

La Inclusión de Discapacitados Intelectuales en el Mundo Laboral: Análisis Cualitativo. Estudio de un caso.

The Inclusion in the Labour World of Intellectual Disabled persons: Qualitative Analysis. Study of case.

Hernández Castilla, R.; Cerrillo, R.; Izuzquiza, D.

“Hoy me voy a la cocina sin Daniel y allí me encuentro a varios compañeros suyos y me dicen que ven muy bien a Daniel y que se han quedado sorprendidos de la capacidad que tiene, su manera de relacionarse, su educación, el cómo entiende las bromas, los comentarios de simpatía, cómo está atento a todo y cómo aprende y se desenvuelve tan bien”

La mediadora laboral: 10 de octubre de 2007. (Un mes después de su llegada a la empresa).

Resumen

La inclusión en el mundo laboral es una meta a la que aspira cualquier miembro de la sociedad, tenga o no discapacidad. Si es relevante para un ciudadano corriente cuánto más para aquellos que cursan con una discapacidad intelectual. El proceso formativo no cumple plementamente esta función si no logra que sean miembros activos de la sociedad a la que pertenecen. Este estudio revela de manera muy expresiva, mediante una investigación cualitativa, cómo se ha llevado a cabo la inclusión laboral de jóvenes con discapacidad intelectual que han seguido un proceso de formación laboral en la Universidad Autónoma de Madrid. Dicho estudio se ha relizado con 15 jóvenes de los que se ha seleccionado un caso para conocer la experiencia desde un enfoque émico. Se ha llevado a cabo el registro de los diarios de la mediadora que le ha acompañado en este satisfactorio proceso de inclusión laboral en el año 2008.

Palabras claves: Discapacidad intelectual, inclusión laboral, formación laboral, investigación cualitativa.

Abstract

This article focuses on the conditions leading to the success of labour inclusion experience. The inclusion is a goal that any member of the society desires. If this is relevant for a current citizen, how much could it be for a person with intellectual disability? The educational process does not perform its function without achieving the labour market and become active society members. This qualitative study shows, in a very expressive way, how a young man goes through an inclusive process in company after followed a career business process in the Autonomia de Madrid

University. 15 young people completed the mentioned experience; nevertheless this case study has selected to show the experience by an emic approach. Everyday was record a memoir written by a labour mediator. She daily recorded in a narrative way the main facts in this satisfactory process of labour inclusion during 2008.

Key Words: Intellectual disability. Labour Market inclusion. Labour Training. Qualitative Research.

Introducción

Este artículo presenta parte de una experiencia de inclusión laboral realizada al amparo del *Programa de Formación para la Inserción Laboral de Jóvenes con Discapacidad Intelectual*, llevado a cabo en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. En dicha experiencia los jóvenes que han participado pertenecen a la primera promoción del proyecto finalizado en 2007 y al que se incorporaron diferentes empresas y organismos de la comunidad de Madrid.

La demanda inexcusable de dar respuesta, con una formación especializada y de carácter inclusivo desde el ámbito de la universidad, a las demandas de formación para el empleo que los jóvenes con discapacidad intelectual requieren actualmente, ha sido el motor que ha impulsado a un grupo de profesores de la Universidad Autónoma de Madrid y a la Fundación Prodis a diseñar un Programa de Formación para la Inserción Laboral. Por ello, ambas instituciones madrileñas han firmado un convenio, tras el cual un grupo de 15 jóvenes con discapacidad intelectual inició un Curso de Formación para la Inserción Laboral, en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la U.A.M. de dos años de duración. El programa ha tenido como fin contribuir a la mejora de la calidad de vida de los jóvenes con discapacidad intelectual mediante la capacitación adecuada para realizar un trabajo gratificante para ellos mismos y para la sociedad en el ámbito de la empresa ordinaria.

Los objetivos pretendidos por el equipo docente e investigador con la implantación del Programa de Formación para la integración Laboral dirigido a jóvenes con discapacidad intelectual, son los señalados a continuación:

1. Realizar una investigación de calidad que identifique las necesidades formativas de los jóvenes con discapacidad intelectual para acceder a un empleo en la empresa ordinaria.
2. Diseñar un nuevo modelo de formación ajustado a las necesidades detectadas y con una prospección del mercado, en colaboración con diferentes empresas y organismos nacionales e internacionales.
3. Crear un programa específico de estudios, que habilite a los estudiantes con discapacidad intelectual, para realizar satisfactoriamente las funciones requeridas en el empleo ordinario seleccionado.

4. Diseñar un programa específico de estudios para la figura del Formador Laboral que realizará el apoyo y seguimiento del trabajador con discapacidad intelectual a lo largo de su vida laboral en la empresa ordinaria.
5. Crear un Centro de Apoyo a la Inserción Laboral cuyo fin prioritario sea mantener a los trabajadores en el puesto de trabajo mediante una formación continua, tomando como referencia los modelos de aprendizaje a lo largo de la vida.
6. Difundir el modelo formativo aplicado y las diferentes experiencias laborales llevadas a cabo en las diferentes empresas.

Sus objetivos específicos de la investigación son:

Valoración de las competencias instrumentales, personales y sistémicas de los trabajadores en el puesto de trabajo.

Conocer el *proceso de inserción* en el contexto laboral y la satisfacción que empleadores y trabajadores sociales han experimentado.

Aquí queremos presentar un aspecto parcial como es el desarrollo del **proceso** de inserción laboral en la empresa. Hemos optado por la selección de un caso representativo y utilizar la mirada de la mediadora laboral, como vehículo que nos conduce a lo largo de aquel. El caso que describimos reúne como características metodológicas la persistencia en el proceso de recogida de información, la calidad de ésta y la significatividad de lo relatado.

Marco de referencia

La investigación sobre Educación Especial en Europa cubre una amplia gama de temas. En el estudio realizado por Hegarthy (2008) sobre los artículos publicados en el *European Journal of Special Needs* durante la última mitad del siglo, nos presenta una panorámica variada en la temática y un incremento en la cantidad y calidad de los estudios, especialmente en países como Inglaterra, Italia o Noruega. Ello es consecuencia de la presión de las familias, así como el hecho de haber surgido un nuevo concepto de discapacidad y de escuela comprensiva. Dicha situación nos ha conducido a un acceso natural a la escuela y a unas oportunidades impensables hace 50 años. La investigación, que estaba en el campo de la medicina y la psicología, se ha extendido a otras áreas como la educación y el ámbito social. Las temáticas abordadas son extensas y se pueden clasificar en los siguientes apartados; a) Familia, b) Política Educativa, c) Docentes y sus actitudes, d) Desarrollo social y emocional, e) Desarrollo del Lenguaje y de las Matemáticas, f) La evaluación y, g) Las Tecnologías de la Información. Los enfoques son diversos, pero el mayoritario corresponde a la metodología cuantitativa. Las cualitativas han utilizado como procedimiento habitual la entrevista y de manera poco frecuente la observación.

