

Factors organitzacionals que afavoreixen la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en la modalitat de treball amb suport

Miguel Ángel Pellicena Sánchez

<http://hdl.handle.net/10803/671829>

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi doctoral i la seva utilització ha de respectar els drets de la persona autora. Pot ser utilitzada per a consulta o estudi personal, així com en activitats o materials d'investigació i docència en els termes establerts a l'art. 32 del Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual (RDL 1/1996). Per altres utilitzacions es requereix l'autorització prèvia i expressa de la persona autora. En qualsevol cas, en la utilització dels seus continguts caldrà indicar de forma clara el nom i cognoms de la persona autora i el títol de la tesi doctoral. No s'autoritza la seva reproducció o altres formes d'explotació efectuades amb finalitats de lucre ni la seva comunicació pública des d'un lloc aliè al servei TDX. Tampoc s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant als continguts de la tesi com als seus resums i índexs.

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis doctoral y su utilización debe respetar los derechos de la persona autora. Puede ser utilizada para consulta o estudio personal, así como en actividades o materiales de investigación y docencia en los términos establecidos en el art. 32 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (RDL 1/1996). Para otros usos se requiere la autorización previa y expresa de la persona autora. En cualquier caso, en la utilización de sus contenidos se deberá indicar de forma clara el nombre y apellidos de la persona autora y el título de la tesis doctoral. No se autoriza su reproducción u otras formas de explotación efectuadas con fines lucrativos ni su comunicación pública desde un sitio ajeno al servicio TDR. Tampoco se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al contenido de la tesis como a sus resúmenes e índices.

WARNING. The access to the contents of this doctoral thesis and its use must respect the rights of the author. It can be used for reference or private study, as well as research and learning activities or materials in the terms established by the 32nd article of the Spanish Consolidated Copyright Act (RDL 1/1996). Express and previous authorization of the author is required for any other uses. In any case, when using its content, full name of the author and title of the thesis must be clearly indicated. Reproduction or other forms of for profit use or public communication from outside TDX service is not allowed. Presentation of its content in a window or frame external to TDX (framing) is not authorized either. These rights affect both the content of the thesis and its abstracts and indexes.

TESI DOCTORAL

Títol	Factors organitzacionals que afavoreixen la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en la modalitat de treball amb suport
Realitzada per	Miguel Ángel Pellicena Sánchez
en el Centre	Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna
i en el Departament	de Psicologia
Dirigida per	Dr. Climent Giné Giné i Dr. Ignasi Ivern Pascual

A la mama.

La Covid-19 li va impedir gaudir d'aquest moment.

Al papa.

Per la seva lliçó magistral de vida.

A la Núria.

La meva companya de viatge infatigable.

Als meus fills Miquel i Martí.

Els són el meu orgull, el futur i l'esperança.

Agraïments.

Aquesta tesi doctoral ha estat possible gràcies a l'esforç i el suport de moltes persones. Voldria deixar constància de la meva gratitud i reconeixement a totes elles en les pròximes línies.

Vull donar les gràcies en primer lloc i d'una manera molt especial als meus codirectors de tesi, Dr. Climent Giné i Dr. Ignasi Ivern, per tot l'esforç que han abocat en el meu acompanyament. Els seus consells i la seva supervisió, sempre subtil però constant, han fet que no em desviés mai del meu camí en aquest llarg viatge que finalment ha arribat al seu destí. Espero haver estat un doctorand digne del suport que he rebut d'ells.

El meu afectuós agraïment a Glòria Canals, presidenta, líder i una de les creadores d'aquest meravellós projecte que és Fundació Aura, per haver-me obert les portes de casa seva i haver-me mostrat el treball d'un equip de professionals que fan una tasca d'una enorme vàlua social i humana.

Gràcies també a les persones que generosament i desinteressada han acceptat de participar en aquesta investigació compartint amb mi la seva experiència com a treballadors amb discapacitat intel·lectual, com a companys referents seus a l'empresa o com a preparadors laborals.

A l'Equip Directiu de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, amb el seu degà Dr. Sergi Corbella al capdavant, vull agrair-li el suport que m'ha donat en tot moment i, de manera especial, l'ajut que em va concedir en forma de semestre sabàtic per a la realització de la tesi doctoral, dintre del conjunt d'accions promogudes pel Pla General de Recerca i Doctorat 2016-2018 de la facultat.

Gràcies a totes les persones companyes de facultat, amigues, familiars, etc. que quan ens trobàvem em feien sempre la pregunta que jo temia, especialment en aquells moments en què em semblava no avançar: "Com va la tesi?" La seva pregunta m'ha esperonat sempre. Gràcies per l'interès, però sobretot gràcies per empènyer-me.

Un agraïment afectuós al Dr. Ricardo Sánchez per les converses sobre metodologia qualitativa que tant em van servir per aclarir dubtes al principi, i també al Dr. Jordi Segura, coordinador del programa de doctorat per la seva disponibilitat sempre que he necessitat la seva orientació.

Gràcies també als membres del grup de recerca DISQUAVI de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna liderat primer pel Dr. Climent Giné i més tard per la Dra. Elisabeth Alomar, per haver-me acollit en el seu grup, haver compartit amb mi els seus projectes i haver-me ajudat sempre que ho he necessitat. De manera particular, gràcies a la Dra. Cristina Mumbardó i a l'Olga Múries, companyes del grup de recerca, pel seu valuós ajut en determinats moments del procés d'elaboració d'aquesta tesi. Agraïxo també a la Dra. Maria Giné el seu ajut en la revisió d'alguns dels seus capítols.

Vull afegir el meu agraïment a les empreses que contracten treballadors amb discapacitat intel·lectual, pel seu sentit de responsabilitat social i per la seva contribució a fer un món més inclusiu i més divers, en què les persones amb discapacitat intel·lectual també tinguin cabuda.

Vaig començar a treballar amb nens i nenes amb discapacitat intel·lectual l'any 1980 fent pràctiques com a estudiant de Psicologia en l'assignatura del meu estimat professor, i posteriorment també amic, Dr. Adolfo Perinat. Després de 40 anys, aquells infants han esdevingut homes i dones que reclamen un lloc en la societat, una vida digna a què hi tenen dret i l'oportunitat d'ensenyar-nos que, com deia un dels participants en aquesta recerca, "No som discapacitats. Tenim capacitats." Gràcies, finalment, a tots ells i elles per interpel·lar-me.

Resum.

Introducció: En les darreres dècades, el treball amb suport s'ha revelat com una metodologia eficaç en la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (DID) en entorns de treball normalitzats. Malgrat això, els índexs d'inserció laboral a través del treball amb suport segueixen sent molt baixos en comparació amb la inserció en llocs de treball protegit i en comparació amb la resta de la població.

Objectiu: El propòsit d'aquesta tesi és conèixer quins factors organitzacionals es perceben com a facilitadors i quins com a obstacle en el procés d'inserció laboral de persones amb DID en entorns normalitzats a través del treball amb suport, des de la perspectiva dels principals agents que hi intervenen, i contribuir així a una millor comprensió de les estratègies, actituds i suports organitzatius que poden ajudar a la promoció de plans d'inserció d'aquestes persones en centres de treball a la comunitat.

Mètode: La investigació s'ha dut a terme a partir d'una estratègia d'estudi de cas múltiple en què han participat sis persones amb DID que compten amb més d'un any d'antiguitat treballant en empreses del mercat ordinari de treball a través d'un programa de treball amb suport de la Fundació Aura. També ha participat en la investigació el preparador laboral de la Fundació Aura que actua com a suport en cada cas i un o dos companys de treball de la persona amb DID que fan la funció de referent laboral. Els sis participants van ser triats a partir d'un mostreig intencional. Per a la recollida de dades es van realitzar entrevistes semiestructurades amb els participants. Les dades han estat sotmeses a una anàlisi temàtica amb l'ajut del programa Atlas.ti.

Resultats: Aquesta investigació ha permès identificar 15 factors clau per a la inserció laboral de les persones amb DID que han estat agrupats en tres categories: (a) factors facilitadors o obstacle en funció de com es gestionin, (b) factors que actuen principalment com a facilitadors, i (c) factors que actuen principalment com a obstacle.

Conclusions: L'estudi aporta una mirada més qualitativa i personal del procés d'inserció laboral de persones amb DID en entorns de treball normalitzats a través del treball amb suport, donant veu als usuaris finals i a les persones que els acompanyen en

aquest procés. Els resultats obtinguts obren la porta a plantejar alguns canvis en els nivells del macro, meso i microsistema. Pel que fa al macrosistema, promovent canvis legislatius i en el finançament públic que prioritzin l'opció a favor del treball amb suport en lloc del treball protegit. Quant al mesosistema, promovent una millor comprensió de la comunitat en general, i del món empresarial en particular, respecte a les persones amb DID, posant el focus d'atenció en les seves capacitats i els seus drets més que en les seves limitacions. Finalment, en el microsistema, promovent que les empreses s'obrin a la contractació de treballadors amb DID a través del treball amb suport, en la direcció dels factors que apunta la nostra recerca, i a l'elaboració de polítiques d'empresa més inclusives.

Resumen.

Introducción: En las últimas décadas, el empleo con apoyo se ha revelado como una metodología eficaz en la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID) en entornos de trabajo normalizados. Sin embargo, los índices de inserción laboral a través del empleo con apoyo siguen siendo muy bajos en comparación con la inserción en puestos de trabajo protegido y en comparación al resto de la población.

Objetivo: El propósito de esta tesis es conocer qué factores organizacionales se perciben como facilitadores y cuáles como obstáculo en el proceso de inserción laboral de personas con DID en entornos normalizados a través del empleo con apoyo, desde la perspectiva de los principales agentes que intervienen, y contribuir así a una mejor comprensión de las estrategias, actitudes y soportes organizativos que pueden ayudar a la promoción de planes de inserción de estas personas en centros de trabajo normalizados.

Método: La investigación se ha llevado a cabo a partir de una estrategia de estudio de caso múltiple en la que participaron seis personas con DID que cuentan con más de un año de antigüedad trabajando en empresas del mercado ordinario de trabajo a través de un programa de empleo con apoyo de la Fundación Aura. También ha participado en la investigación el preparador laboral de la Fundación Aura que actúa como apoyo en cada caso y uno o dos compañeros de trabajo de la persona con DID que hacen la función de referente laboral. Los seis participantes fueron elegidos a partir de un muestreo intencional. Para la recogida de datos se realizaron entrevistas semiestructuradas con los participantes. Los datos han sido sometidos a un análisis temático con la ayuda del programa Atlas.ti.

Resultados: Esta investigación ha permitido identificar 15 factores clave para la inserción laboral de las personas con DID que han sido agrupados en tres categorías: (a) factores facilitadores u obstáculo en función de cómo se gestionen, (b) factores que actúan principalmente como facilitadores, y (c) factores que actúan principalmente como obstáculo.

Conclusiones: El estudio aporta una mirada más cualitativa y personal del proceso de inserción laboral de personas con DID en entornos de trabajo normalizados a través del empleo con apoyo, dando voz a los usuarios finales y las personas que los acompañan en este proceso. Los resultados obtenidos abren la puerta a plantear algunos cambios en los niveles del macro, meso y microsistema. En cuanto al macrosistema, promoviendo cambios legislativos y en la financiación pública que prioricen la opción a favor del empleo con apoyo en lugar del empleo protegido. En cuanto al mesosistema, promoviendo una mejor comprensión de la comunidad en general y del mundo empresarial en particular respecto a las personas con DID, poniendo el foco de atención en sus capacidades y sus derechos más que en sus limitaciones. Finalmente, en el microsistema, promoviendo que las empresas se abran a la contratación de trabajadores con DID a través del empleo con apoyo, en la dirección de los factores que apunta nuestra investigación, y la elaboración de políticas de empresa más inclusivas.

Abstract.

Background: In recent decades, supported employment has been revealed as an effective methodology in the job placement of people with intellectual and developmental disabilities (IDD) in standardized work environments. However, job placement rates through supported employment remain very low compared to places in sheltered jobs and compared to the rest of the population.

Aim: The purpose of this research is to know which organizational factors are perceived as facilitators and which as obstacles in the process of job placement in community settings of people with IDD through supported employment, from the perspective of the main stakeholders involved, and thus contribute to a better understanding of the strategies, attitudes and organizational supports that can help to promote job placement plans for these people in standardized work centers.

Method: The research has been carried out using a multiple case study approach with six participants with DID who have more than one year seniority working in companies in the ordinary labor market through a supported employment program run by Aura Foundation. The study also involved the participation of the job coach at Aura Foundation, who acts as support in each case, and one or two co-worker mentors of the person with DID, who act as referents in the company. The six participants were chosen from an intentional sampling. For data collection, semi-structured interviews were conducted with the participants. Data have been subjected to a thematic analysis with the support of the Atlas.ti program.

Findings: This research has identified 15 key factors for the job placement of people with IDD that have been grouped into three categories: (a) facilitators or obstacles depending on how they are managed, (b) factors acting primarily as facilitators, and (c) factors acting primarily as an obstacle.

Conclusions: The study provides a more qualitative and personal look at the job placement process of people with DID in standardized work environments through supported employment, giving voice to the main actors and the people who accompany

them in this process. The results obtained open the door to propose some changes at the macro, meso and microsystem levels. Regarding the macrosystem, promoting legislative changes and public financing that prioritize the option in favor of supported employment instead of sheltered employment. From the mesosystem standpoint, promoting a better understanding of the community in general and the business world in particular regarding people with IDD, focusing on their capacities and rights rather than their weaknesses. Finally, in the microsystem level, promoting that companies are open to hiring workers with IDD through supported employment, considering the factors pointed out by our research, and the development of more inclusive company policies.

