen ser ignorats ni tractats diferent. Cal ser pacient i respectuós i donar la informació adient.

És important que l'expectativa sigui adaptada a les característiques de la persona, perquè si és massa elevada o massa baixa, genera desmotivació i estrès.

La persona que rep el suport ha de resoldre els problemes per ella mateixa en el grau que li sigui possible.

En definitiva, la tasca de l'educador o educadora social és treballar en aquest espai que queda entre el nivell d'habilitats i competèn-

Al llarg del procés d'incorporació d'una persona amb intel·ligència límit a una nova empresa, oferim formació tant a directius com a companys

La tasca de l'educador o educadora social és treballar en aquest espai que queda entre el nivell d'habilitats i competències de la persona i el nivell esperat d'exigència de l'entorn

cies de la persona i el nivell esperat d'exigència de l'entorn. Caldrà idear aquells mitjans tècnics i materials i aquelles estratègies d'integració que compensin l'habilitat que la persona ha perdut o té limitada, a fi que pugui desenvolupar les activitats que requereix el lloc de feina i, en general, totes aquelles necessàries per garantir la seva emancipació.

Aquesta tasca ha d'anar adreçada tant a la persona com al seu entorn, establint amb l'usuari i la família una connexió que faciliti el seu acompanyament social per garantir el màxim d'autonomia que pugui assolir.

El Servei d'Integració Sociolaboral ha fet una opció per les persones amb capacitat intel·lectual límit tenint en compte la invisibilitat que pateixen, la dificultat de la diagnosi i la manca de recursos per treballar des de l'àmbit escolar i ocupacional. El suport que pot oferir el professional no té un límit en el temps. És difícil que aquestes persones arribin a una consolidació professional que els permeti mantenir-se, sense suport, en el mercat laboral.

L'aposta del Servei és la inserció en el mercat ordinari; això representa un gran esforç per a les empreses que insereixen una persona d'aquestes característiques, així com per als ens locals que han de liderar els processos de millora o adequació de les oportunitats del seu municipi.

La discapacitat és una forma més de diversitat i té un caràcter contextual. Està en funció de l'adequació de l'entorn a la realitat i capacitats de la persona. Des d'aquestes pàgines volem agrair la feina duta a terme des de l'àmbit públic i privat per transferir amb qualitat les experiències d'integració d'aquesta diversitat.