Esta panorámica de la investigación en el campo de la Educación Especial resalta la oportunidad y relevancia del presente estudio. En primer lugar, por el tema seleccionado de la investigación que trasciende el ámbito educativo y se sitúa en el mundo laboral. Recordemos que uno de los fines de

la educación es la integración social y, en consecuencia, parte del diseño curricular está orientado a este fin. Por tanto, resulta relevante valorar las competencias adquiridas, no sólo durante el proceso específico de formación laboral, sino en toda la escolarización. En segundo lugar, el diseño de la investigación, en su planteamiento cualitativo también es una aportación novedosa para profundizar los procesos de inserción a lo largo del tiempo.

Una vez descrita la perspectiva general de los estudios en este campo, nos centramos en un planteamiento teórico, sobre cómo surge la inclusión en el ámbito de la empresa. Recogemos el término de *inclusión* referido al ámbito escolar y lo importamos al ámbito de la empresa. Entendemos este concepto como *la comprensión del significado de discapacidad* (Peter&Onsthone&Ferguson 2005) *y sus implicaciones en nuestras sociedades el cual nos permite interpretar la relación entre diversidad, indiferencia y desigualdad, tanto en el plano social, como educativo* (Echeita, Parrilla & Carbonell 2008). La *inclusión* es un concepto poliédrico pero en síntesis lo podríamos acotar como *el deseo de todo el mundo, niños, jóvenes y adultos de sentirse incluido. Esto es, reconocido, tomado en consideración y valorado por sus grupos de referencia (familia, escuela, amistades y trabajo)*. Este concepto de inclusión debe contemplarse como un **proceso** de reestructuración social, en el que el componente temporal- el cambio lleva tiempo- es extremadamente relevante. Esa *duración* tiene una relación dialéctica y de permanente tensión.

La inclusión laboral o como habitualmente denominamos *la inserción en el mundo de la empresa*, no debe situarse en el plano de lo deseado sino que ha de concretarse en políticas y acciones específicas de promoción del empleo. Compartimos su *valor social* y la consideración de éste como un derecho inalienable que contribuye a la integración de las personas en la sociedad (Booth & Ainscow, 2002). La inclusión invita a analizar de forma sistemática los contenidos y las formas de las culturas, las políticas y las prácticas educativas para que puedan trasladar los valores inclusivos a la vida cotidiana. En este sentido introducimos estos valores al entorno natural que les corresponde a estos jóvenes, que tanto por su formación, como por su edad y entorno familiar, su vida cotidiana normalizada corresponde a una situación profesional activa.

Retomando la perspectiva internacional observamos que en la Unión Europea se fomentan políticas laborales denominadas de *inclusión activa* como marco de diferentes acciones orientadas a las personas que están situadas en el los márgenes del mercado laboral. La *inclusión activa*, implica medidas de compensación para aquellos trabajadores que encuentran un empleo y que pueden necesitar un apoyo continuado que potencie su formación permanente. Las políticas de *inclusión activa* deben poner en marcha medidas comunes y coordinadas desde un planteamiento holístico. Una inclusión duradera requiere que hay que dotar a las personas desfavorecidas de recursos suficientes para potenciar su participación social y su empleabilidad.

Los principios de normalización, integración, inclusión, personalización y participación de las personas con discapacidad intelectual en la vida cultural, social y económica enmarca esta experiencia de *inclusión laboral*. En ella intervienen e interaccionan diferentes agentes, como son la familia, las personas del entorno laboral (compañeros, jefes, apoyos naturales y mediadores laborales) y las características personales de la persona con discapacidad. El éxito de la experiencia está en aprovechar las sinergias familiares, laborales y de formación que la apoyan.

En nuestro entorno, otro proyecto con el mismo fin ha sido llevado a cabo en Barcelona con el proyecto Aura. En su estudio sobre la percepción de la calidad de vida, Shalock & Keit (1993) concluyen que variables como la competencia o la productividad son aspectos bien valorados, mientras que la autodeterminación y el sentimiento de pertenencia social no fueron plenamente logrados. El estudio L´Aamr (2002), apunta a la necesidad de proporcionar un apoyo como el preparador laboral y el supervisor natural, pues contribuyen a una mayor eficacia en el proceso integrador en la empresa.

La lucha que las personas con discapacidad han de poner en juego para lograr la participación e igualdad ha constituido un paradigma en defensa de la diversidad y una búsqueda de soluciones innovadoras e inclusivas para solventarlas o minimizarlas. Aún sigue siendo la tasa de desempleo entre discapacitados más alta que en la población activa. Las barreras que se encuentran son variadas y combinadas de manera que el desempleo es un futuro más que probable. Romper el círculo vicioso en el que pocas personas con discapacidad son visibles entre la población activa lleva a la no percepción de éstas como personas productivas. Los empleadores no las perciben como personas preparadas para el trabajo y, por ello, no les ofrecen la oportunidad de demostrarlo. Sin embargo, la obtención y conservación del empleo depende más de la forma en la que el trabajo está estructurado y organizado que en la propia discapacidad. Gran parte de los obstáculos pueden ser superados con medidas adecuadas.

Las cuotas de reserva de empleo en las empresas o las subvenciones en la contratación son medidas que favorecen la incorporación al mundo laboral. Pero, sin duda, la formación y la orientación laboral son la clave de su continuidad. No sólo se aspira a lograr trabajo en empleo protegido sino llegar a modelos de trabajo ordinario. Algunos países europeos y asiáticos establecen sistemas de cuotas para reservar un porcentaje de empleos para personas con discapacidad. En el caso de Europa existen en Suecia, Dinamarca, Noruega y Finlandia. Este proceso de discriminación positiva se concreta en una reserva que oscila entre un 2-6% del empleo.

El empleo con apoyo, en una modalidad que consiste en prestar una ayuda de acompañamiento de forma que encuentre, aprendan y mantengan el propio empleo; ha sido usualmente dirigido a personas con discapacidad intelectual. Es una modalidad que combina las ayudas personales prestadas por los tutores y la formación laboral. Este empleo con apoyo implica la visita de un mediador al lugar de trabajo, regularmente o cuando sea requerido por el empleador, para prevenir o resolver rápidamente los problemas que surgen. Proporciona ayudas en función de las necesidades de cada persona. Este modelo es el que más se asemeja al que ha sido empleado en este proyecto de investigación.

Quizá lo que mejor enmarque son los cambios producidos en el ámbito de la formación. Se ha aprendido mucho acerca de las competencias y posibilidades de las personas con discapacidad, lo cual ha tenido un efecto global positivo. La integración de los alumnos con discapacidad en numerosos sistemas educativos, como el español, impulsa un efecto dominó en los sucesivos niveles educativos, que llega a la formación laboral. La nueva perspectiva establece un modelo de inclusión y cooperación que demanda nuevas oportunidades para desarrollar un trabajo digno y compatible con sus capacidades. Ha de contribuir a desarrollar su autonomía e independencia, en

aras de una calidad de vida semejante a las personas sin discapacidad.