ÍNDIX

Introducció

1. Justificació	17
2. Estructura de la tesi doctoral	20

Part I. Marc teòric

3. Aproximació ecològica i sistèmica al desenvolupament	23
4. Concepció actual de la discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (DID)	29
5. Paradigma dels suports	36
6. Qualitat de vida (QdV)	40
7. El treball de les persones amb DID a Catalunya; el treball amb suport. Perspectiva dels últims 50 anys.....	48
7.1. Els centres ocupacionals (CO)	48
7.2. Els centres especials de treball (CET)	50
7.3. El treball amb suport	51

Part II. Desenvolupament empíric

8. Preguntes de recerca i objectius	63
9. Mètode	65
9.1. Paradigma de la investigació	65
9.2. Estratègia de recerca	70
9.3. Participants	71
9.4. Instruments	75
9.5. Procediment i disseny de la investigació	81
9.6. Anàlisi de dades	85
9.7. La transcripció	90
9.8. Criteris d'avaluació de la qualitat	93
9.9. Aspectes ètics	94

10. Resultats	96
10.1. Codis	96
10.2. Temes	98
10.3. Anàlisi temàtica	101
10.3.1. Grup de companys	102
10.3.2. Grup de preparadors laborals	113
10.3.3. Grup de treballadors	127
11. Discussió	138
12. Limitacions i futures línies d'investigació	145
13. Conclusions	146
<hr/>	
14. Referències	149

Annexos

Annex 1: Informació general per a l'organització	161
Annex 2: Informació general per als participants	162
Annex 3: Consentiment informat de l'organització	163
Annex 4: Consentiment informat del participant	164
Annex 5: Relació de codis facilitadors, definició i nombre de cites per codi ...	165
Annex 6: Relació de codis obstacle, definició i nombre de cites per codi	190
Annex 7: Relació de codis facilitadors/obstacle de cada factor per grups de participants (C: companys, P: preparadors i T: treballadors) i núm. de cites (fonamentació) per codi/grup	196

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1. <i>Principis de la Conceptualització, Avaluació i Aplicació de la Qualitat de Vida (Schalock, Gardner, et al., 2007, p. 6)</i>	42
Taula 2. <i>Model conceptual de qualitat de vida: factors, dominis i indicadors (Schalock et al., 2008, p. 182)</i>	44
Taula 3. <i>Enfocament ecològic: indicadors prototípics de QdV (Adaptada de Schalock & Verdugo, 2003, p. 38)</i>	45
Taula 4. <i>Cronograma del naixement i evolució del treball amb suport als Estats Units (Wehman & Bricout, 1999, p. 2)</i>	52
Taula 5. <i>Valors del treball amb suport (Wehman, 2012, p. 141)</i>	57
Taula 6. <i>Competències del preparador laboral (Jordán de Urríes et al., 2016)</i>	62
Taula 7. <i>Creences bàsiques dels paradigmes d'investigació (Guba & Lincoln, 2012, p. 45)</i>	67
Taula 8. <i>Supòsits filosòfics de la recerca qualitativa i les seves implicacions en la pràctica (Creswell, 2007, p. 17)</i>	69
Taula 9. <i>Definició de rols</i>	72
Taula 10. <i>Dades demogràfiques i situació laboral dels treballadors amb DID</i>	73
Taula 11. <i>Sexe, situació laboral dels referents laborals i treballador del qual són referents</i>	74
Taula 12. <i>Exemples de preguntes de l'investigador i preguntes de l'entrevistador</i>	76
Taula 13. <i>Blocs temàtics de les entrevistes per grups de participants</i>	78
Taula 14. <i>Relació d'entrevistes realitzades</i>	83
Taula 15. <i>Convencions de transcripció (Adaptada de Poland, 2002, p. 640)</i>	91
Taula 16. <i>Número de cites i codis inicials i finals</i>	97
Taula 17. <i>Definició de factors facilitadors i/o obstacle</i>	98
Taula 18. <i>Factors per categories en el grup de companys</i>	102
Taula 19. <i>Factors per categories en el grup de preparadors laborals</i>	113
Taula 20. <i>Factors per categories en el grup de treballadors</i>	128
Taula 21. <i>Comparativa de factors per categories en cada grup de participants</i>	140

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1. <i>Configuració dels diferents contextos que influeixen en el desenvolupament infantil segons el model ecològic (Penn, H., citada a Härkönen, 2007, p. 15)</i>	26
Figura 2. <i>Concepció de la minusvalidesa en la Classificació Internacional de Deficiències, Discapacitats i Minusvalidesa de l'OMS (World Health Organization, 1980, p. 30)</i>	29
Figura 3. <i>Interaccions entre els components de la CIF (OMS, 2001, p. 21)</i>	31
Figura 4. <i>Estructura general de la definició de retard mental (Luckasson et al., 1992, p. 10)</i>	33
Figura 5. <i>Model teòric del retard mental (Luckasson et al., 2002, p. 10)</i>	34
Figura 6. <i>Model de suports (Thompson et al., 2009, p. 137)</i>	38
Figura 7. <i>Habilitats, capacitats i coneixements del preparador laboral (EUSE, 2015)</i>	61

Introducció

1. Justificació

En les darreres dècades, estem assistint al progressiu reconeixement dels drets de les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (DID) i a la seva plena participació en la comunitat (escola, treball, oci, llocs de vida, etc.).

En efecte, tal com es reconeix en l'apartat e) del preàmbul de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat celebrada a Nova York i aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides (ONU) el 13 de desembre de 2006, ratificada per l'Estat espanyol el 3 de desembre de 2007 i amb entrada en vigor el 3 de maig de 2008 (Instrument de ratificació de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, fet a Nova York el 13 de desembre de 2006, BOE núm. 97, de 22 d'abril de 2008), el concepte de discapacitat ha anat evolucionant. A partir de la segona meitat del segle XX, i sobretot a partir del darrer quart del segle, les persones amb discapacitat han vist com els seus drets han estat cada cop més reconeguts. Tanmateix, tal i com també es fa notar en l'apartat k) de l'esmentat preàmbul, les persones amb discapacitat segueixen trobant barreres per participar en la vida social en igualtat de condicions amb els altres.

En aquest mateix sentit, el primer paràgraf del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social (BOE núm. 289, de 3 de desembre de 2013), afirma que les persones amb discapacitat conformen un grup vulnerable i nombrós el qual la societat ha mantingut habitualment en conegudes condicions d'exclusió. A més, hi afegeix que aquest fet ha comportat la restricció dels seus drets bàsics i llibertats, condicionant o obstaculitzant el seu desenvolupament personal, així com el gaudi dels recursos i serveis disponibles per a tota la població i la possibilitat de contribuir amb les seves capacitats al progrés de la societat.

En l'àmbit laboral a Espanya, la contractació de persones amb DID es va veure regulada a partir de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids

(LLISMI) (BOE núm. 103, de 30 d'abril de 1982), que en el seu article 38.1 establia que les empreses públiques i privades de més de 50 treballadors, tenien l'obligació de contractar persones amb DID en un mínim del 2% de la seva plantilla. Posteriorment, el Reial decret 1451/1983, d'11 de maig, pel qual es regula l'ocupació selectiva i les mesures de foment de l'ocupació de treballadors minusvàlids (BOE núm. 133, de 4 de juny de 1983), va incentivar la contractació de persones amb DID a partir de bonificacions en la quota que l'empresari paga a la Seguretat Social i a partir de subvencions directes per cada contracte realitzat a una persona amb DID. Aquestes mesures i moltes d'altres que s'han legislat posteriorment orientades a promoure la integració laboral de persones amb DID estan actualment recollides en la legislació espanyola, principalment en l'esmentat Reial decret legislatiu 1/2013 i en la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat (BOE núm. 184, de 2 d'agost de 2011).

Aconseguir una feina és un objectiu fonamental per a la qualitat de vida de totes les persones, i no ho és menys per a aquelles que tenen alguna discapacitat i que també aspiren a ser millors professionals, treballar en una millor posició i obtenir-ne el màxim benefici possible. D'acord amb algunes investigacions, el treball amb suport en entorns normalitzats seria la situació que aporta majors beneficis per a la persona, per a l'empresa i per a la societat, i els menors costos possibles quan es compara amb altres opcions com el centre especial d'ocupació en entorns segregats (Jordán de Urríes et al., 2014).

Tanmateix, Esteban i Gutiérrez (2014) alerten de la sorprenent i injustificada supressió del principi de preferència pel treball de les persones amb discapacitat en el medi ordinari de treball (entorns normalitzats) que ha desaparegut de l'actual Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de las persones amb discapacitat i de la seva inclusió social (BOE núm. 289, de 3 de desembre de 2013) i que sí es reconeixia en la ja esmentada LLISMI. Aquests mateixos autors afirmen que la supressió del principi de preferència pel treball en el medi ordinari podria explicar-se per la pressió de grups empresarials titulars de centres especials d'ocupació amb una forta presència en el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que és l'entitat que finalment ha mantingut una posició prominent en el diàleg civil amb el Govern per a l'aprovació

del ja esmentat Reial decret legislatiu 1/2013.

Un altre fet que resulta preocupant en aquesta mateixa línia és que, tot i que en el nostre país el treball amb suport comença a implantar-se en 1989 de la mà de la Fundació Aura, el decret que el regula no apareix fins al 2007, és a dir 18 anys més tard (Reial decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball, BOE núm. 168, de 14 de juliol de 2007).

D'altra banda, la inserció de persones amb discapacitat en el mercat laboral ordinari planteja la necessitat de planificar les condicions de treball i disposar de suports complementaris. En conseqüència, es fa imprescindible generar coneixement i comptar amb professionals competents, formats per assessorar, orientar i donar resposta a les necessitats de les persones amb DID i a les seves famílies, així com a totes aquelles institucions, empreses i treballadors compromesos amb la inserció laboral d'aquestes persones.

Queda encara, doncs, molt camí per recórrer fins arribar a la plena inserció laboral de les persones amb DID en entorns normalitzats. La present recerca basada en l'estratègia d'estudi de cas pretén contribuir a l'assoliment d'aquesta fita i a la millora de la inserció laboral de les persones amb DID, posant de relleu alguns factors organitzacionals que poden contribuir a una millor inserció en entorns laborals normalitzats.

La nostra recerca té també un propòsit polític, d'acord amb la classificació que proposa Mendizábal (2006), en la mesura que pretén transformar la realitat contribuint a superar les barreres amb què es troben les persones amb DID que cerquen un lloc de feina en el mercat de treball ordinari. A través de la comprensió del procés d'inserció laboral que han seguit algunes persones amb DID, pretenem contribuir a donar resposta a les necessitats d'aquest col·lectiu i elaborar recomanacions que els ocupadors puguin implementar en la seva voluntat d'oferir entorns de treball inclusius. Aquesta mateixa autora (Mendizábal, 2006), es refereix a aquests propòsits com a propòsits emancipatoris o d'empoderament.

2. Estructura de la tesi doctoral

La tesi doctoral que es presenta a continuació està estructurada en 15 capítols. Els dos primers corresponen a la *Introducció*. En el capítol 1. *Justificació* s'expliquen els motius que han impulsat aquesta recerca i en el capítol 2. *Estructura de la tesi doctoral* es fa una breu descripció dels capítols que la conformen.

Els cinc capítols següents constitueixen la *Part I. Marc teòric* de la tesi doctoral. El capítol 3. *Aproximació ecològica i sistèmica al desenvolupament* exposa les bases del model ecològic de desenvolupament formulat per Bronfenbrenner (1979) que serveix com a marc de referència de la nostra recerca. En el capítol 4. *Concepció actual de la discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (DID)* es revisa l'evolució del concepte de discapacitat intel·lectual al llarg de les darreres dècades, amb especial atenció a la darrera definició proposada per l'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (Schalock et al., 2010) que és la que adoptem en la nostra recerca. El capítol 5. *Paradigma dels suports* planteja que les persones amb DID poden participar en la vida de la comunitat si reben els suports necessaris. A continuació, en el capítol 6. *Qualitat de vida (QdV)* es tracta el concepte de QdV i les seves dimensions, i es presenta la millora de la QdV com el repte que ha de guiar el disseny dels suports i la valoració dels programes d'intervenció per a les persones amb DID (Schalock & Verdugo, 2003). Es tanca aquesta primera part amb el capítol 7. *El treball de les persones amb DID a Catalunya; el treball amb suport. Perspectiva dels últims 50 anys*, en què es mostren les diferents opcions laborals que s'ofereixen a les persones amb DID actualment a Catalunya, partint d'una mirada retrospectiva dels darrers 50 anys, i centrant l'atenció de manera més aprofundida en el treball amb suport.

Els sis capítols que segueixen després corresponen a la *Part II. Desenvolupament empíric*. En el capítol 8. *Preguntes de recerca i objectius* s'expliquen i justifiquen les preguntes de recerca i els objectius de la tesi. El capítol 9. *Mètode* està dedicat a explicar en quin paradigma es situa la nostra recerca, quina estratègia hem seguit per dur-la a terme, quins han estat els participants i quins instruments hem fet servir. Així mateix, s'expliquen les fases que s'han seguit en el disseny de la investigació, el procediment que ha conduït l'anàlisi de les dades i les convencions emprades en la transcripció de les entrevistes. El capítol finalitza amb un apartat dedicat als criteris

d'avaluació de la qualitat de la tesi i unes consideracions finals de caire ètic. En el capítol *10. Resultats* s'explica el procés d'anàlisi temàtica que hem aplicat a la informació obtinguda en les entrevistes, fent referència en primer lloc als codis i posteriorment als temes que han sorgit i que han constituït en darrer terme els resultats de la nostra recerca, relacionant aquest resultat amb els objectius que ens havíem proposat. El capítol *11. Discussió* assenyala quines són les principals aportacions de la nostra investigació i com es relacionen amb altres investigacions dutes a terme en aquest àmbit. Segueix el capítol *12. Limitacions i futures línies d'investigació* amb unes consideracions entorn les limitacions de la nostra recerca i les possibles investigacions que pensem poden iniciar-se en el futur a partir dels nostres resultats. Finalment, en el capítol *13. Conclusions* es fa una breu exposició de les conclusions a què hem arribat en la nostra investigació.

Per acabar, trobem els capítols *14. Referències*, en què es relacionen les fonts documentals que han orientat i fonamentat la nostra recerca, i *Annexos*, amb el material complementari i de suport emprat en la tesi.

Part I. Marc teòric

3. Aproximació ecològica i sistèmica al desenvolupament

La nostra recerca pren com a marc de referència la perspectiva del model ecològic del desenvolupament humà formulada l'any 1979 per Urie Bronfenbrenner en el seu llibre *The Ecology of Human Development* (Bronfenbrenner, 1979). En aquesta obra, l'autor centra el focus d'atenció en la influència que tenen els diversos contextos en el desenvolupament de les persones al llarg de la vida. En efecte, afirma que les característiques dels diferents entorns en què l'individu viu, condicionen el seu desenvolupament. És a dir, l'ésser humà es desenvolupa interaccionant de forma dinàmica amb les persones i objectes presents en els seus contextos i també en el marc de les relacions que entre aquests s'estableixen. Partint del model ecològic, doncs, entenem que les oportunitats que ofereixen els entorns de vida influeixen de manera molt significativa en el desenvolupament de les persones i en la seva qualitat de vida, a la que ens referirem més endavant.

El model ecològic comprèn l'estudi científic del procés de progressiva acomodació mútua entre un ésser humà actiu, en desenvolupament, i les propietats canviants dels seus entorns immediats, en tant que aquest procés es veu afectat per les relacions que s'estableixen entre aquests entorns, i també pels contextos més grans en què aquests entorns es troben inclosos (Bronfenbrenner, 1977, 1979, 2002). D'aquest model, ens interessa especialment destacar per a la nostra recerca dues qüestions: (a) l'ésser humà és actiu i segueix un procés de progressiva acomodació mútua en relació amb els entorns immediats en què viu; i (b) la influència que tenen en aquest procés de progressiva acomodació mútua les interaccions que s'estableixen entre la persona i els entorns en què viu, i també entre aquests entorns i els contextos més amplis dels que formen part.