Las nuevas estrategias se han de enmarcar en tres grandes vías:

- a) El surgimiento de nuevos valores que promuevan la dignidad de las personas y sus derechos fundamentales;
- b) El desarrollo de políticas sociales con criterios y principios básicos que enmarquen la tercera vía;
- c) Programas de actuación específicos que concreten los derechos de manera real y efectiva.

Podemos enumerar algunos de los principios generales de actuación en el ámbito de la inclusión de las personas con discapacidad:

- a) Protagonistas de su propia vida;
- b) Presencia y visibilidad en la sociedad;
- c) Diseño de nuevas estrategias y enfoques de intervención;
- d) Prioridad en la agenda social;
- e) La educación y el empleo prioritarios como factores determinantes de la inclusión.

En conclusión, es necesario redefinir novedosas estrategias de intervención para atender a los nuevos entornos laborales de manera que puedan incorporarse al mundo laboral, elemento necesario de mejora de su calidad de vida para lo cual la educación y la formación son básicos. Sin embargo requieren de otros apoyos como parte de una estrategia innovadora que permitan el acceso y la conservación del empleo. En este marco planteamos el Programa de Formación para la Inserción Laboral de Jóvenes con Discapacidad Intelectual, llevado a cabo en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid, que se complementa con la intervención de las mediadoras laborales en el empleo. Nos ofrece una visión tanto de su papel innovador así cómo abre una ventana al proceso de inclusión en sí mismo.

Método de investigación

La meta de este proyecto ha sido, la comprensión en profundidad del *proceso* de integración laboral, en el escenario en que esta ocurre, la empresa. Por ello, se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa entendida como “*una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales* (Sandín, 2003). Se trata de un estudio centrado en un contexto específico, natural, que describe la vida cotidiana, tal y cómo sucede, en la que se pretende interferir lo menos posible. Utilizamos un enfoque interpretativo, puesto que lo defendemos desde una doble perspectiva: atribuir un significado a lo estudiado y descubrir el sentido que tiene para aquellos que lo están experimentando. Hemos optado por utilizar los diarios de las mediadoras para conocer el proceso de inserción laboral, dando una doble voz al diario: la del joven que se integra en el puesto de trabajo y la suya propia. La credibilidad de los datos está apoyada por la inmersión persistente y prolongada en el contexto natural del estudio: la

empresa. En un marco más amplio, la investigación ha seguido un proceso de triangulación de la información, de acuerdo a instrumentos y métodos de carácter cuantitativo.

El diseño de esta parte del estudio se puede describir como minimalista en la que la pregunta fundamental ha sido ¿cómo es el *proceso* de integración en la empresa? Y plantear otras cuestiones específicas ¿Cómo evoluciona en el tiempo? ¿Qué tipo de ayudas han sido eficaces? ¿Qué dificultades han surgido? ¿Cómo lo han vivido los participantes?

Los participantes en este proceso han sido 15 jóvenes con discapacidad intelectual. Hemos recogido los diarios de campo de 9 mediadores laborales. Para la redacción de este artículo hemos descrito un caso porque nos ayuda a la comprensión en profundidad. Los criterios de selección han sido su representatividad, la persistencia en la recogida de datos de la mediadora laboral, la calidad de éstos y su dimensión tempo-procesual.

El sistema de registro de los datos se ha elaborado a través de registros *diarios* en los que se ha agrupado la información en cuatro categorías diferentes: A) El aprendizaje de nuevas tareas u otros cambios; B) El puesto de trabajo; C) La relación con la mediadora, compañeros y jefes; D) La relación consigo mismo. El modo de recogida de la información ha consistido en un sistema de registro abierto con un número finito de categorías definidas *a priori* que las mediadoras han observado en el puesto de trabajo. El soporte físico en el que se han recogido es en *documentos word*, mediante la anotación diaria narrativa de lo observado. Este sistema abierto ofrece un cierto grado de estructuración, pero también permite narrar el flujo de los acontecimientos de manera permite explicar los procesos en desarrollo e identificar las pautas de conducta en contextos específicos (Del Rincon et al.,1995).

Fuentes de datos

La información obtenida y registrada en los diarios de las mediadoras se transcribe a un procesador de texto, lo que nos ha permitido realizar un análisis de los datos. El análisis del contenido de los diarios ha exigido varios procedimientos para efectuar las inferencias válidas. El texto es entendido como un *escenario de observación* (Ruiz Olabuénaga, 1999); de él se ha extraído información para ser sometida a un análisis dinámico, de acuerdo al siguiente proceso.

Tras una primera exploración de los datos, la información está organizada por casos. Cada uno de los jóvenes participantes y sus mediadoras constituyen una primera categoría de codificación. El diario está estructurado en las categorías mencionadas. Dado que el registro es diario, un segundo proceso de reclasificación de la información se organiza de manera que cada categoría se graba siguiendo un criterio cronológico. Los diarios, así estructurados, nos permiten reconocer la evolución de una categoría a lo largo del tiempo. A modo de ejemplo mostramos en esta tabla cómo se ha clasificado la información.

Categoría: Nuevas tareas y/o aprendizajes	Registro de la mediadora
	<p>18 de septiembre: “Este día fuimos a correos solos. Antes de ir hay que pedir dinero a una compañera llamada Carolina, y para ello hay que hacer los cálculos del dinero que debe llevar a correos. (...)Yo sólo le dije a Javier lo que podían costar las cartas certificadas y las normales y él hizo muy bien el cálculo. También le dije que pidiéramos dinero de más por si acaso. También en este día aprendió otra tarea que es archivar incidencias de clientes (...)”</p> <p>21 de septiembre: “Hoy el correo es muy abundante, lo tenemos que llevar en la mochila y otra bolsa. Nos acompaña Rafa (el que antes hacía esta tarea). El tipo de correo es el mismo y no ofrece más dificultad para él. Lo bueno es que comprende que es a mediados y también a finales cuando se manda tanto correo, pues se le explica que son las facturas que se emiten de manera quincenal.”</p>

Lo anterior nos ha permitido componer matrices explicativas con procedimientos de flujo y mapas conceptuales, que nos han facilitado la extracción de conclusiones y profundizar en los matices, respecto al desarrollo temporal del proceso de integración laboral de los jóvenes discapacitados.

Análisis de la información

- *Aprendizaje de Nuevas tareas y otros cambios*

La primera categoría que recogían los diarios se refiere *al aprendizaje de las nuevas tareas y otros posibles cambios* a los que se enfrentan los jóvenes al incorporarse por primera vez al mundo laboral. Una de las competencias necesarias para la incorporación satisfactoria es la flexibilidad. La hemos definido como la aceptación de buen grado de nuevas tareas, la ausencia de rechazo a las tareas no previstas y la persistencia ante las dificultades. Pero en esta categoría es necesario no solamente ser flexible, sino ser competente en las tareas propuestas y en la resolución de las dificultades que pueden surgir ante las nuevas.

El proceso de incorporación al puesto de trabajo y la forma de enfrentarse a las nuevas tareas sigue el esquema básico que presentamos en el siguiente gráfico:

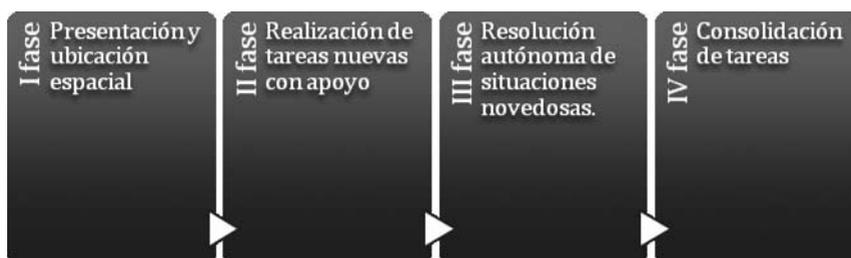


Gráfico 1.2

En este caso, el joven realiza tareas administrativas en una empresa de distribución de productos industriales. El primer día en su puesto de trabajo, el Jefe del Departamento de Facturación presenta a Daniel¹⁵ a todo el equipo, así como a otras personas de Departamentos próximos al suyo. Esta acción es especialmente importante pues le permite ubicarse en la empresa y ser reconocido por sus compañeros y jefes como un miembro más. Ayuda tanto a Daniel como a los compañeros a identificarse y a reconocerse. Dentro de ella, un apoyo natural será su jefe directo, Carlos. La mediadora muestra a Daniel, un poco más detalladamente, la oficina: su distribución, los aseos, los armarios, la cocina, los materiales de oficina, etc; orientarse en los espacios y con las personas contribuye a que no se sienta perdido. La primera cuestión es el acceso al lugar del trabajo. Para ello han estado preparando cómo llegar a él las semanas previas a su incorporación.

17 de septiembre: *La ruta la conoce perfectamente, la buscó él por Internet el día que vino a hacer la entrevista. (..) Se ha aprendido muy bien el lugar de trabajo: las puertas de entrada, cómo funciona el ascensor (que tiene algo de complicación), dónde está la cocina, algunos despachos de interés, las fotocopiadoras, el fax, el escáner, el armario del material, la papelera de papel y las de otros residuos, etc.*

Cómo vemos, dos semanas antes de la incorporación a su puesto de trabajo, Daniel ha estado practicando las tareas que formarán parte de su rutina diaria. La primera que se le propone, consiste en ir a la Oficina de Correos, acompañado de otro trabajador, para que Daniel tenga la oportunidad de tener un modelo. En el diario de la mediadora aparece relatada la valoración que hace de su aprendizaje.

“Empecé a explicarle poco a poco la tarea de envío por fax de las reclamaciones que los clientes hacen a TOMAC SL. Para ello tenía que enseñarle los archivos de facturas y albaranes, cuál era su contenido y cómo se archivaban. Ahí dedicamos bastante tiempo antes de ponernos con la tarea. Luego nos pusimos a enviar un fax con los documentos que nos requerían. Enseguida aprendió dónde estaban colocadas las cajas archivadoras de albaranes, qué orden tenían y cómo identificar los albaranes que le pedían. (...) le enseñé otras tareas cotidianas pero no tan prioritarias.

Cómo podemos leer, no sólo se explican tareas básicas, sino que, ya en su primera jornada se incluyen otras como la clasificación de documentos que requieren una mayor comprensión de la tarea y de mayor especificidad en su puesto laboral. La novedad de la actividad no siempre consiste en realizar algo completamente nuevo, sino que la forma de afrontarla la consideramos novedosa. Tareas cuya ejecución supone una reformulación o reinterpretación y que además requieren el uso de competencias cognitivas superiores.

“Este día fuimos a correos solos. Antes de ir hay que pedir dinero a una compañera llamada Carolina, y para ello hay que hacer los cálculos del dinero que debe llevar a correos. Le pedimos una calculadora a Carlos y enseguida nos la trajo. Yo sólo le dije a Daniel lo que podían costar las cartas certficas y las normales y él hizo muy bien el cálculo. También le dije que pidiéramos dinero de más por si acaso”

15 Daniel: nombre ficticio para guardar la confidencialidad de los datos.

Una experiencia propuesta en la empresa y que, a nuestro juicio, ayuda a Daniel a tener una comprensión más significativa de su tarea, consiste en la visita a una cantera, donde vió realmente la función de la empresa, más allá de las tareas administrativas a las que se dedica en la oficina. Además, el trayecto sirve para que se vincule a las personas que están trabajando con él, en un contexto de relación más próximo y menos formal.

“J.I. y Carlos nos llevan a Daniel y a mí a una cantera llamada “La Mola” que está en Guadalix. Empleamos casi toda la mañana en hacer esta visita. (...) También nos habló de la empresa, cómo era el trabajo que se realiza en ella, cómo es el trabajo que se hace en las plantas o canteras. Se dirigía siempre a Daniel y le hablaba muy animosamente, dándole ánimos y confianza. Creo que fue muy provechoso para crear lazos entre los jefes y él, y para que Daniel se sienta poco a poco parte de esta empresa. La visita en sí fue muy interesante: vimos la cantera, de dónde salían los áridos y cómo se hacía el hormigón. De dónde salen los albaranes, que luego los mensajeros llevarán a la oficina para revisarlos y archivarlos, etc. A Daniel le gustó mucho.”

El papel de la mediadora laboral es clave en la primera etapa de su inserción laboral, contribuye a adaptar las tareas y plantearlas de manera más didáctica y clara. En esta parte del relato, Daniel es consciente de que hay que tomar medidas diferentes para resolver un incidente. Antes de actuar pregunta la oportunidad de su idea. La mediadora le permite proponer el modo de resolverlo, guiándole hacia una mayor autonomía. Le aporta algunas mejoras y le valora positivamente su forma de organizarse.

“Hoy Daniel se da cuenta que las cajas archivadoras estaban mojadas. Lo que hace es preguntarme si se lo decimos a Carlos. Se lo decimos y éste le encarga a Daniel que ponga cajas nuevas a todas las que estén mojadas. Le pregunto a Daniel cómo se organizaría él, pues Carlos sólo nos da las cajas y nos dice que pongamos etiquetas nuevas. (...) Daniel se organiza muy bien y decide escribir el contenido de la etiqueta de cada caja en un papel para dárselo a Carlos. Luego tiene que montar la caja nueva y escribir a lápiz la identificación de ésta a la espera de que Juan nos dé la etiqueta. Eso supone transcribir dos veces el mismo contenido en cada caja. Le propongo a Daniel que la etiqueta antigua la recorte y así le demos a Juan todas las etiquetas recortadas y sólo tendría que escribir una vez el contenido de las etiquetas en las cajas. Le digo que esto es más seguro pues él, a veces, se come alguna letra o número al transcribir. Le parece bien y así lo hace. El resto lo hace perfectamente (...).”