Una de les aportacions més destacades del model ecològic és, precisament, la seva concepció topològica sobre la manera com s'estructura l'ambient de la persona en desenvolupament. Tal i com queda representat en la Figura 1, Bronfenbrenner concep l'ambient com un conjunt d'estructures organitzades en sèrie de tal manera que cada

una s'inclou dins de la següent, com si es tractés d'un joc de nines russes (*matrioshkas*) o de les diferents capes d'una ceba. Aquestes estructures s'anomenen micro-, meso-, exo-, i macrosistema i Bronfenbrenner (1977, 1979, 2002) les defineix de la següent manera:

1. **Microsistema:** és el conjunt d'activitats, rols i relacions interpersonals que experimenta la persona en desenvolupament en un entorn determinat, que té unes característiques físiques i materials particulars, en el que les persones poden interactuar cara a cara fàcilment. Són els entorns més immediats i, per tant, l'àmbit de relacions que és més proper a l'individu. Alguns dels microsistemes més rellevants són la família, l'escola, el grup d'amics o l'entorn laboral. Posteriorment, tal i com fa notar Härkönen (2007), aquesta definició primera va ser ampliada pel propi Bronfenbrenner, qui va incorporar la idea que aquest entorn determinat, que té unes característiques físiques i materials particulars, conté també altres persones amb les seves característiques distintives de temperament, personalitat i creences.

Un element crític en la definició del microsistema és el terme *experimental*. Amb aquest terme, Bronfenbrenner vol destacar la importància científica del punt de vista fenomenològic. És a dir, allò que té importància no són només les propietats objectives d'un ambient determinat, sinó també la manera com les persones d'aquell ambient perceben aquestes propietats. Els aspectes de l'ambient que tenen més influència en el desenvolupament psicològic són aquells que tenen alguna significació per a la persona. Aquesta concepció fenomenològica de l'ambient es deriva les idees de Lewin (1935) i la seva teoria de camp, representada a partir de la fórmula $C = f(P, A)$, en què la conducta (C) està en funció (f) de les característiques de la persona (P) i de l'ambient (A), però substituint en la fórmula la conducta (C) pel desenvolupament (D). Així, des de la perspectiva del model ecològic, el desenvolupament és el producte de la interacció entre l'organisme i l'ambient.

2. **Mesosistema:** es defineix com un sistema de microsistemes i comprèn les interrelacions que es produeixen entre dos o més entorns en què participa activament la persona en desenvolupament. En el cas dels infants, les més habituals seran les interrelacions que es produeixen entre la família, l'escola, els entorns extraescolars, etc., mentre que en el cas dels adults seran les que succeeixen entre la

família, la feina, el grup d'amics, els entorns on es realitzen activitats d'oci, socials, culturals, polítiques, de formació, etc.

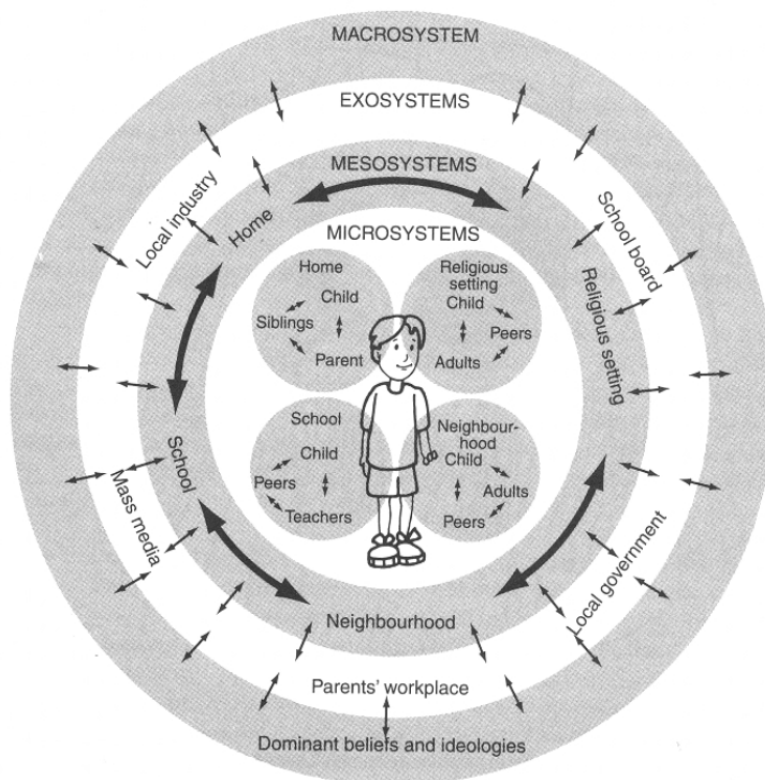
3. Exosistema: és una extensió del mesosistema i comprèn altres entorns socials, tant formals com informals, que no inclouen la persona en desenvolupament com a participant actiu, però en els quals es produeixen fets que tenen una certa influència i delimiten, o fins i tot determinen, el que succeeix en aquells entorns dels quals sí n'és participant. De manera recíproca, aquests entorns socials que no inclouen la persona en desenvolupament, es poden veure afectats pel que succeeix en els entorns dels quals sí n'és participant. L'exosistema inclou entorns com ara la feina o el grup d'amics dels progenitors o dels germans, institucions públiques o privades, com ara els governs locals o estatals, els mitjans de comunicació, les xarxes socials, el barri, etc.

4. Macrosistema: es refereix als patrons sistemàtics d'organització i de conducta comuns als diferents entorns (micro-, meso- i exosistema) d'una mateixa cultura o subcultura, que es deriven del sistema de valors, la ideologia, les polítiques, els recursos, els estils de vida, les amenaces, les oportunitats i les opcions de progrés presents en cada un d'aquests entorns. Es transfereixen d'una generació a l'altra per mitjà de les diferents institucions com ara la família, l'escola, la feina i l'administració que fa d'intermediària en el procés de socialització. És el marc general més ampli en el qual es troben inclosos els entorns anteriors i pel qual es veuen condicionats, alhora que també el condicionen en recíproca influència.

D'acord amb el concepte de macrosistema, doncs, caldria esperar que les cultures i subcultures difereixin entre elles, però que cada una en si mateixa presenti una homogeneïtat interna en aspectes com el tipus d'entorns que contenen i en quina de les successives etapes de la vida la persona entra a formar part d'ells, les activitats que es duen a terme en cada entorn, els rols i les relacions que s'hi poden trobar, i l'abast i naturalesa de les connexions entre entorns.

Figura 1

Configuració dels diferents contextos que influeixen en el desenvolupament infantil segons el model ecològic (Penn, H., citada a Härkönen, 2007, p. 15)



D'entre les diferents estructures que configuren l'ambient en què es desenvolupa la persona, ens centrarem en el microsistema, l'entorn més proper a l'individu. Segons Bronfenbrenner (2002), la teoria científica i el treball empíric en psicologia normalment s'han focalitzat molt més en les propietats de la persona i molt poc en les propietats de l'ambient, i encara menys en la interacció entre ambdós. Així, segons aquest autor, la recerca disposa d'un gran nombre de tipologies de personalitat, etapes del desenvolupament i constructes, amb les seves corresponents tècniques de mesura, que posen a disposició de l'investigador perfils ben diferenciats de les capacitats, el temperament i les tendències predominants en la conducta de l'individu. Per contra, pel que fa a l'ambient, comparativament, el seu estudi està menys desenvolupat i es disposa de menys teories i de menys dades. Els conceptes que s'utilitzen descriuen unes poques categories que no van molt més enllà d'ubicar les persones en funció de la seva situació social en l'entorn al qual pertanyen. En tot cas, les teories que tracten les influències

ambientals sobre la conducta i el desenvolupament se centren sobre tot en els processos interpersonals però tendeixen a passar per alt l'impacte dels aspectes no socials i limiten el concepte d'ambient a un únic entorn, que és aquell més immediat en el qual la persona es troba inclosa.

En la definició de microsistema, Bronfenbrenner (2002) apunta el que per a ell són els elements que configuren aquest entorn immediat i que han de ser considerats en una investigació ecològica: (a) les activitats, (b) les relacions interpersonals i (c) els rols. Les activitats que tenen especial rellevància en l'estudi de l'entorn són les activitats molars. Bronfenbrenner (2002) les defineix com conductes progressives, com processos continus que van més enllà d'un simple acte o fet momentani. Tenen una certa persistència en el temps i un significat o intenció per a les persones de l'entorn.

Pel que fa a les relacions interpersonals, el component bàsic del microsistema és la díada, que es constitueix en el moment que dues persones es mantenen atentes o participen una en les activitats de l'altra. En la teoria ecològica, la díada és un element important per al desenvolupament humà en tant que conforma el context crític en què aquest es produeix i fa possible la formació d'estructures de relació interpersonal més complexes com les tríades, les tètades i d'altres. En conseqüència, es podria afirmar que la interacció que té lloc en la díada està a la base de la construcció de tot aprenentatge cognitiu, emocional, social.

Quant als rols, aquest element del microsistema està en relació amb els dos anteriors, de manera que el rol es defineix com el conjunt d'activitats i de relacions que s'espera d'una persona que ocupa una posició determinada en la societat, així com també les que s'espera dels altres en relació amb ella. És així com el desenvolupament es produeix a través de la interacció amb persones que ocupen rols diversos i, alhora, de la participació en un repertori de rols que s'amplien contínuament (Bronfenbrenner, 2002).

La nostra recerca es vol centrar sobretot en l'estudi dels entorns implicats en l'activitat laboral de les persones amb DID. En concret, el microsistema que conforma el lloc de treball (l'empresa) i les relacions que s'estableixen entre aquest i el microsistema format per la Fundació Aura (organització que proveeix suport per al

treball) a través dels preparadors laborals. Certament, encara que no estigui en el focus de la recerca, no podem deixar de considerar la família com un context crític per al desenvolupament de les persones amb discapacitat intel·lectual que participen en la investigació, atès que aquestes persones viuen a casa bona part de la seva vida.

Veiem, doncs, que el constructe *context* esdevé crític per a la nostra recerca i que, com senyalàvem mes amunt, no ha estat suficientment estudiat. És per aquesta raó que considerem necessari aprofundir en la seva comprensió. Tal com afirmen (Shogren et al., 2014) el terme context s'utilitza àmpliament en diversos camps, inclosa la discapacitat intel·lectual, tot i que no hi ha consens sobre la seva definició i els seus components. Després d'una revisió de la literatura, amb especial atenció a les aportacions de Bronfenbrenner, els autors arriben a proposar la següent definició de context i uns supòsits:

El context és un concepte que integra la totalitat de les circumstàncies que conformen l'entorn de la vida humana i el funcionament humà. El context es pot veure com una variable independent i intervinent. Com a variable independent, el context inclou característiques personals i ambientals que no solen ser manipulades, com ara l'edat, el llenguatge, la cultura i l'ètnia, el gènere i la família. Com a variable intervinent, el context inclou organitzacions, sistemes i polítiques socials i pràctiques que es poden manipular per millorar el funcionament. Com a concepte integrador, el context proporciona un marc per: (a) descriure i analitzar aspectes del funcionament humà, com ara factors personals i ambientals, suports a la planificació i el desenvolupament de polítiques; i (b) precisar els factors que afecten, tant de manera positiva com negativa, el funcionament humà. (Shogren et al., 2014, p. 110).

Aquests autors senyalen sis supòsits per a l'aplicació de la definició, entre els que volem destacar-ne quatre: (a) el funcionament humà està influït pel context; (b) el context s'expressa de dues maneres: característiques personals i ambientals (variables independents) i polítiques i pràctiques organitzatives i socials, inclosos suports personalitzats (variables intervinents); (c) els suports poden millorar alguns aspectes del context per millorar el funcionament de l'individu; i (d) els efectes mediadors del context sobre el funcionament humà poden ocórrer en els nivells de mesosistema (per

exemple, organitzacions) i macrosistema (per exemple, sistemes de provisió de serveis) (Shogren et al., 2014, p. 110).

Tots aquests aspectes senyalats ens han estat útils a l'hora de delimitar el camp de treball i formular les preguntes de recerca.

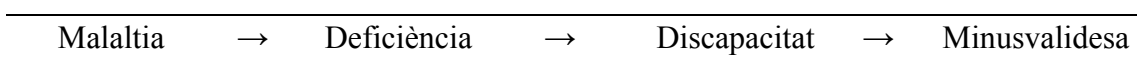
4. Concepció actual de la discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (DID)

El concepte de DID ha evolucionat al llarg de les darreres dècades com a conseqüència dels avenços que s'han anat produint en aquest camp, així com també de les successives reivindicacions de drets per part dels col·lectius de persones amb DID i de les seves famílies. Aquesta evolució s'ha posat de manifest en les diferents definicions que tant l'American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD), abans American Association on Mental Retardation (AAMR), com l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i l'American Psychiatric Association (APA) han emprat per referir-se a determinats problemes en el desenvolupament d'algunes persones.

L'OMS, per exemple, l'any 1980, publicava la Classificació Internacional de Deficiències, Discapacitats i Minusvalideses (CIDDM), on anava més enllà de la perspectiva exclusivament mèdica vigent fins llavors i obria pas a una concepció renovada fixant-se, no només en la malaltia, sinó també en les conseqüències que la mateixa provoca en la persona (World Health Organization, 1980). En aquesta classificació, tal i com es representa en la Figura 2, s'entenia la discapacitat com formant part d'un procés lineal en l'origen del qual hi havia una malaltia i en el que també es feia referència al concepte de deficiència i de minusvalidesa.

Figura 2

Concepció de la minusvalidesa en la Classificació Internacional de Deficiències, Discapacitats i Minusvalideses de l'OMS (World Health Organization, 1980, p. 30)

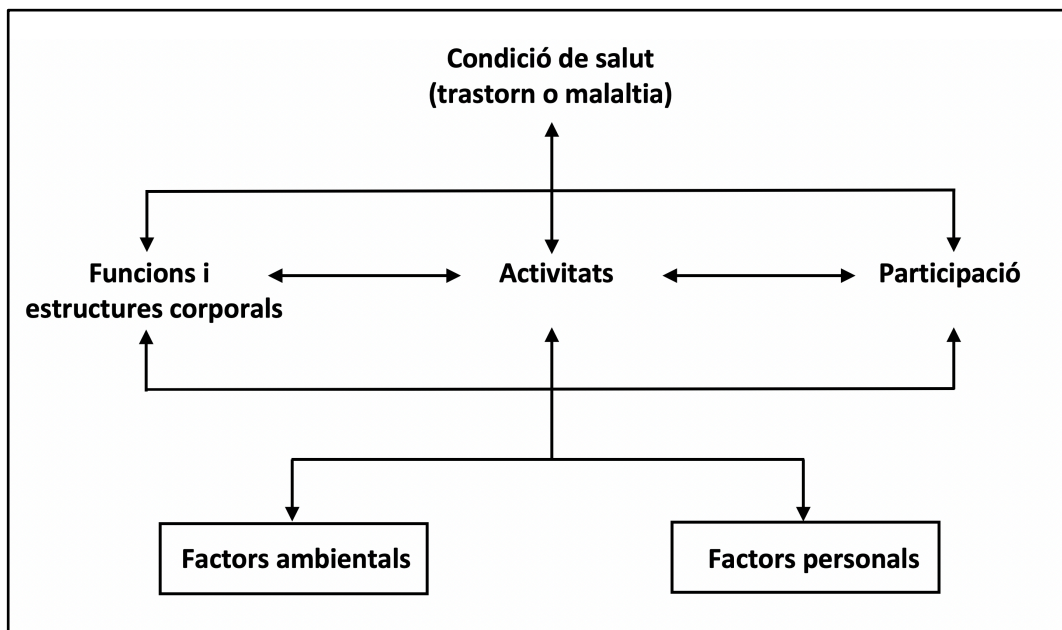


Així, en l'esquema de la Figura 2, la minusvalidesa s'entén com “un fenomen social, que representa les conseqüències socials i ambientals que es deriven per a l'individu pel fet de tenir deficiències i discapacitats” (World Health Organization, 1980, p. 29), mentre que la discapacitat és la “restricció o absència (deguda a una deficiència), de la capacitat per realitzar una activitat en la forma o dins del marge que es considera normal per a un ésser humà” (World Health Organization, 1980, p. 28). La deficiència, al seu torn, es defineix com “tota pèrdua o anormalitat d'una estructura o funció psicològica, fisiològica o anatòmica” (World Health Organization, 1980, p. 27). Com es pot observar, el criteri de normalitat-anormalitat emprat en les definicions carrega el pes de la discapacitat sobre l'individu i considera que és aquest qui s'allunya de la norma. En conseqüència, la discapacitat s'entén com una característica de la persona que és necessari tractar (intervenir) per promoure el funcionament esperat en un context social determinat.