Este trabajo de mediación es un proceso intenso al inicio, en el que se va potenciando la mayor autonomía del joven. Aunque la presencia de la mediadora es diaria durante las primeras semanas y se prolonga durante toda la jornada, paulatinamente se va retirando este apoyo. La llegada se retrasa cada día para permitir que el joven se organice en el transporte, el tiempo y comprobar las dificultades que enfrentará.

“Hoy he llegado a las 10:45. Daniel estaba haciendo las tareas rutinarias y me ha dejado una nota con todo lo que había hecho para que se lo supervise. Carlos estaba muy ocupado y las tareas no eran muchas. (...). Ha sido el único día que nos hemos quedado sin tareas. Le hemos preguntado a Carlos y nos ha dicho que no había nada, además él tenía mucho trabajo. Así que nos hemos puesto a practicar las tareas de buscar albaranes extraviados: Yo quitaba algunos del archivador y él tenía que detectar cuáles eran”.

Este apoyo “externo” al centro laboral se va minizando y se delega en personas válidas dentro de la empresa. Este proceso ayuda a que se consoliden estrategias de resolución de problemas, de manera autónoma y dejar que el propio lugar de trabajo sea la referencia para una posible demanda de ayuda. Ha colaborado también en crear materiales específicos y adaptados para el puesto laboral, aunque como vemos es un material que para la adquisición de la tarea específica ha sido útil, pero que en un futuro próximo podrá prescindir de él.

“Llego a las 11 de la mañana. Daniel ya ha enviado varios faxes. Dice que se ha confundido en uno pero que lo ha sabido rectificar solo y darse cuenta a tiempo.(...) Aunque ya desde el principio fui poniendo carteles a los armarios, las estanterías, la fotocopiadora, etc., Daniel tiene muy buena memoria y ya se guía sin ellos. El cartel que más utiliza es el del alfabeto que hay pegado en su mesa y también un croquis que le hice de un tipo de archivos, ya que le servía para localizar un archivo sin necesidad de tener que ir al armario a buscarlo.

A medida que avanza el tiempo, no solamente se incorpora en el desempeño del trabajo, sino que también su integración como miembro de la empresa se produce de manera satisfactoria.

“Llego a las 11:45. Daniel había ido a correos, me cuenta lo que ha hecho y que no ha tenido problemas. También veo que está revisando los archivos de albaranes buscando si hay albaranes extraviados. Estaba muy organizado, la gente cuenta con él y confía en él, especialmente Carlos.”

Aunque tan sólo ha transcurrido un mes desde su incorporación, ya puede quedarse solo. Se acuerda el procedimiento que se va a seguir para resolver las posibles dificultades. Esta autonomía revierte en una mejora de su satisfacción con el trabajo y también en su autoestima.

“Le pregunto a Toñi qué tal se le había dado a Daniel en la encuadernadora y me dice que muy bien, que se le da mejor que a ellas, ya que ellas (las que encuadernan) suelen ir rápido y terminan rompiendo las hojas. Luego veo a Daniel por la tarde y está muy contento. Mi sensación general es que se encuentra muy bien consigo mismo, muy confiado y seguro.”

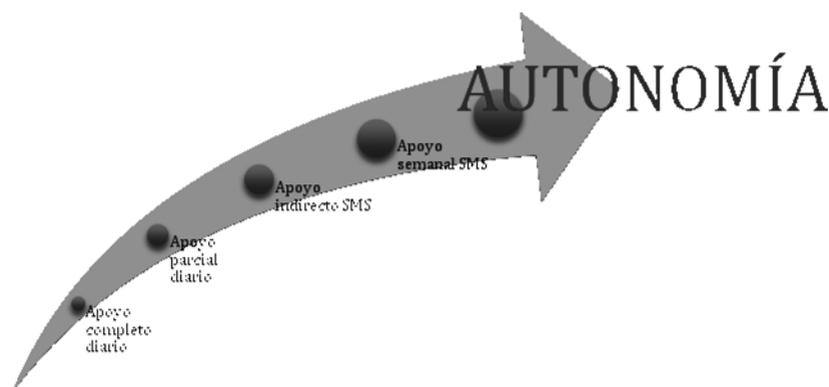


Gráfico 1.2

A los dos meses concluye el apoyo diario de Daniel en la empresa. Se inicia una nueva etapa, donde se sustituye la presencia de la mediadora por mensajes de texto en el móvil. Durante la primera semana es diaria, pero se va distanciando de manera que se mantiene un contacto semanal. La primera etapa de inserción laboral ha concluido satisfactoriamente.

- **Relación con el puesto de trabajo**

El ajuste al puesto de trabajo depende de tres factores importantes: las características personales del joven, su formación previa y la adaptación de las tareas que realiza la mediadora laboral. Como hemos relatado antes, la inserción laboral no termina en la puerta de la empresa, sino que es fundamental el puente que inicialmente se establece entre el centro de formación profesional con el entorno laboral. Las características personales de este joven son enormemente adecuadas para establecer una buena relación con la empresa. La descripción, que hace la mediadora laboral de él señala algunas características deseables para cualquier trabajador: se organiza bien, es estructurado, maneja bien el tiempo y una actitud favorable hacia la tarea.

17 de septiembre: *Daniel se organiza muy bien. Es muy estructurado y metódico y aprende con mucha facilidad una secuenciación de tareas y el orden que debe seguir, incluso la prioridad de éstas. Su ritmo de trabajo está siendo adecuado pues no pierde mucho tiempo, pero se intenta asegurar que lo que hace está bien. Su actitud ante el trabajo es muy buena, se preocupa por que las cosas salgan bien y cuida mucho los detalles- (...)*

19 de septiembre: *(...) Tiene mucha capacidad de aprender cosas nuevas y de memorizarlas de un día para otro. Lo que de primeras observo es que hay que trabajar el conocimiento y uso del orden alfabético. Aunque él durante el curso lo manejaba bien, lo debe tener un poco olvidado. También tiene que practicar más la escritura: la caligrafía y la transcripción de textos, pues a veces se come algunas letras al escribirlas.*

26 de septiembre: *Su actitud es muy positiva: mucha puntualidad, móvil silenciado, limpieza, organización, control del momento de coger el descanso y del tiempo empleado en éste.*

Observamos una serie de condiciones positivas para su integración, pero, lógicamente, se presentan dificultades específicas atribuibles a su discapacidad. Algunas de ellas son: la dificultad para expresarse, recordar correctamente el orden alfabético, transcribir textos, leer palabras manuscritas o utilizar con agilidad la motricidad fina. En los diarios de la mediadora leemos que pasadas las dos primeras semanas ya observa progresos en superar algunas dificultades, como el archivo de albaranes que requiere una motricidad fina bien desarrollada pues las hojas son delgadas y difíciles de manipular.