Posteriorment, l'any 2001, l'OMS publicà la Classificació Internacional del Funcionament, de la Discapacitat i de la Salut (CIF) en què es revisava el concepte de discapacitat de 1980 i que segueix vigent des de llavors. Aquesta revisió introdueix el concepte de funcionament com un terme que engloba les funcions i estructures corporals, la capacitat per desenvolupar activitats i la possibilitat de participació social de la persona. A partir d'aquest concepte, es considera que la discapacitat és un terme genèric que engloba les deficiències en les funcions i estructures corporals, les limitacions en la capacitat de dur a terme activitats i les restriccions en la participació social de la persona (OMS, 2001). La discapacitat “indica els aspectes negatius de la interacció entre un individu (amb una condició de salut) i els seus factors contextuais (factors ambientals i personals)” (OMS, 2001, p. 231). El funcionament i la discapacitat són, doncs, les dues cares d'una mateixa moneda, són el resultat de la interacció dinàmica entre els estats de salut i els factors de context, que es divideixen en factors ambientals i factors personals (Figura 3).

Figura 3

Interaccions entre els components de la CIF (Organización Mundial de la Salud, 2001, p. 21)



Com es pot observar, en la classificació de 2001 es prescindeix del terme *minusvalidesa*, per la seva connotació negativa, en un esforç per evitar l'estigmatització. Així mateix, la discapacitat deixa de ser un atribut de la persona per passar a ser una característica de la relació entre la persona i l'entorn, l'esquema lineal és substituït per un esquema interactiu i canvia l'enfocament des d'una perspectiva negativa (malaltia) a una altra de positiva (condició de salut) (Egea & Sarabia, 2001).

D'aquesta manera, la CIF es basa en la integració de dos models conceptuals oposats en la comprensió i explicació de la discapacitat: (a) el model mèdic, que considera la discapacitat com un problema de la persona causat directament per una malaltia, trauma o condició de salut, que ha de ser tractat mèdicament amb l'objectiu de curar el malalt o d'aconseguir una millor adaptació de la persona i un canvi de la seva conducta; i (b) el model social, que considera que la discapacitat no és un atribut de la persona sinó que és un problema d'origen fonamentalment social, causat per unes condicions del context/entorn social que han de ser modificades per facilitar la plena participació de les persones amb discapacitats en la vida social. A partir d'aquest dos model oposats, la CIF aposta per una síntesi dels dos i fa servir un enfocament

biopsicosocial, proporcionant així una visió de les diferents dimensions de la salut des d'una perspectiva biològica, individual i social (OMS, 2001; Verdugo, 2003b).

Les successives definicions de discapacitat intel·lectual (fins ara 11 des de la creació de la que avui s'anomena AAIDD, l'any 1876) exemplifiquen bé els canvis conceptuals relatius a la comprensió de la discapacitat intel·lectual al llarg de la història i, en particular, els que acabem de referir. En efecte, l'AAIDD ha estat reconeguda com un referent mundial en el camp de la discapacitat intel·lectual tant pel que fa a la recerca com a les seves propostes d'intervenció en els àmbits psicològics, educatius, socials i de reconeixement de drets. L'activitat que més la caracteritza ha estat la successiva actualització al llarg dels anys, a través de la publicació d'un manual, de què havíem d'entendre la comunitat científica i la societat en general per DID, transitant des dels conceptes de subnormalitat, deficiència intel·lectual, retard mental i, finalment, DID. La primera edició va ser publicada l'any 1910 i la darrera, que és l'onzena, va ser publicada el 2010. Un interessant resum de l'evolució del concepte a través de les diferents edicions el podem trobar en la desena i l'onzena edició (Luckasson et al., 2002; Schalock et al., 2010), així com en l'article de Egea i Sarabia (2004).

La novena edició, publicada l'any 1992, proposava la següent definició de retard mental:

El retard mental es refereix a limitacions substancials en el funcionament present. Es caracteritza per un funcionament intel·lectual significativament inferior a la mitjana que existeix de forma concurrent amb limitacions relacionades amb dues o més de les següents àrees d'habilitats adaptatives: comunicació, cura d'un mateix, vida a la llar, habilitats socials, ús de la comunitat, autodirecció, salut i seguretat, habilitats acadèmiques funcionals, lleure i treball. El retard mental apareix abans dels 18 anys. (Luckasson et al., 1992, p. 1).

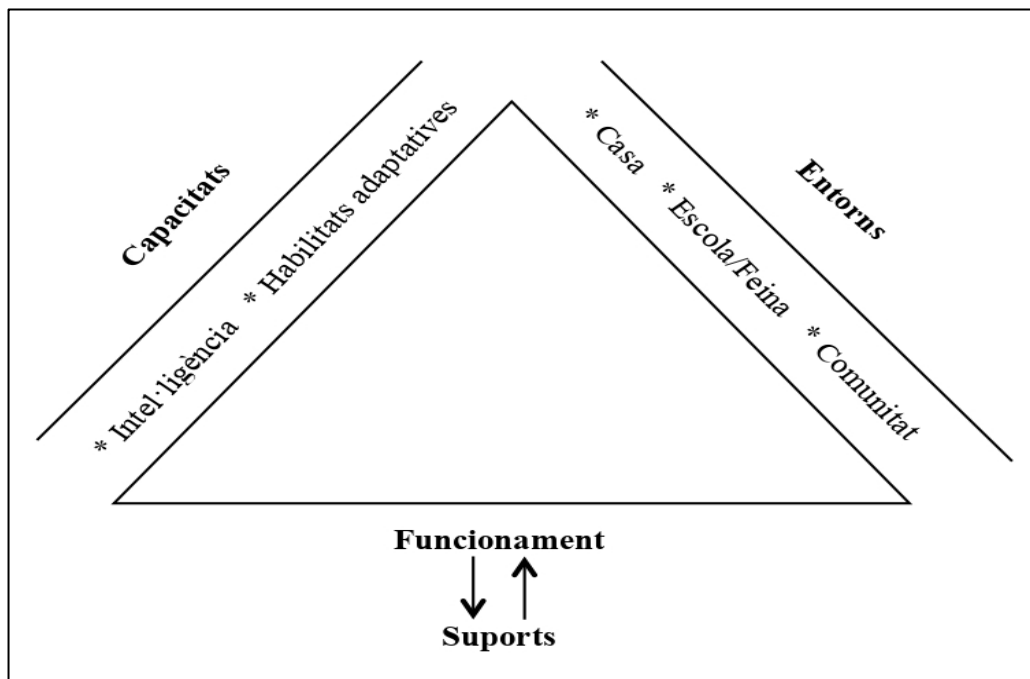
Aquesta definició és especialment significativa perquè representa un canvi de paradigma en la comprensió del retard mental i trenca amb totes les definicions anteriors. El canvi rau fonamentalment en el fet que el retard mental deixa de ser entès com un tret absolut propi de la persona i passa a ser considerat com l'expressió de la interacció entre una persona amb un funcionament intel·lectual limitat i el seu entorn. A

més, es concreta el significat del terme *conducta adaptativa*, que en l'anterior definició s'enfocava d'una manera global mentre que en aquesta es classifica en 10 àrees d'habilitats adaptatives específiques i s'aprofundeix en la classificació i descripció dels sistemes de suport per a les persones amb retard mental d'acord amb quatre nivells: (a) intermitent, (b) limitat, (c) extens, i (d) generalitzat (Luckasson et al., 1992).

En la Figura 4, es representa com es relacionen entre ells els elements clau de la definició de 1992, que són: (a) les capacitats, (b) els entorns, i (c) el funcionament. Així, el funcionament de la persona depèn de la relació que s'estableix entre les seves capacitats, les exigències dels entorns i els suports de què disposi. Els suports no estan inclosos en el triangle, ja que en aquell moment es considerava que no formaven part pròpiament del concepte de retard mental, però que influïen recíprocament en el funcionament. Actualment, els suports juguen un paper fonamental per complementar la diferència que separa les capacitats de la persona de les demandes dels seus diferents entorns o microsistemes.

Figura 4

Estructura general de la definició de retard mental (Luckasson et al., 1992, p. 10)

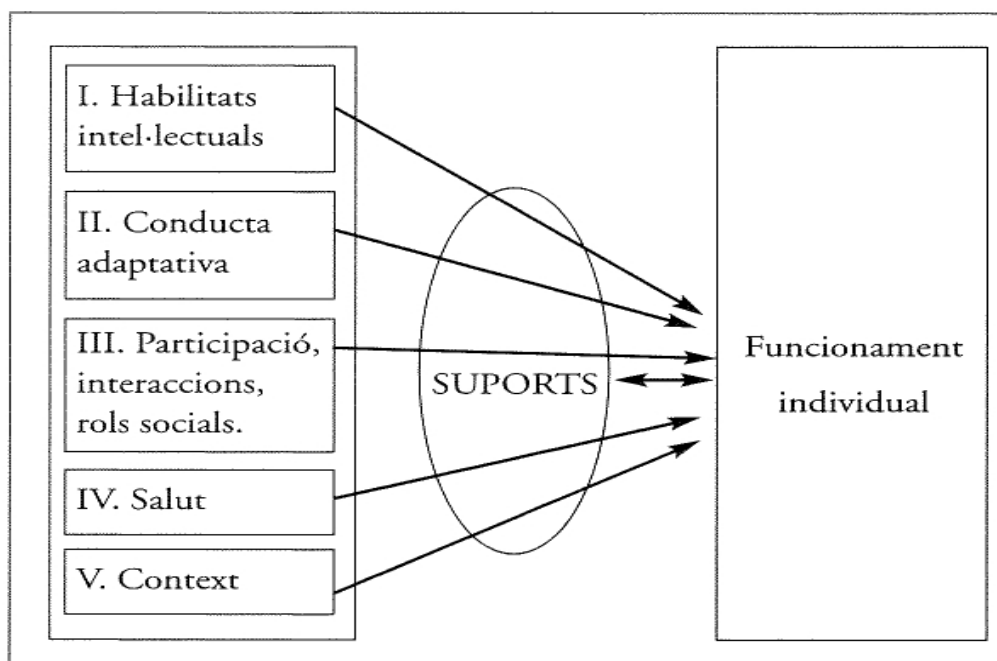


L'any 2002 es publicà la desena edició del manual de la AAMR. En ella, es consolidà el canvi de paradigma establert en l'edició de 1992 i s'introduïren alguns avenços, entre els que destaquem: (a) la incorporació d'una cinquena dimensió en el model teòric de retard mental, anomenada *Participació, interacció i rols socials*; (b) l'agrupació de les 10 àrees d'habilitats adaptatives específiques en tres més àmplies anomenades habilitats conceptuals, habilitats socials i habilitats pràctiques; i (c) millores en l'avaluació dels suports i la determinació de la intensitat dels mateixos (Luckasson et al., 2002; Verdugo, 2003a).

El model teòric multidimensional de retard mental de la desena edició de la AAMR és el que es representa en la Figura 5.

Figura 5

Model teòric del retard mental (Luckasson et al., 2002, p. 10)



Així, en la desena edició de 2002, es defineix el retard mental com “una discapacitat caracteritzada per limitacions significatives tant en el funcionament intel·lectual com en la conducta adaptativa que es manifesta en les habilitats adaptatives conceptuals, socials i pràctiques. Aquesta discapacitat apareix abans dels 18 anys” (Luckasson et al., 2002, p. 1).

Com es pot observar, en l'edició de 2002 encara es manté el terme *retard mental* que estava sent profundament qüestionat en els darrers anys. De fet, en l'edició de 1992 ja van haver-hi algunes veus crítiques en contra de seguir-lo utilitzant.

El treball de reflexió crítica respecte del terme retard mental desemboca en un fet important l'any 2006, quan s'acorda substituir-lo pel de discapacitat intel·lectual (Schalock, Luckasson, et al., 2007), fet que també provoca el canvi de nom de l'AAMR, que passa a dir-se American Association on Intellectual and Developmental Disabilities – AAIDD (Associació Americana sobre Discapacitats Intel·lectuals i del Desenvolupament). A Espanya, aquest canvi porta les organitzacions del sector a canviar també el seu nom. Per exemple, la Federación Española de Asociaciones Protectoras de Subnormales (FEAPS), que agrupa les associacions de totes les comunitats autònomes en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual, passa a anomenar-se primer Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual i, a partir de 2015, Plena Inclusión. En el cas de Catalunya, l'Agrupació Provincial Pro-Subnormals (APPS) canvia el seu nom, tot mantenint les sigles inicials, per Federació Catalana Pro Persones amb Discapacitat Intel·lectual i a partir de l'any 2010 passa a dir-se Discapacitat Intel·lectual Catalunya (DINCAT) (DINCAT, 2019; Plena Inclusión, 2018).

D'aquesta manera, termes com ara deficiència mental i retard mental o, més encara, subnormalitat han anat quedant enrere per donar pas al terme discapacitat intel·lectual, que es fa servir actualment (Verdugo & Schalock, 2010).

Aquest canvi de nom va quedar recollit també en la darrera definició que es va publicar en l'onzena edició del manual de la AAIDD l'any 2010 i que estableix que “la discapacitat intel·lectual es caracteritza per limitacions significatives tant en el funcionament intel·lectual com en la conducta adaptativa tal i com s'ha manifestat en les habilitats adaptatives conceptuals, socials i pràctiques. Aquesta discapacitat s'origina abans dels 18 anys” (Schalock et al., 2010, p. 1).

La nostra recerca pren com a referència el concepte de DID formulat en aquesta darrera edició del manual de l'AAIDD, corresponent a l'any 2010. Així doncs, i a mode

de resum, partim d'un model social i ecològic (Verdugo & Schalock, 2010) en la comprensió de la DID que:

- a) Entén la DID no com un tret individual característic de la persona (la persona no és discapacitada), sinó com la manifestació de la interacció entre la persona i l'entorn. En aquest sentit, doncs, les oportunitats que ofereixen els entorns de vida i els suports que la persona rep, influeixen notablement en el seu funcionament com a individu en aquests entorns.
- b) Considera que el funcionament es manifesta en conductes adaptatives.
- c) Entén la DID i, de fet, el funcionament humà en la seva totalitat, com un fenomen multidimensional que no pot mesurar-se a partir d'una única dimensió com ara el coeficient intel·lectual (CI). Això vol dir que la persona pot manifestar limitacions en algunes dimensions però no en d'altres.
- d) Defensa que la DID no és un fenomen estàtic sinó que pot evolucionar en la mesura que l'individu evoluciona a partir de la seva incorporació progressiva en els diferents entorns de vida.
- e) Afirmar que disposar d'un sistema de suports individualitzats millora generalment el funcionament de la persona.

En el proper apartat, desenvoluparem quin és el paper que tenen els suports en el funcionament de les persones amb DID a partir d'aquesta nova concepció de la discapacitat.

5. Paradigma dels suports

El model social i ecològic del qual parteixen les diferents definicions de DID que ha publicat l'AAIDD des de 1992, posa de relleu que la DID és un estat de funcionament humà multidimensional que està relacionat amb les demandes de l'entorn i que aquest funcionament pot millorar si rep els suports necessaris (Thompson et al., 2009). El focus d'atenció, doncs, ja no es situa en els dèficits de la persona sinó en les seves possibilitats i en allò que és capaç de realitzar amb els suports adequats (Giné et al., 2014). La funció d'aquests suports, d'acord amb el que es coneix com a paradigma dels suports, és la de promoure les habilitats adaptatives de la persona amb DID en els diferents contextos amb què interactua per tal que pugui participar en la comunitat (Schalock, 2009). Així, el que diferenciaria les persones amb DID de les persones de la

població en general, seria la naturalesa i intensitat dels suports que necessiten per poder participar en la vida de la comunitat (Schalock et al., 2010).

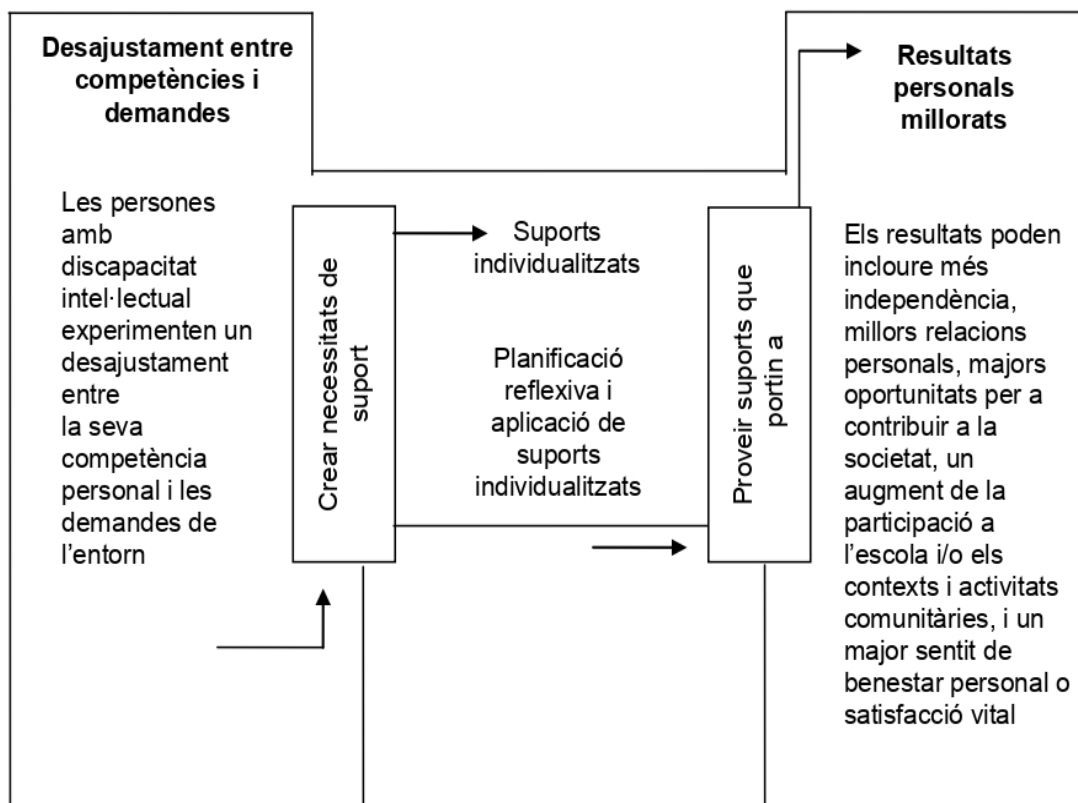
Per la seva rellevància, atesos els fins de la nostra recerca, creiem oportú tractar a continuació el concepte de *suports* i el de *necessitats de suports*, tal i com apareixen en la darrera edició del manual de l'AAIDD.

Així, “els suports són recursos i estratègies que pretenen promoure el desenvolupament, l'educació, els interessos i el benestar personal, i que milloren el funcionament individual” (Schalock et al., 2010, p. 48).

La Figura 6 representa el paper que els suports individualitzats tenen com a mediadors entre el que és i el que podria ser (Thompson et al., 2009) o, dit d'una altra manera, entre la competència personal i les demandes de l'entorn. Així, un desajust entre ambdós elements genera unes necessitats de suport que fan necessaris uns determinats tipus i intensitats de suports individualitzats. La provisió de suports a partir d'una planificació reflexiva i d'una aplicació adequada pot conduir a la millora del funcionament humà i dels resultats personals.

Figura 6

Model de suports (Thompson et al., 2009, p. 137)



Thompson et al. (2009, p. 138) a propòsit del model de suports presentat en la Figura 6, adverteixen sobre la importància que, en la planificació dels suports, es tingui en compte com reduir el desajust entre la competència de la persona i les demandes de l'entorn (funcionament humà), però també les preferències i prioritats individuals de la persona (resultats personals), de manera que ambdues estiguin curosament alineades. Segons aquests autors, una planificació de suports que es fixés només a millorar el funcionament de la persona en diferents entorns sense tenir en compte les seves preferències i prioritats podria no tenir significat per a ella. A l'altre extrem, una planificació de suports que només es fixés en les preferències i prioritats de la persona sense tenir en compte el desajust entre la seva competència i les demandes de l'entorn corre el risc de no enriquir les seves experiències vitals i de desenvolupament. A més, aquest plantejament augmenta el risc que els suports s'apliquin arbitràriament i/o es malbaratin uns recursos que, d'altra banda, són limitats.

Convé assenyalar que la desena edició del manual de l'AAIDD (Luckasson et al., 2002, pp. 151-152) distingeix dos tipus de suports d'acord amb la seva procedència:

- Els suports naturals, que són els que proporcionen persones o equipaments en determinats entorns i que fan possible aconseguir els resultats personals i de rendiment que es persegueixen. Aquests suports són culturalment apropiats i estan disponibles habitualment en l'entorn de la persona a través de la coordinació de serveis humans,
- Els suports basats en serveis, que són els que proporcionen persones o equipaments que normalment no formen part de l'entorn natural de la persona, com ara els mestres o professionals de la salut convenientment acreditats, personal d'atenció, voluntaris remunerats i, en definitiva, tot el personal que treballa en empreses proveïdores de serveis a persones amb DID.

Schalock i Verdugo (2013) afegixen que el sistema de suports inclou els elements següents:

- Recursos naturals (família, amics, companys, comunitat, etc.).
- Recursos en base a les tecnologies (Sistemes Augmentatius i/o Alternatius de Comunicació [SAAC], tecnologia intel·ligent, etc.).
- Recursos basats en el context (adaptacions del context).
- Recursos basats en els serveis dels professionals (mestres, logopedes, psicòlegs, metges, etc.).

Per la seva banda, “les necessitats de suport es defineixen com un constructe psicològic que fa referència al patró i a la intensitat dels suports necessaris perquè una persona participi en activitats relacionades amb un funcionament humà estàndard” (Thompson et al., 2009, p. 135). Com a constructe, es basa en la premissa que el funcionament humà es veu influenciat pel grau d'ajust entre les capacitats de l'individu i els entorns en què aquest individu s'espera que funcioni i, com molts altres constructes en el camp de la psicologia (ansietat, intel·ligència, felicitat, etc.), pot adoptar posicions extremes i també posicions intermèdies. També, com molts altres constructes no és directament observable, sinó que s'infereix a partir d'algun instrument de mesura. De fet, des de la definició de l'any 1992, el gran objectiu de l'AAIDD va ser crear un instrument per a la mesura de les necessitats de suport. Es partia del fet que existeixen

innombrables instruments per mesurar la intel·ligència o altres capacitats, però cap per a la mesura de les necessitats de suport, tot i que aquest constructe esdevé crític per promoure el funcionament i la qualitat de vida de les persones amb DID. La recerca duta a terme per l'AIDD va culminar en l'Escala d'Intensitat dels Suports (Thompson et al., 2004), adaptada al català per Giné et al. (2007) i al castellà per Verdugo et al. (2007). Aconseguir un grau d'ajustament alt entre la persona i l'entorn requerirà (a) entendre els múltiples factors que conformen el rendiment humà, (b) determinar quins suports necessita i amb quina intensitat la persona en qüestió, i (c) proporcionar-li els suports necessaris per millorar el seu funcionament (Thompson et al., 2009, p. 136).

Convé assenyalar que les definicions de 1992 i 2002 (Luckasson et al., 2002; Luckasson et al., 1992) van representar un canvi en el sistema de classificació de la DID. El criteri de mesura basat tradicionalment en el CI va deixar pas a un altre criteri basat en la intensitat dels suports necessaris. Així, si ens fixem en la intensitat, els suports es classifiquen d'acord amb quatre nivells (Luckasson et al., 2002, p. 152):

1. Intermitents: es proporcionen quan és necessari perquè la situació actual així ho requereix i tenen un caràcter episòdic o de curt termini (per exemple, pèrdua de la feina).
2. Limitats: es caracteritzen per la seva consistència al llarg del temps, s'ofereixen per un temps limitat i no són intermitents (per exemple, la preparació per a una feina en el cas del treball amb suport).
3. Extensos: tenen una implicació regular, si més no en alguns entorns (per exemple, a l'escola) i no tenen una limitació quant al temps.
4. Generalitzats: són suports que es caracteritzen per la seva constància, tenen una intensitat alta, es faciliten en diferents entorns i poden ser necessaris al llarg de tota la vida.

En el següent capítol, ens ocuparem de la relació entre els suports i el constructe de la *qualitat de vida* que dona sentit i justifica la provisió de suports.

6. Qualitat de vida (QdV)

La QdV ha anat guanyant protagonisme en diversos àmbits de l'activitat humana, com ara la salut, l'educació o els serveis socials, a partir de les darreres dècades del

segle passat. Tot i que l'interès per conèixer com s'aconsegueix la felicitat o què condueix l'ésser humà al benestar no és nou, doncs Plató i Aristòtil ja es preguntaven per aquesta qüestió, en la dècada dels anys 80 es comença a considerar la millora de la QdV com el repte que ha de guiar el disseny dels suports i la valoració dels programes d'intervenció per a les persones amb DID (Schalock & Verdugo, 2003).

Les raons que van portar el món de la DID a interessar-se per la QdV van ser principalment quatre: (a) el concepte de QdV estava en línia amb els canvis que s'estaven produint en la manera d'entendre la DID; (b) proporcionava un llenguatge comú en el camí cap a la normalització, la desinstitucionalització i la integració de les persones amb DID, a més de reconèixer la necessitat d'avaluar els programes; (c) era consistent amb la revolució per la qualitat dels productes i dels serveis i els seus resultats, aplicada tant a nivell dels individus com de les organitzacions proveïdores de serveis; i (d) responia a les expectatives dels beneficiaris/usuaris dels serveis en el sentit que els serveis i suports que rebien tinguessin un impacte significatiu i positiu en el seu benestar personal (Schalock, Gardner, et al., 2007; Schalock & Verdugo, 2006).

L'èmfasi en la QdV i en el desenvolupament d'oportunitats sorgit en els anys 80 s'ha anat consolidant, de manera que els esforços dels grups i de les organitzacions dedicades a la DID s'han dirigit cada cop més cap a l'avaluació dels resultats de les intervencions i dels serveis en termes de QdV.

En aquest sentit, Schalock i Verdugo (2003) afirmen que l'ús del concepte de QdV s'ha estès arreu i s'està fent servir com a: (a) forma de sensibilització per tal de centrar-se en les dimensions nuclears d'una vida de qualitat i de servir de referència i de guia des d'una perspectiva individual, (b) constructe social que permet avaluar la QdV a través de les seves dimensions principals, i (c) concepte unificador que permet disposar d'una estructura sistemàtica a partir de la qual poder aplicar i avaluar polítiques i pràctiques orientades a promoure la QdV de les persones amb DID.

Atesa l'existència de grups de recerca que en diversos països venien treballant entorn de la QdV de les persones amb DID, l'International Association for the Scientific Study of Intellectual and Developmental Disabilities (IASSIDD) cregué oportú crear un panel d'experts representants d'aquests grups amb l'encàrrec d'arribar a un consens

sobre: (a) què havíem d'entendre per QdV, (b) com la podíem mesurar, i (c) com la podíem promoure. Aquest consens es concretà en un informe publicat l'any 2002 (Schalock et al., 2002) que formulava 15 principis bàsics en relació amb la conceptualització, mesura i aplicació de la QdV i que posteriorment van ser revisats i resumits en els 12 principis que es recullen en la Taula 1 (Schalock, 2005; Schalock, Gardner, et al., 2007; Schalock & Verdugo, 2006).

Taula 1

Principis de la Conceptualització, Avaluació i Aplicació de la Qualitat de Vida (Schalock, Gardner, et al., 2007, p. 6)

	Principis
Conceptualització	<ol style="list-style-type: none"> 1. La qualitat de vida és multidimensional i està influïda per factors personals i ambientals, i la seva interacció. 2. La qualitat de vida té els mateixos components per a totes les persones. 3. La qualitat de vida té components subjectius i objectius. 4. La qualitat de vida es millora amb l'autodeterminació, els recursos, els propòsits de vida i un sentit de pertinença.
Avaluació	<ol style="list-style-type: none"> 1. La mesura de la qualitat de vida suposa preguntar-te fins a quin punt les persones tenen experiències de vida que valoren. 2. La mesura de la qualitat de vida identifica les dimensions que contribueixen a una vida plena i interconnectada. 3. La mesura de la qualitat de vida considera els entorns físics, socials i culturals que són importants per a les persones. 4. La mesura de la qualitat de vida inclou mesures d'experiències comunes en tots els humans i aquelles úniques en la persona.
Aplicació	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'aplicació del concepte qualitat de vida millora el benestar dins de cada context cultural. 2. Els principis de qualitat de vida han de ser la base de les intervencions i els suports. 3. Les aplicacions de la qualitat de vida han d'estar basades en evidències. 4. Els principis de qualitat han de tenir un lloc destacat en l'educació i la formació professional.

El primer principi de la Taula 1, a més de la multidimensionalitat, també assenyala que la QdV es veu influïda per factors personals i ambientals, i per la interacció entre ambdós, en la línia d'una perspectiva ecològica del funcionament humà. Tot i que no es disposa de suficient recerca que permeti determinar el pes relatiu que en la percepció de la QdV té el propi individu i quin té l'entorn, la importància de millorar les situacions ambientals dels individus sembla no posar-se en qüestió (Schalock & Verdugo, 2003).