18 de septiembre: *(...) Daniel también tiene dificultad al empaquetar albaranes, me refiero a una dificultad manual, pues son muchos albaranes muy finos, hay que hacer un taco compacto cuadrándolos para que no sobresalga ninguno, y después poner una goma.*

20 de septiembre (...) *el cortar las hojas de las facturas tiene una pequeña dificultad para él ya que es una habilidad manual. Aun así lo realiza lento pero bien (...)*

10 de octubre: *la nueva tarea de Daniel requiere habilidad manual. (...) al principio le costaba más, ahora lo hace con más agilidad y soltura.*

Estos progresos son atribuibles a dos condiciones: la buena actitud de Daniel y al trabajo realizado por la mediadora. Ella está atenta a sus necesidades, adapta materiales, práctica tareas, negocia mejoras en el entorno laboral y permite a Daniel resolver los problemas en la búsqueda de su autonomía como trabajador.

18 de septiembre: *(...) Daniel también tiene dificultad al empaquetar albaranes, (...) Le he dado algunas pautas para que lo haga poco a poco y de una manera que le cueste menos trabajo.*

25 de septiembre: *Lo que percibo que más le cuesta es ordenar por orden alfabético, sobre todo cuando hay que utilizar todas las letras. Esto le pasa con una tarea que es ordenar incidencias. Al ordenar las incidencias con la letra "C" tiene dificultades porque las carpetas están ordenadas así:*

CNES. A. CNES. L CNES. Q.
C-CION // CNES. K. // CNES. P. // CNES. Z // CONSTRUCTORA

Son cinco carpetas con los nombres arriba indicados. CION significa Construcción. CNES significa construcciones. Cuando tiene que buscar en la C se hace un poco de lío. Yo le he hecho un esquema para que lo tenga en el escritorio, con el nombre de las carpetas y

las palabras abreviadas se las escribo enteras. Así cuando tenga que ver en qué carpeta debe guardar un documento lo puede primero mirar en su “chuleta”, analizarlo bien y luego ir a por la carpeta adecuada. Creo que da buen resultado.

5 de octubre. *Daniel ya sabe lo que tiene que hacer de manera autónoma. Lo más prioritario, el orden que tiene que seguir al hacer la tarea. La organización del trabajo para una mejor calidad y eficiencia. Y veo bueno que ya lo vaya haciendo sin que esté yo delante. Cuando yo llego está muy organizado. Me cuenta lo que ha hecho en correos y también me deja por escrito lo que ha hecho en la oficina. Le valoro y le refuerzo mucho por el esfuerzo que hace en dejarme todo por escrito y ser tan colaborador y responsable. Noto una mejoría en la tarea de archivar incidencias, pues ya le resulta más fácil interpretar la letra escrita a mano, y también en clasificarlas sin errores por orden alfabético.*

8 de octubre: *Este día llego a las 10.30 y Daniel está haciendo la tarea de buscar albaranes extraviados. (...) aunque quiero seguir pendiente porque a veces, según el tipo de producción que se haga en esa planta, varía un poco la manera de organizarse los albaranes.*

Su tarea consiste en preparar el material y practicar tareas que se requieren en el puesto de trabajo pero también hay que motivarle y reforzarle en su actitud de colaboración y responsabilidad. La colaboración es un instrumento eficaz en el proceso de inclusión (Méndez & Hernández Castilla, 2004).

- ***Relaciones con la mediadora, los jefes y/o compañeros de trabajo.***

Daniel reúne características muy adecuadas para una buena adaptación a su grupo de trabajo: la forma de vestir adecuada al tipo de empresa, el saludo, aprender los nombres de los compañeros, mantener una actitud de escucha, responder adecuadamente y la aceptación natural de la autoridad. Ello no supone que no enfrente algunas dificultades, derivadas del desconocimiento exacto de los límites de la cordialidad, en detrimento de la eficacia. Es interesante ver cómo no sólo hay que preparar al joven discapacitado, sino dar unas pautas a las personas que van a convivir con ellos, pues tienden a ser más laxos en los límites y no tratar de solucionarlo directamente, sino a través de la figura de la mediadora. Efectivamente, es curioso ver cómo ella da algunas pautas para su resolución, pero fundamentalmente busca que las dificultades sean gestionadas, de manera natural, por las personas implicadas y que también sean un elemento más de normalización, de las relaciones con la persona discapacitada.

17 de septiembre: *Daniel se comunica con los compañeros muy decuadamente. Les saluda cordialmente cuando llega o cuando les ve por primera vez durante el día. Ya el primer día se ha aprendido algunos nombres, pero tiene interés por ir conociéndolos y pone atención cuando los escucha.*

18 de septiembre: (...) *Observamos cómo son los descansos que se toma la gente. Según la cantidad de trabajo que tengan se llevan el café a la mesa o se lo toman en la cocina. También algunos comen algo. Se pueden levantar dos o tres veces al día si es para beber agua o tomar café rápido. En el área de descanso la gente que va sola sí se comunica con Daniel, pero otros van en grupo y solo hablan entre ellos*

Es muy adecuada esta última aportación. La mediadora y Daniel observan cómo son las costumbres o la cultura de este centro. Cómo son los descansos, los hábitos respecto a las paradas habituales durante la jornada laboral. Son claves que le van a facilitar la integración y la adaptación social a Daniel. Cada institución establece sus propias señas de identidad y un elemento muy relevante en la convivencia reside en esta cuestión de los descansos en la jornada diaria.

21 de septiembre: *Una de las compañeras, durante el rato del café, nos ha enseñado a usar la cafetera, pues no tiene el mismo uso que las de casa. También va aprendiendo donde están todas las cosas de la cocina y qué hay que hacer cuándo faltan.*

Pese a que las bases de la relación están establecidas de manera adecuada, tanto por la actitud de Daniel, como por las pautas de apoyo de la mediadora, el principio no resulta fácil.

19 de septiembre: *Sigue sin comunicarse mucho con los compañeros durante el trabajo, aunque hay un compañero que se sienta en frente de él que nos da mucha conversación y tiene muy buen humor. (...) A Carlos ya le he sugerido que se dirija a él directamente y así lo hace.*

27 de septiembre: *Se le va notando más cómodo para intercambiar algún comentario con otros compañeros: en recepción, cuando se cruza con alguien o con la persona que tiene en frente. También va aprendiendo mejor los nombres.*

28 de septiembre: (...) *La gente cada vez se comunica más con él y me expresan que es un chico muy majo y que se está integrando rápido.*

La percepción de los compañeros de trabajo es que el proceso ha sido rápido y satisfactorio. Uno de los días descritos a continuación es un momento crítico en las relaciones entre compañeros. El aumento de la actividad puede dar lugar a tensiones, puesto que fuerza a un alto nivel de interacción y de coordinación de tareas. Sin embargo, contrariamente a lo esperado, ha contribuido a que Daniel tenga una relación más estrecha y con un número mayor de compañeros. El resultado es que cuentan más con él, tanto desde el punto de vista laboral como de interacción social. Ha pasado un mes y están encantados. Utilizan términos para describir la situación de Daniel como “*muy integrado*” en la rutina, “*muy trabajador*”.

Parece que el proceso de integración social pasado el primer mes es muy satisfactorio. No obstante, como veremos, surgen algunos obstáculos derivados de la buena relación y, posiblemente, a una actitud protectora de los compañeros de trabajo, que muestra que la interacción aún no está normalizada. Las dificultades de relación no las gestionan directamente con Daniel, sino que buscan a la mediadora laboral para que sea ella quien lo resuelva.

15 de octubre: *Le pregunto a Carlos que qué tal (...) Todo el mundo está muy contento con él. Valoran que es una persona muy maja y agradable, muy trabajador, que se entera muy bien de las cosas que le explican, que tiene muy integrada la rutina, (...)*

El día 1 febrero (...) *Lo que sí me dicen (sus compañeros) es que se están dando cuenta que Daniel habla mucho y, según palabras de J. Luis, no sólo pierde tiempo él sino que lo hace perder a los demás. Además que no sólo habla con los que tiene más cercanos sino que si tiene que contar un acontecimiento importante se puede ir de un sitio a otro de la oficina para hacerlo. Me pregunta cómo poder afrontar este tema, que él estaba esperando hablar conmigo porque no sabía si le podía herir al decírselo él o era mejor decírselo yo. (...) Si le tiene que corregir Carlos en un momento dado, que lo haga.*

Introducimos un nuevo elemento de reflexión para una buena integración en el ámbito laboral: la formación permanente y el seguimiento de estos jóvenes desde su centro de Formación Laboral. Esta sirve para trabajar debilidades de los jóvenes, que no provienen exclusivamente de su competencia en las tareas específicas relacionadas con el puesto de trabajo, sino de las relaciones sociales que en él se establecen. El seguimiento realizado por la mediadora sirve para proponer una formación continua ajustada a los problemas surgidos de manera que éstos sean minimizados.

1 de febrero de 2008: (...) *Reflexionando sobre el tema y llevándolo a la reunión de equipo también vimos bueno poder dar un mensaje a Daniel por nuestra parte, quizá no directamente pero por ejemplo sacando el tema en la Formación Permanente. Como precisamente se estaban trabajando las habilidades sociales en el mundo laboral, un día se pusieron ejemplos sobre el tema de no hablar de manera desproporcionada en el trabajo.*

- ***La relación consigo mismo***

Daniel muestra un gran interés por trabajar bien. Aunque al comienzo reveló algo de inseguridad, en conjunto, manifiesta iniciativa para desarrollar su trabajo. Las tareas que realiza son supervisadas por la mediadora, ello le da un margen de confianza pues se asegura que su imagen, ante la empresa, será buena pues cumple correctamente. El papel de la mediadora no consiste meramente en corregir los errores, sino que realiza una evaluación formativa, de manera que permite a Daniel analizar, cómo ha ejecutado las tareas y cómo detectar sus errores. Le insiste en que ejercite la autoevaluación, para que mejore aquellos aspectos en los que ha cometido algún fallo e ir perfeccionándose. El comprobar cómo progresa le ayuda a sentirse seguro y satisfecho consigo mismo. Al no depender de la mediadora para evaluarse le da confianza y un sentimiento de responsabilidad respecto a su trabajo. En los diarios, la mediadora reflexiona sobre la importancia de conocer a Daniel para medir la cantidad de supervisión que necesita. De hecho, considera que ha sido mayor de la que hubiera requerido.

17 de septiembre: *La imagen es muy adecuada tanto en su vestuario como en la higiene corporal y forma de arreglarse. Se le ve muy motivado en el trabajo y con ganas de aprender y hacer bien las cosas. Muestra la confianza adecuada, con el pequeño grado de inseguridad de los primeros días.*

19 de septiembre: *Este día a Daniel se le notaba un poco cansado. Le pregunté a Daniel si le gustaría que en algunos momentos le fuera dejando solo y me dijo que no sabía, que se lo pensaría. Creo que al principio le dio un poco de inseguridad, pero no mucha.*

24 de septiembre: *(...) Tiene mucha iniciativa para hacer el trabajo que ya sabe, lo hace de manera muy autónoma y a veces no quiero estar muy encima supervisándole para que gane confianza. Sin embargo hay veces que al supervisarle algo veo algún error y me gusta que analicemos por qué lo ha podido tener: si es un error de entendimiento o de despiste. Le insito mucho que supervise y compruebe su propio trabajo.*

Es muy importante que la mediadora le proporcione herramientas, que le faciliten la consolidación de su puesto de trabajo, para ello la autocomprobación una pieza clave para lograrlo. Pasadas las dos primeras semanas la mediadora se plantea ir retirando el apoyo. Más aún, el propio Daniel pide disfrutar de más iniciativa en su tarea, dado que siente una gran confianza en sí mismo. Esta percepción de seguridad en sí mismo se transmite a los compañeros, de manera que le asignan más tareas y de mayor responsabilidad.

1 de octubre: *Le encuentro muy satisfecho con el trabajo que hace y confía bastante en sí mismo. Creo que le puede ayudar que yo me vaya retirando para que afiance esa seguridad por sí mismo.*

4 de octubre: *Daniel me ha dicho que quiere que le de más iniciativa. Yo le he dicho que parece muy bien que tenga esa necesidad y que ya le voy a ir dejando más tiempo solo. Yo he tenido a veces la sensación de que al estar tan pendiente de él, no le estaba dando confianza en sí mismo. También pienso que ha sido necesario que yo estuviera muy pendiente del desarrollo de sus competencias pues no conocía bien a Daniel en éstas. Si le hubiera conocido más al principio quizá le hubiera dado un poco más de libertad, y no tanta supervisión.*

17 de octubre: *Daniel se va sintiendo cada vez más seguro (...) También le veo cada día con más capacidad para tomar iniciativa a resolver las pequeñas dudas que se le presentan pues no todo siempre es rutinario y monótono. (...)*

23 de octubre: *Daniel tiene mucha capacidad de trabajo, se centra mucho y pone mucha atención no sólo a las explicaciones sino a lo que pasa alrededor. Tiene bastante visión global de las cosas. Compruebo que Daniel realiza con mucha soltura su trabajo y de manera sistemática y ordenada, como él y yo lo hemos hecho siempre. Trabaja con bastante autonomía durante la mañana hasta que Carlos le mande algo.*

Su situación en la empresa es muy satisfactoria, debido a que sus competencias laborales adquiridas en la formación inicial le han permitido desarrollar su labor de manera eficaz, muy positivamente valorada por la empresa. A ello podemos añadir que su actitud y responsabilidad en el trabajo han sido muy adecuadas a la tarea encomendada. Y, finalmente, el puente establecido, entre la formación inicial y la empresa, a través de la figura del mediador laboral ha sido, sin duda, uno de los factores claves de la exitosa experiencia de *inclusión* laboral.