En síntesi, la QdV individual s'entén com un estat desitjat de benestar personal compost per diverses dimensions centrals que estan influenciades per factors personals i ambientals. Aquestes dimensions centrals són iguals per a tothom, però poden variar individualment en la importància i valor que se'ls atribueix. L'avaluació de les dimensions està basada en indicadors que són sensibles a la cultura i al context en què s'aplica (Verdugo et al., 2013, p. 446).

La QdV té components subjectius i objectius que es poden mesurar, però és fonamentalment la percepció de l'individu la que millor reflecteix la QdV que aquest experimenta. En efecte, es reconeix en la QdV uns components universals i d'altres que tenen a veure amb els valors, creences, interessos i prioritats de les persones en una cultura determinada. La relació existent entre aquests dos components ha generat un gran nombre de recerques que posen de manifest una baixa correlació entre tots dos (Cummins, 2000; Edgerton, 1996). Per exemple, la creença que la reducció de la pobresa pot fer augmentar el benestar personal no ha estat confirmada per la recerca atès que s'observa una correlació més aviat baixa entre ingressos i sensació de benestar (Myers, 2000). És per això que el més aconsellable és prestar atenció al que manifesten les persones quant a la seva QdV.

Als efectes de la nostra recerca, entenem que el més útil és centrar-nos en les dimensions que configuren la QdV com a constructe, a les quals es refereix el primer principi de la Taula 1, i en els indicadors bàsics d'una vida de qualitat relacionats amb cada dimensió. Les dimensions o dominis es defineixen com “un conjunt de factors que componen el benestar personal”, mentre que els indicadors són “percepcions, conductes o condicions específiques de les dimensions de QdV que indiquen el benestar d'una persona” (Schalock & Verdugo, 2003, p. 34).

L'esmentat informe de consens mencionat abans de la Taula 1 proposa, en base a la recerca disponible, vuit dimensions: (a) desenvolupament personal, (b) autodeterminació, (c) relacions interpersonals, (d) inclusió social, (e) drets, (f) benestar emocional, (g) benestar físic, i (h) benestar material (Schalock et al., 2002). Aquestes dimensions s'agrupen en tres constructes d'ordre superior que són: (a) independència, (b) participació social, i (c) benestar (Schalock et al., 2008), que es poden avaluar a través dels seus indicadors relacionats, tal i com es recull en la Taula 2. Cal afegir que hi ha una ampli acord entre els diferents autors en el sentit d'afirmar que el valor de cada dimensió varia segons els diferents individus i també en el mateix individu al llarg del seu cicle vital (variabilitat inter i intrapersonal).

Taula 2

Model conceptual de qualitat de vida: factors, dominis i indicadors (Schalock et al., 2008, p. 182)

Factor	Domini	Exemples d'indicadors
Independència	Desenvolupament personal	Educació, habilitats, competències personals, activitats amb propòsit
	Autodeterminació	Eleccions/decisions, control personal, autonomia, autodefensa
Participació social	Relacions interpersonals	Xarxes social, amistats, interaccions, relacions, intimitat
	Inclusió social	Integració i participació a la comunitat, rols comunitaris, acceptació
	Drets	Drets humans (respecte, dignitat i igualtat) i legals (accés legal, tractament legal just)
Benestar	Benestar emocional	Seguretat, experiències positives, satisfacció, autoconcepte, absència d'estrès
	Benestar físic	Estat de salut i nutrició, oci, mobilitat
	Benestar material	Posició econòmica, estatus laboral, habitatge, possessions

Des d'una perspectiva ecològica, els diferents contextos en què viu la persona tenen influència sobre el desenvolupament dels seus valors, creences, comportaments i

actituds i, per tant, afecten la seva QdV. És per això, que cal contemplar també els indicadors propis de cada un dels sistemes que ja hem descrit en un capítol anterior i en els quals es desenvolupa la persona. La Taula 3, recull els indicadors prototípics de les diferents dimensions del model de QdV proposat per Schalock (Schalock & Verdugo, 2003), diferenciats per entorns, segons que es tracti del: (a) microsistema, que afecta directament la vida de la persona; (b) mesosistema, que inclou dos o més entorns en què l'individu participa; o (c) macrosistema, que té a veure amb els valors, creences i significat de paraules i conceptes, les polítiques i la cultura.

Taula 3

Enfocament ecològic: indicadors prototípics de QdV (Adaptada de Schalock & Verdugo, 2003, p. 38)

	Macrosistema (indicadors socials)	Mesosistema (avaluació funcional)	Microsistema (valoració personal)
Benestar emocional	Llibertat religiosa	Seguretat	Autoconcepte
	Vida familiar	Absència d'estrès	Felicitat
	Legislació	Llibertat de culte	Espiritualitat
		Suports	Alegria
			Satisfacció
			Sentiment de benestar
			Estat de salut mental
Relacions interpersonals	Seguretat pública	Interaccions	Amistat
		Vida familiar	Intimitat
		Afectes	
		Pertinença un grup	
		Suports socials	
		Estat civil	

	Macrosistema (indicadors socials)	Mesosistema (avaluació funcional)	Microsistema (valoració personal)
Benestar material	Ajut econòmic (Seguretat Social) Legislació sobre rehabilitació professional Nivell socio-econòmic	Propietats Oportunitats de feina Treball amb suport Treball protegit	Pertinences Ingressos/salari Estalvis Inversions Nivell de vida
Desenvolupament personal	Legislació sobre igualtat d'oportunitats Legislació/finançament sobre rehabilitació educativa Estadístiques educatives	Planificació centrada en la persona Oportunitats de millora Oportunitats de desenvolupament Programes educatius i rehabilitadors Tecnologia augmentativa	Nivell educatiu Habilitats conductuals adaptatives Habilitats en activitats de la vida diària Activitats instrumentals de vida diària Competència personal
Benestar físic	Estadístiques sobre habitatge Assegurança de salut	Atenció sanitària Rehabilitació física Alimentació i nutrició Lleure i temps lliure	Estat de salut Estat nutricional Mobilitat
Autodeterminació	Lleis sobre tutors legals Capacitació del consumidor	Oportunitats per a l'elecció/presa de decisions Possibilitat d'elecció/control personal Planificació centrada en la persona	Autonomia Autodirecció Control personal Preferències Eleccions

	Macrosistema (indicadors socials)	Mesosistema (avaluació funcional)	Microsistema (valoració personal)
Inclusió social	Lleis sobre espais reservats per a persones amb discapacitat (alternatives)	Accés a la comunitat Entorns lliures de barreres Entorns normalitzats i integrats Oportunitats per a la participació en la comunitat Acceptació social Transport Rols Suports en la comunitat	Participació en activitats en la comunitat Cercle d'amistats Oportunitats d'accés/participació Suports naturals Rols socials acceptats
Drets	Lleis (Per exemple, a Estats Units: Individuals with disabilities Education Act; Americans with Disabilities Act; legislació sobre drets civils; legislació sobre drets humans. A Espanya, Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LLISMI); Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu).	Autocontrol i responsabilitat Polítiques de protecció i defensa Processos legals Accés defensa Entrenament i desenvolupament de l'autodefensa.	Vot Privacitat Autodeterminació Propietats Valors personals Sentit de la dignitat Llibertat personal

7. El treball de les persones amb DID a Catalunya; el treball amb suport. Perspectiva dels últims 50 anys

El treball de les persones amb DID a Catalunya troba el seu origen en el potent i dinàmic moviment associatiu promogut per les seves famílies a partir de la dècada dels anys 70 del segle passat. En efecte, com va passar en la resta dels serveis com ara les escoles, la manca de resposta de l'Administració, va empènyer els pares i mares, organitzats en associacions, a buscar equipaments i posar en marxa serveis que poguessin acollir els seus fills i filles quan, a partir dels 21 anys, havien d'abandonar les escoles que incloïen el que es coneixia com a formació professional o pre-tallers.

De fet, en aquell moment, la primera intenció era clarament assistencial, segregada, sense pretendre cap altra finalitat que aquestes persones estiguessin ocupades durant el dia i que no haguessin de restar a casa. No fou fins més tard que començaren a plantejar-se altres objectius més vinculats a treballar segons les seves capacitats, a que guanyessin alguns diners per a les seves despeses i a la inserció laboral.

Poc a poc, el treball es va anar organitzant entorn de dos grans tipus de serveis que perviuen fins als nostres dies. L'un, anomenat centre ocupacional (CO), estava orientat a les persones amb més necessitats de suport i de les que es deia que no podien ser productives. A l'altre, anomenat centre especial de treball (CET), s'adreçaven les persones a les que s'atribuïa una certa capacitat productiva. Ambdós serveis es descriuen a continuació.

7.1. Els centres ocupacionals (CO).

Segons el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya (n.d.-a), els CO són equipaments d'acolliment diürn que ofereixen atenció rehabilitadora i habilitadora a persones amb DID en edat laboral que no poden incorporar-se a un CET o a una empresa ordinària. L'objectiu d'aquests centres és capacitar les persones beneficiàries perquè aconseguixin la màxima integració social a través de la seva ocupació activa. Els serveis que ofereixen aquests centres són: (a) acolliment diürn i convivència (manutenció, higiene personal, activitats grupals de

relació, descans, lleure, etc.); i (b) programes individuals amb diversos nivells d'atenció en funció dels diferents graus de discapacitat.

En general, els serveis dels CO poden ser de dos tipus segons els objectius i el públic a qui s'adrecen:

1. Servei de Teràpia Ocupacional (STO): és l'alternativa que s'ofereix des de l'àmbit dels serveis socials a les persones amb DID que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, quan no poden assolir un nivell de productivitat suficient. El STO té dues funcions principals:
 - Ocupació terapèutica: inclou activitats en què es pot veure un resultat material i satisfactori, i s'eviten les ocupacions estèrils i rutinàries. Aquestes activitats estan orientades a assolir habilitats, hàbits i conductes relacionades amb el treball i l'entorn laboral.
 - Ajustament personal i social: inclou activitats relacionades amb l'habilitació personal i la millora de la relació amb l'entorn social.

El STO té dues modalitats en funció de si es requereix o no la participació d'una persona amb funcions d'auxiliar. L'accés a aquest tipus de serveis es fa mitjançant la presentació d'una sol·licitud als centres d'atenció a persones amb discapacitat (CAD). En aquest cas, qui s'encarrega de fer les orientacions laborals és l'equip de valoració i orientació (EVO). Les resolucions d'ingrés cap a aquests recursos les fan els Serveis Territorials.

2. Servei Ocupacional d'Inserció (SOI): és una alternativa a la integració laboral d'aquelles persones amb DID que, tot i que tenen aptituds laborals i productives, encara no es poden incorporar als CET per manca de formació laboral o d'oferta de treball. Per tant, aquest servei esdevé un pas intermedi entre els CEO i els CET.

Les persones usuàries del SOI no tenen contracte laboral ni perceben cap salari. L'activitat que realitzen pretén mantenir i estimular les capacitats laborals mentre esperen l'oportunitat d'incorporar-se a una activitat remunerada.

7.2. Els centres especials de treball (CET).

Segons el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, de la Generalitat de Catalunya (n.d.-b), els CET són empreses que asseguruen un treball remunerat a les persones amb discapacitat i garanteixen la seva integració laboral. L'objectiu d'aquests centres és productiu, com el de qualsevol altra empresa, però la seva funció és social. Els CET tenen com a finalitat assegurar un lloc de treball remunerat i la prestació dels serveis d'ajustament personal i social que requereix el personal amb discapacitat. Els CET també són un mitjà d'integració de persones amb discapacitat en el règim de treball ordinari. Gairebé la totalitat de la plantilla dels CET està constituïda per treballadors i treballadores amb discapacitat, sense perjudici de les places en plantilla del personal no discapacitat, també imprescindible per al desenvolupament de la seva activitat. Poden incorporar-se com a treballadors i treballadores als CET les persones amb DID, discapacitat física, sensorial o malaltia mental. La seva plantilla ha de comptar amb un mínim del 70% de persones treballadores amb un grau de discapacitat igual o superior a un 33%.

Els CET poden tenir les següents característiques: (a) creats per les Administracions Públiques, directament o en col·laboració amb altres organismes, per entitats, per persones físiques, jurídiques o comunitats de béns, que tinguin capacitat jurídica i d'obrar per ser empresaris; (b) de caràcter públic o privat, amb o sense ànim de lucre; (c) amb la qualificació i inscripció en el Registre de Centres de Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE), o, si escau, en el corresponent de les administracions autonòmiques; i (d) amb una gestió subjecta a les mateixes normes que afecten qualsevol empresa.

Els destinataris dels CET són els treballadors amb discapacitat que es trobin en algun dels supòsits que es descriuen a continuació: (a) persones amb paràlisi cerebral, persones amb malaltia mental o persones amb DID, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 33%; o (b) persones amb discapacitat física o sensorial, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 65%.

Fer una anàlisi més en profunditat dels aspectes conceptuals que presidien la comprensió d'aquests serveis, de l'impacte en l'autoconcepte i en la qualitat de vida de

les persones amb DID, massa sovint desvaloritzada i pobra, va més enllà dels objectius d'aquesta tesi que se centra en el treball amb suport.

7.3. El treball amb suport.

El progressiu reconeixement dels drets de les persones amb DID i l'adveniment del nou paradigma sobre la DID, que acabà de concretar-se amb la definició de DID de 1992 (Luckasson et al., 1992), així com la progressiva adopció del paradigma dels suports i dels principis de la QdV, ha portat en les darreres dècades a la transformació dels serveis que tradicionalment es venien oferint a les persones amb DID i a les seves famílies. Així, es va anar obrint pas la necessitat d'abandonar els equipaments segregats i lluitar per un lloc de treball a la comunitat a través del que es coneix com a treball amb suport.

El treball amb suport va néixer i es va desenvolupar als Estats Units a partir dels anys 80, de la mà d'autors com Paul Wehman, Frank Rusch i David Mank, com a alternativa al treball segregat en els CET i amb el propòsit d'integrar les persones amb DID en entorns de treball normalitzat. Aquests autors van demostrar que moltes de les persones amb discapacitat que havien estat rebutjades pels CET en ser considerades no aptes per al treball productiu, podien treballar si rebien els suports necessaris (Asociación Española de Empleo con Apoyo, 2008).

Als Estats Units, Wehman (2012) defineix el treball amb suport com a:

1. Treball competitiu que es du a terme en entorns integrats de la comunitat per part de persones amb les discapacitats més greus,
 - per a les quals tradicionalment no hi ha hagut accés al treball competitiu, per a qui el treball competitiu ha estat interromput o intermitent com a conseqüència d'una discapacitat greu i
 - que, per la naturalesa i la gravetat de les seves discapacitats, necessiten serveis de treball amb suport intensius per part de la unitat estatal designada i un servei més ampli després de la incorporació al treball per poder-lo realitzar o
2. Treball transitori per a persones amb les discapacitats més greus a causa de malaltia mental (p. 139).