Conclusiones

La integración en la sociedad es un proceso que culmina, en gran medida, con la incorporación al mundo laboral. A través de ella, pasamos a ser un miembro útil de la sociedad a la que pertenecemos, y donde se concreta el proceso de normalización e inclusión de las personas con discapacidad. Sin embargo, éste no concluye con la firma del contrato; el éxito de la inserción laboral y la garantía de permanencia en el puesto de trabajo, requiere un proceso de formación inicial específica, pero la clave diferenciadora consiste en que se prolongue el apoyo en el tiempo.

- a. El papel del mediador laboral es una figura clave, prepara la inserción en el puesto específico de una empresa concreta, en un contexto concreto y para un trabajador concreto.
- b. La labor del mediador comienza en ensayo de itinerarios para acceder al lugar de trabajo y de las tareas que de manera habitual realizará el trabajador. Prepara y adapta materiales para hacer más comprensibles las tareas.
- c. Respecto al las dificultades mediará con los compañeros de trabajo y jefes para ajustar las demandas.
- d. Pero, todo ello no sería suficiente, sino preparara desde el inicio su salida del lugar de trabajo. Ha de proporcionar estrategias que den autonomía al joven, tanto en las tareas como en las relaciones e interacción con los compañeros y jefes.
- e. El joven trabajador ha de tener una buena actitud hacia el trabajo y afán de superación de sus dificultades.
- f. Comprender las claves de las relaciones de los grupos, ajustar su vestuario y sus interacciones al lugar en el que se encuentra.
- g. La organización, el orden, medir los tiempos de realización o priorizar las tareas demandadas son algunas de las competencias que debe adquirir el futuro trabajador.
- h. La formación laboral inicial es básica para conocer las tareas específicas de un puesto de trabajo pero también para profundizar en competencias de carácter transversal comunes a todos ellos como las relaciones humanas, la adaptabilidad a los cambios o la buena predisposición a aprender y trabajar en equipo.
- i. La formación continua y su relación con la mediación laboral permite subsanar carencias en la formación o afrontar con éxito situaciones novedosas no previstas en la formación inicial.

El éxito de la inclusión de los jóvenes discapacitados en un entorno laboral no depende de un factor único sino que se han de dar una serie de elementos que, de modo sinérgico, permitan una buena adaptación al puesto de trabajo y a un grupo social concreto. La formación laboral es una pieza

clave, pero sin duda el plantear la incorporación al trabajo entendida como un *proceso*, requiere coordinar diferentes elementos tales como: la formación inicial laboral, el centro de trabajo (los compañeros y jefes han de entender cómo se han de relacionar), las familias y el propio trabajador. En todo este proceso el factor clave que integra diferentes ámbitos es el del mediador laboral el cual contribuirá a un proceso de integración/inclusión satisfactorio y persistente en el tiempo.

Bibliografía

- Alba, A. y Moreno, F. (2004). *Discapacidad y Mercado de Trabajo*. España, Gente interactiva. Madrid, Caja Madrid.
- Alomar, E. y Cabré, M^a (2005). *El trabajo de jóvenes con discapacidad intelectual en entornos normalizados*. Investigación. Revista Síndrome de Down, (22) 118-124.
- Bayer, S. Kilsby, M y Sheam, J (2000). The organisation and outcomes of supported employment in Britain. *Journal of Vocational Rehabilitation*. (12), 137-146.
- CERMI (2005). Plan Estratégico 2005-2010 para la inserción laboral de las personas con discapacidad. MAS.
- Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos (2006). Negociación colectiva e inserción laboral de personas con discapacidad. Informe aprobado por la comisión de seguimiento del Acuerdo para la Negociación Colectiva el 26 de Enero de 2006. Madrid, Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- Cortina, B. (1996). Acceso al empleo público de las personas con discapacidad. Aplicación de la metodología del empleo con apoyo en las administraciones públicas. Resumen de ponencias del *IV Simposio Internacional de Empleo con Apoyo*. Tenerife: SIMPROMI.
- Hagner, D., Butterworth, J. y Keith, G (1995). Strategies and barriers in facilitating natural supports for employment of adults with severe disabilities. *Journal of the Association for Persons With Severe Handicaps*, 20(2), 112-120.
- Jenar, C. Flores, N y Rodríguez, P (2006). Calidad de vida laboral como marco para cumplir para valorar las actividades ocupacionales de trabajadores con discapacidad. En Verdugo M.A. y Jordán de Urríes, F. Rompiendo inercia. Claves para avanzar VI *Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad* 417-429.
- Jordan de Urríes, F.B. & Verdugo & Vicent, C. (2005): *Análisis de la evolución del empleo con apoyo en España*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.
- Kiernan, W (2001). Las diferentes facetas del apoyo en el empleo integrado para personas con discapacidades significativas. EN: VERDUGO, M. y JORDÁN DE URRÍES, F. (2000): *Apoyos, autodeterminación y calidad de vida*. Salamanca: Amarú.
- Kregel, J. y Wehman, P (1996). Supported employment research: impacting the work outcomes of individuáis with disabilities. RRTC, Summer 1996.
- Méndez, L., Hernández Castilla, R, Lacasa, P. (2004) *La colaboración Creativa ante la exclusión de una "niña diferente"*. Kiriki. Cooperación Educativa (74) 33-38.
- Mank, D et. Col.(1999). The impact of co-worker involvement with supported employees on wage and integration outcomes. *Mental Retardation*, 37 (5), 383-394.
- Mank, D et col. (2000). Direct supports in supported employment and its relation to Job typicalness, co-worker involvement, and employment outcomes. *Mental Retardation*, 38(6), 506-516.

- Schafft, A. y Spjelkavik, O. (1999). A Norwegian approach to supported employment: Arbeid med distand. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 12,147-158.
- Serra, F. (2004): *La presencia de apoyos naturales en los procesos de inclusión sociolaboral mediante el modelo de empleo con apoyo*. Universitat de les Illes Balears (UIB) Tesis Doctoral.
- Villa Fernández, N. (2007). *La inclusión progresiva de las personas con Discapacidad Intelectual en el Mundo Laboral*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.