El concepte de treball competitiu, però, ha anat canviant al llarg del temps. Així, com explica el propi Wehman (2012), en la legislació nord-americana, en les Esmenes a la Llei de Rehabilitació de 1986 (PL 99-596), la definició de treball competitiu implicava una ocupació mínima de 20 hores, mentre que alguns anys més tard, en les Esmenes a la Llei de Rehabilitació de 1998 (PL 105-220), es suprimia de la definició qualsevol referència al nombre d'hores de treball amb el propòsit d'aconseguir un increment de llocs de treball per a les persones amb discapacitats més significatives. En la Taula 4 es representa l'evolució del treball amb suport als Estats Units en els seus inicis (Wehman & Bricout, 1999):

Taula 4

Cronograma del naixement i evolució del treball amb suport als Estats Units (Wehman & Bricout, 1999, p. 2)

1960-1970	1970-1980	1980-1990	1990-2000
<ul style="list-style-type: none"> • Predomini dels tallers protegits, els centres d'activitats per a adults i les institucions estatals per a persones amb discapacitats lleus i severes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Col·locació en llocs de treball real / el treball competitiu té lloc en centres escollits de recerca universitària / base de demostració. • Es focalitza només en persones amb retard mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceptació nacional i creixement del treball amb suport a través de diverses lleis federals amb finançament. • S'estén a totes les discapacitats greus. • Els 50 estats ofereixen programes de treball amb suport amb 	<ul style="list-style-type: none"> • Emergeixen les filosofies que posen el poder de decisió en l'usuari i la Llei dels Americans amb Discapacitat (ADA) com a temes principals en la discapacitat. • S'estén internacionalment l'ús del treball amb suport. Neix la Unió Europea de Treball amb Suport (EUSE) / Associació
<ul style="list-style-type: none"> • Més d'un milió de persones en 5.000 programes de dia segregats. 	<ul style="list-style-type: none"> • Naixement del terme <i>preparador laboral</i>. • L'ús cada cop més estès del terme <i>normalització</i> incrementa la 		
<ul style="list-style-type: none"> • Naixement de 			

1960-1970	1970-1980	1980-1990	1990-2000
l'anàlisi de la conducta com a tècnica d'aprenentatge.	desinstitucionalització	una oferta de 3.000 programes.	Mundial de Treball amb Suport (WASE) com a força principal.
		<ul style="list-style-type: none"> • S'estén l'ús de la figura del preparador laboral. • Creix de 10.000 a 100.000 persones (un milió segueixen encara en programes de dia sense poder accedir-hi). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'eficàcia del treball amb suport és posada en dubte pels centres de dia per a adults molt a la defensiva. • Es posa més èmfasi en els treballs en la comunitat i en els suports naturals.

Per la seva banda, la World Association for Supported Employment (WASE) defineix el treball amb suport com “treball remunerat en entorns de treball integrats amb suport continuat per part de persones amb discapacitat en el mercat obert de treball. Treball remunerat significa el mateix salari que els treballadors sense discapacitat pel mateix treball” (Kamp et al., 2013, p. 8).

A banda de les definicions proposades per Wehman i per la WASE, en la legislació espanyola trobem la definició de treball amb suport en el Reial decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball (BOE núm. 168, de 14 de juliol de 2007). En l'article 2.1. d'aquest Reial decret, es defineix el treball amb suport com:

El conjunt d'accions d'orientació i acompanyament individualitzat en el lloc de treball, prestades per preparadors laborals especialitzats, que tenen per objecte facilitar l'adaptació social i laboral de treballadors amb discapacitat amb especials dificultats d'inserció laboral en empreses del mercat ordinari de treball en condicions similars a la resta dels treballadors que ocupen llocs equivalents. (p. 3278).

Amb anterioritat a l'aparició d'aquest Reial decret, la definició de treball amb suport a Espanya va ser fruit de les aportacions de l'acadèmia. En efecte, Jordán de Urríes i Verdugo (2001) van definir el treball amb suport amb aquestes paraules:

El treball integrat en la comunitat dintre d'empreses normalitzades, per a persones amb discapacitat que tradicionalment no han tingut possibilitat d'accés al mercat laboral, mitjançant la provisió dels suports necessaris dins i fora del lloc de treball, al llarg de la seva vida laboral, i en condicions de treball el més similars possible en treball i sou a les d'un altre treballador sense discapacitat en un lloc de treball equiparable dins de la mateixa empresa. (p. 522).

Com podem observar, aquestes definicions comparteixen alguns elements comuns que mencionem a continuació i que posen de manifest les característiques diferencials del treball amb suport en relació amb altres modalitats de treball per a persones amb discapacitat: (1) treball en empreses del mercat ordinari, (2) per a treballadors amb discapacitat i dificultats importants per accedir a un lloc de treball i/o mantenir-lo, (3) proveint els suports necessaris dins i fora del lloc de treball per facilitar l'adaptació social i laboral i mantenir la feina, i (4) en condicions de treball i sou similars a les d'altres treballadors sense discapacitat en llocs equivalents. Entre els suports, s'atorga un paper important a la figura del preparador laboral del qual parlarem més endavant.

Des d'una perspectiva històrica, la primera iniciativa de treball amb suport a Espanya apareix a Barcelona, l'any 1989, en el marc del Projecte Aura dirigit per Glòria Canals i Montse Domènech. Dos anys més tard, en 1991, es posa en marxa el segon programa de treball amb suport a l'Estat espanyol, promogut pel Consell Insular de Mallorca i dirigit per Ferran Bellver. Aquests dos programes pioners del treball amb suport a Espanya van ser referent i model de moltes altres iniciatives que es van anar

desenvolupant posteriorment i van ser presentats en el I Simposio Internacional de Empleo con Apoyo que es va dur a terme a Palma de Mallorca, del 2 al 4 de desembre de 1991 (Bellver et al., 1993; Canals & Domènech, 1990). Aquest primer simposi sobre treball amb suport realitzat a Espanya també va comptar amb la participació de Paul Wehman, un dels creadors del treball amb suport als Estats Units (Jordán de Urríes & Verdugo, 2003).

L'any 1993, es crea l'Asociación Española de Empleo con Apoyo (AESE), principal impulsora del treball amb suport a l'Estat espanyol, essent Ferran Bellver el seu primer president. Poc després, el mateix any, es crea l'European Union of Supported Employment (EUSE), formada per les principals associacions de treball amb suport dels països europeus. L'any 1995, es constitueix l'Associació Catalana de Treball amb Suport (ACTAS), que és l'associació que actualment aplega més entitats que promouen la metodologia del treball amb suport a tot Catalunya.

Els estudis que periòdicament s'han anat realitzant a Espanya des d'institucions com l'Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO), de la Universitat de Salamanca, o l'Observatorio Estatal de la Discapacidad, indiquen que el treball amb suport ha anat creixent des dels seus inicis a partir d'aquestes primeres experiències, però les xifres de treballadors i els recursos que s'hi destinen segueixen essent molt baixes si se les compara amb les corresponents a persones i recursos en treball segregat a través dels CET, CO o altres. Jordán de Urríes i Verdugo (2012) afirmen que, tot i que Espanya va ser un dels primers països d'Europa en què es va iniciar el treball amb suport, el seu desenvolupament no ha estat positiu si es compara amb altres modalitats de treball protegit. L'any 2010, hi havia a Espanya 207 iniciatives que donaven feina a 5.539 persones amb DID, mentre que en el mateix any hi havia 1871 CET que ateníen 59.185 persones (Jordán de Urríes & Verdugo, 2012). Així doncs, només l'11,06% de les iniciatives i el 9,35% dels treballadors amb DID corresponien a la modalitat de treball amb suport. Als Estats Units, on el treball amb suport compta amb una llarga tradició, el treball integrat en la comunitat acull el 26% de les persones amb DID, mentre que un 50% treballen en entorns segregats (Almalky, 2020).

La raó fonamental d'aquesta desproporció en el nostre país té a veure amb les prioritats del Govern, que es concreten en polítiques socials i de finançament clarament

favorables al treball protegit, a causa de les pressions i els interessos del propi sector de la discapacitat. En conseqüència, les agències que promouen el treball amb suport a Espanya es troben en una situació de debilitat i inseguretat que fa molt complex complir les seves obligacions. Malgrat això, segueixen treballant per assegurar que el seu compromís amb el treball competitiu i el reconeixement del dret de les persones amb DID a una vida de qualitat, vagi calant a poc a poc en el Govern i en la societat (Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, 2009).

Una altra de les raons que obstaculitzen el creixement del treball amb suport a Espanya té a veure amb els prejudicis de la societat en general i dels empresaris en particular davant les persones amb DID. El model mèdic predominant que es fixa més en els seus dèficits que no pas en les seves capacitats, en el que no poden fer per sobre del que sí poden fer, en els possibles problemes de comunicació i relació, i que, en definitiva, desvalora la persona, actua com un fre a la seva possible contractació per part dels empresaris. La manca de coneixement sobre les capacitats de les persones amb DID i els prejudicis socials actuen com a barreres importants per a la contractació d'aquestes persones. L'Observatorio Estatal de la Discapacidad (2017) afirma que hi ha poques oportunitats laborals per a persones amb DID per desconeixement o desinterès. En aquest sentit, referint-se a les entitats que formen part de Down España, Molina (2016) assenyala que:

En general, des de les nostres entitats detectem que hi ha un gran desconeixement per part dels empresaris sobre quines són les competències professionals i les potencialitats pel que fa al rendiment laboral de les persones amb DID. Aquesta manca de coneixement s'ha alimentat tradicionalment d'idees o estereotips que van relegar les persones amb síndrome de Down o DID a realitzar tasques no productives (p. 34).

A aquesta situació s'afegeix també el desconeixement, i fins a cert punt por, davant les mesures i estratègies organitzatives que s'haurien d'implementar per a l'èxit d'una possible contractació, pensant tant en la gestió de l'empresa i en els companys de treball com en els beneficis. Certament, des de la dècada dels anys 80 del segle passat, el Govern va obligar les empreses a la contractació de persones amb discapacitat a canvi d'alguns beneficis fiscals. Si bé es pot afirmar que aquesta situació ha significat un

progrés important per a les persones amb discapacitat, els principals beneficiats han estat les persones amb discapacitat física o sensorial, sense arribar a ser una realitat en l'àmbit de la DID (Instituto Nacional de Estadística, 2009).

Actualment, doncs, la gran majoria de persones amb discapacitat continua en programes segregats. El sistema de serveis segregats per a adults segueix profundament arrelat des de fa dècades i canviar aquest sistema és extremadament difícil, més encara en temps de reducció de finançament a causa de la recessió econòmica. Per aconseguir-ho, segons Wehman (2012), cal necessàriament donar a conèixer als empresaris i a la societat en general els beneficis que el treball amb suport aporta a les persones amb discapacitats significatives, posant en relleu els seus valors. En la Taula 5 s'indiquen, amb una breu descripció, els 9 valors que han guiat els esforços del treball amb suport des dels seus inicis (Wehman, 2012).

Taula 5

Valors del treball amb suport (Wehman, 2012, p. 141)

Valor	Descripció
• Dret al treball	Tothom té la capacitat i el dret a treballar, amb independència del nivell o tipus de discapacitat.
• Treball competitiu	La feina ha de ser en el mercat ordinari de treball, en empreses de la comunitat.
• Autodeterminació i control	Les persones amb discapacitat han d'escollir i regular els seus propis serveis d'ocupació i suports adreçats a l'assoliment de la satisfacció professional.
• Salari i beneficis adequats	Les persones amb discapacitat han de tenir el mateix salari i beneficis que altres companys sense discapacitat en llocs de treball iguals o similars.
• Centrar-se en les competències i capacitats	S'ha de considerar les persones amb discapacitat d'acord amb les seves habilitats, fortaleces i interessos, més que no pas segons les seves discapacitats.
• Importància de les relacions	Les relacions amb comunitat, tant dins la feina com fora, faciliten la mútua acceptació i el respecte.

Valor	Descripció
<ul style="list-style-type: none"> • La força dels suports 	El convenciment que les persones amb discapacitat han de poder decidir per elles mateixes els seus objectius personals i comptar amb els suports necessaris.
<ul style="list-style-type: none"> • Canvi dels sistemes 	Els sistemes tradicionals han de canviar l'orientació i promoure l'autodeterminació, que és imprescindible per al treball amb suport.
<ul style="list-style-type: none"> • Importància de la comunitat 	Les persones necessiten estar connectades a les xarxes comunitàries formals i informals per aconseguir acceptació, créixer i desenvolupar-se.

La relació entre els valors del treball amb suport acabats de citar i la millora de la qualitat de vida sembla clarament establerta si ens fixem en les dimensions i indicadors de qualitat de vida que la investigació ha posat de manifest (Schalock, Gardner, et al., 2007; Schalock & Verdugo, 2002).

El treball amb suport és un procés dinàmic que està dirigit per la pròpia persona usuària del servei i que, d'acord amb el model proposat per l'EUSE, contempla cinc fases (Evans et al., 2005). En la seva primera versió, publicada en 2005, aquestes fases van ser pensades fonamentalment per donar servei a persones amb algun tipus de discapacitat significativa, però posteriorment es reconeix la possibilitat d'aplicar el model amb lleugeres adaptacions també a altres col·lectius en risc d'exclusió, tot i mantenint les cinc fases esmentades. A continuació s'enuncien les fases i les principals actuacions en cada una d'elles (EUSE, 2015):

1. Primera fase: Compromís amb el client. L'objectiu d'aquesta fase és ajudar la persona amb DID a decidir si vol utilitzar o no els serveis que li està oferint el proveïdor de treball amb suport. Per tant, el proveïdor li ha de facilitar informació accessible de manera adequada i ajudar-la a fer servir aquesta informació i prendre una decisió ben informada. Les activitats d'aquesta primera fase han d'estar centrades en la persona i formar part d'un pla personal d'ocupació pactat que té per finalitat ajudar-la a participar en el mercat de treball.

2. Segona fase: Perfil professional. L'objectiu d'aquesta fase és elaborar un perfil professional detallat que tindrà un paper important en la resta del procés. Les activitats d'aquesta fase han de permetre la persona prendre consciència de les seves habilitats, dels seus punts forts i dels seus punts febles. A partir d'aquí, s'anima el participant a prendre les seves pròpies decisions sobre el seu futur professional i a participar en el disseny del seu propi projecte d'acord amb els seus interessos i aspiracions (*empowerment approach*).
3. Tercera fase: Recerca de feina. L'objectiu d'aquesta fase és trobar una feina. Les activitats que es duren a terme han d'estar enfocades a aquest objectiu i s'han d'adaptar a les necessitats de l'empresa i de l'usuari. El control de les activitats ha d'estar en mans de l'usuari en tot moment i aquest ha de rebre de l'agència orientació, assessorament i preparació per prendre una decisió ben informada. Alguns exemples d'activitats poden ser: (a) dissenyar un currículum vitae, (b) contestar ofertes de feina publicades, (c) enviar cartes a empreses, (d) trucar per telèfon a empreses, (e) participar en treballs a prova, (f) crear xarxa de contactes en empreses, i (g) crear llocs de treball per part de la pròpia agència.
4. Quarta fase: Compromís amb l'empresari. L'objectiu d'aquesta fase és concretar l'oferta de l'empresa. Això es farà, suposadament, en una reunió entre l'empresa, el professional del treball amb suport i la persona que busca feina. Les activitats que es duren a terme depenen del grau d'implicació de l'empresa i de la manera com es vagin desenvolupant els contactes amb ella. Alguns dels possibles temes a tractar en la reunió podrien ser: (a) habilitats i experiència requerides per l'empresa, (b) jornada laboral, (c) condicions de treball, (d) cultura dominant en el lloc de treball, (e) suports requerits per la persona que busca feina, (f) suports disponibles per part de l'empresa i dels treballadors, (g) qüestions de confidencialitat, (h) formació de presa de consciència per a l'empresa i els treballadors, (i) requisits de salut i seguretat laboral, (j) disponibilitat de fons i suports a través de programes de finançament governamentals, i (k) orientació i assessorament a l'empresa amb relació a les seves obligacions i responsabilitats legals.
5. Cinquena fase: Suports dins i fora de l'entorn laboral. L'objectiu d'aquesta fase és proveir la persona dels suports necessaris dins i fora de la feina per treballar adequadament, formant part de l'equip de treball, a més d'ajudar-la a promocionar en la seva carrera professional. El suport professional s'haurà

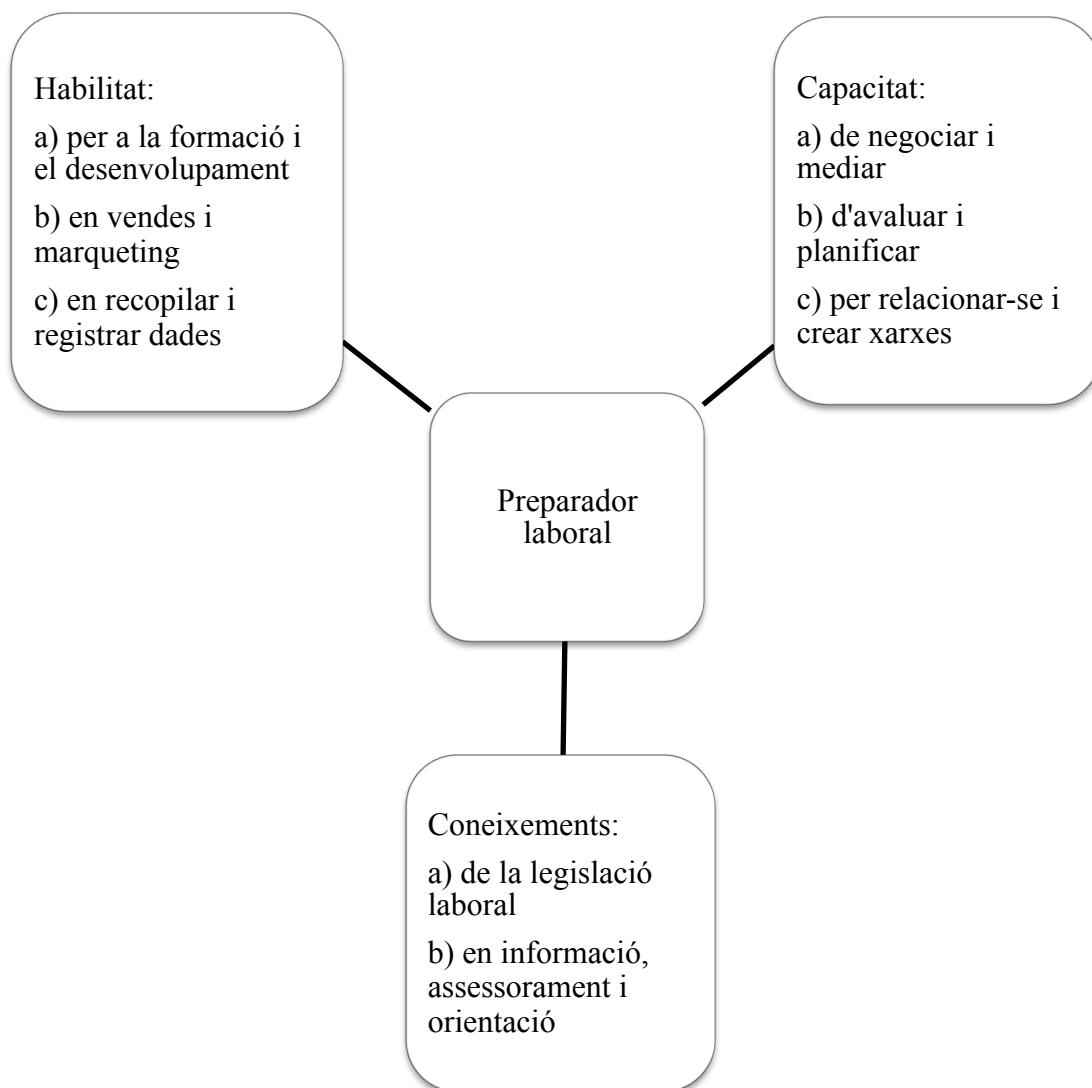
d'anar substituint progressivament pel suport dels companys de treball (suports naturals). El grau de suport i l'estratègia de substitució s'han de planificar i examinar amb els companys de treball, l'empresa i el propi treballador. Alguns exemples de suports dins l'entorn laboral poden ser: (a) facilitar ajut i assessorament en tems de sociabilitat, (b) nomenar un tutor/company de treball, (c) establir i aprendre la cultura de l'empresa, (d) ajudar el treballador a adaptar-se al lloc de treball, (e) facilitar ajut a l'empresa i als companys, (f) determinar les oportunitats de promoció. Així mateix, alguns exemples de suports fora de l'entorn laboral poden ser: (a) resoldre problemes de tipus pràctic com ara el transport o la roba de feina, (b) tractar sobre relacions laborals interpersonals, (c) ajudar amb els tràmits d'ajuts socials, (d) mantenir contacte amb els professionals de la salut i treball social, i (e) escoltar i aconsellar l'usuari amb relació a qualsevol qüestió que pugui plantejar.

Des de l'inici, la modalitat de treball amb suport fonamenta el seu funcionament, en gran part, en dos elements (Jordán de Urries & Verdugo, 2003; Wehman, 2012; Wehman & Bricout, 1999). Un és el format pel conjunt de suports i l'altre la figura del preparador laboral (*job coach*). El preparador laboral és un professional que pertany a una agència de treball amb suport i acompanya el treballador amb discapacitat al llarg de les cinc fases que contempla el model i posa en marxa els suports necessaris fins que aquest aconsegueix treballar independentment en el mercat ordinari de treball. En algunes ocasions, el preparador laboral combina les tasques de suport amb les de recerca de llocs de treball per a l'usuari, que normalment correspondria a un professional diferent encarregat de la prospecció d'ocupació (Gómez et al., 2018; Molina, 2016; Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2017).

La figura del preparador laboral ha anat evolucionant al llarg dels darrers anys i segueix sent objecte d'anàlisi actualment. La definició de les seves competències, les seves tasques i la formació requerida per dur-les a terme amb èxit no és la mateixa a tots els països ni en tots els programes. L'EUSE (2015) va intentar clarificar la situació dedicant un apartat a la figura del preparador laboral en la seva *Caja de Herramientas para la diversidad de la Unión Europea de Empleo con Apoyo*, però el tema segueix obert a data d'avui. D'acord amb el model proposat per l'EUSE, les principals habilitats, capacitats i coneixements del preparador laboral es recullen en la Figura 7.

Figura 7

Habilitats, capacitats i coneixements del preparador laboral (EUSE, 2015)



A Espanya, també podem trobar una àmplia varietat d'estudis i manuals que han intentat donar resposta a la necessitat d'una major definició de la figura del preparador laboral i de la seva formació (Gómez et al., 2018; Molina, 2016; Observatorio Estatal de la Discapacidad, 2017). Pel que fa a les competències, destaquem la investigació duta a terme per Jordán de Urríes et al. (2016) en què s'analitzen les competències del preparador laboral en cada una de les cinc fases proposades pel model de l'EUSE. L'estudi es va dur a terme a partir de la valoració d'una mostra de preparadors laborals i dels seus supervisors en l'Estat espanyol. En la Taula 6 s'indiquen les dues

competències que els participants en aquest estudi consideren més rellevants en cada fase.

Taula 6

Competències del preparador laboral (Jordán de Urríes et al., 2016)

Fases del model EUSE	Competències més rellevants
Fase 1: Compromís amb el client	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adoptar un enfocament personalitzat en cada fase del programa de treball amb suport. 2. Adequar els perfils laborals i competencials.
Fase 2: Perfil professional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolupar un enfocament centrat en la persona. 2. Recolzar el treballador durant tot el procés del pla, considerant els seus interessos, aspiracions i capacitats.
Fase 3: Recerca de feina	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparellar adequadament les capacitats i habilitats del sol·licitant i les necessitats de l'empresari. 2. Proporcionar suport per emplenar sol·licituds, formularis i models per a l'accés a una feina.
Fase 4: Compromís amb l'empresari	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exposar a l'empresa les funcions del servei de treball amb suport. 2. Definir les necessitats de l'empresa, els requeriments del lloc de treball i l'entorn laboral.
Fase 5: Suports dins i fora de l'entorn laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar possibles suports naturals en el lloc de treball. 2. Implicar, instruir i capacitar els suports naturals en el lloc de treball.

Part II. Desenvolupament empíric

8. Preguntes de recerca i objectius

D'acord amb el que hem exposat en els apartats anteriors, situem la nostra recerca en l'àmbit del treball normalitzat a través del treball amb suport, atès que aquesta opció s'alinea tant amb el reconeixement dels drets de les persones amb discapacitat com en la comprensió ecològica i social del desenvolupament i la discapacitat, i amb el model de QdV descrit per Schalock et al. (2002).

Nord et al. (2016), plantegen cap a on ha d'anar la recerca en el camp dels suports individuals en l'ocupació de les persones amb DID. Aquests autors destaquen el paper essencial dels ocupadors en l'obtenció d'una feina i afirmen que ells tenen un paper clau per a proporcionar suports naturals a les persones amb DID. Així mateix, defensen que la recerca ha d'identificar i promoure les estratègies necessàries per ajudar els ocupadors i desenvolupar la seva capacitat per generar ocupació i per donar suport a tots els empleats, inclosos els que tenen DID.

Més enllà de la simple obtenció d'una feina, algunes investigacions (Flores et al., 2010) permeten constatar l'existència de condicions que afavoreixen el compromís (*engagement*) del treballador i que, per tant, optimitzen la QdV percebuda per aquest. Aquestes mateixes investigacions recolzen la consideració que l'accés a modalitats d'ocupació més normalitzades en la comunitat (treball amb suport) afavoreixen la satisfacció i la QdV laboral del treballador i apunten algunes intervencions organitzacionals que es poden dur a terme en aquelles empreses i organitzacions en general compromeses amb la qualitat i la millora de la salut dels seus treballadors. Entre aquestes intervencions destacaríem: (a) dur a terme accions formatives per als treballadors en temes com ara la gestió del temps i prevenció de riscos psicosocials; (b) oferir retroalimentació sobre l'acompliment professional; (c) permetre que el treballador assumeixi el control sobre el contingut de la tasca; (d) implicar-lo en la presa de decisions laborals de l'empresa; (e) plantejar la possibilitat de fer variacions en les tasques o rotacions en el lloc de treball; (f) oferir oportunitats d'assumir responsabilitats a aquells treballadors més competents; (g) oferir informació al treballador sobre les

seves funcions, responsabilitats i obligacions; i (h) totes aquelles intervencions que tinguin per objectiu potenciar els recursos i millorar el clima de treball.

Amb aquesta recerca, volem contribuir a avançar en la comprensió del procés d'inserció laboral i manteniment del lloc de treball que han seguit persones amb DID que treballen en entorns de treball normalitzats a través de la modalitat de treball amb suport i descobrir què els ha ajudat i quins obstacles han trobat en aquest procés. A partir d'aquesta comprensió del procés i del descobriment dels factors que hi han intervingut, pretenem centrar l'atenció en aquelles actuacions i pràctiques per part dels ocupadors, que poden fer més fàcil l'entrada de persones amb DID en el mercat ordinari de treball. Tot i que al nostre país s'han realitzat diverses investigacions sobre treball amb suport, la majoria s'han centrat en els aspectes estructurals (nombre de treballadors, hores de treball diàries, salaris, etc.) així com en l'impacte del treball amb suport en la qualitat de vida percebuda dels treballadors (Jordán de Urríes et al., 2006, 2012; Santamaría et al., 2012; Verdugo et al., 2006, 2009). Així, es considera necessari aprofundir en qüestions més directament relacionades amb el funcionament diari del treballador en el lloc de treball. El nostre objectiu és ajudar les empreses i els companys a valorar més les persones amb DID i a superar els temors i prejudicis que suposen una barrera per a la seva contractació. Per tal d'aconseguir un coneixement més ampli del fenomen, com apunta Flick (2004), seguirem una estratègia de triangulació de perspectives en la qual participaran, a més del treballador amb DID, dues figures de gran rellevància en el procés d'inserció laboral d'acord amb la metodologia de treball amb suport, com són el preparador laboral i el referent en el lloc de treball, que habitualment és un company de feina. Els avantatges de fer servir diferents tipus de triangulació en la investigació qualitativa, també han estat desenvolupats àmpliament per altres autors com Denzin (1989).

Així doncs, les preguntes de recerca que ens formulem són:

1. Quins són els factors organitzacionals que faciliten la inserció laboral del treballador amb DID en un entorn de treball normalitzat, des de la perspectiva del propi treballador, i quins la dificulten?
2. Quins són els factors organitzacionals que faciliten la inserció laboral del treballador amb DI en un entorn de treball normalitzat, des de la perspectiva dels

agents que participen en el procés (preparador laboral, company), i quins la dificulten?

3. Quines coincidències i discrepàncies es troben entre les perspectives dels treballadors i dels diferents agents que participen en el seu procés d'inserció laboral? (En quina mesura són similars o diferents aquestes perspectives?)

En conseqüència, els objectius de la present recerca són els següents:

1. Conèixer quins factors organitzacionals es perceben com afavoridors i quins com obstacle en el procés d'inserció en entorns laborals normalitzats de persones amb DID a través del treball amb suport, des de la perspectiva de la pròpia persona i dels principals agents que hi intervenen.
2. Conèixer les coincidències i discrepàncies que hi ha entre la perspectiva dels treballadors i la dels diferents agents per identificar elements clau que permetin promoure plans d'inserció en centres de treball normalitzats.

9. Mètode

9.1. Paradigma de la investigació.

Referint-se al disseny de qualsevol investigació, Ruiz (2012) afirma que l'elecció del paradigma és una de les decisions estratègiques inicials i que d'aquesta decisió es dedueixen implicacions pràctiques.

Però l'elecció del paradigma no és una decisió senzilla, bàsicament per dos motius. El primer es troba en el fet que no hi ha una classificació única, universal, acceptada per tothom, de manera que situar-se en un paradigma determinat vol dir també situar-se dintre d'una classificació determinada d'entre totes les que es proposen en la literatura científica. De fet, el propi concepte de paradigma aplicat a la ciència ha estat objecte de debat entre els diferents autors al llarg de les darreres dècades, donant lloc a nombroses definicions. A més, l'evolució de la ciència i de la societat fa que els paradigmes també evolucionin i en vagin apareixent de nous amb el pas del temps.

El segon motiu que fa que l'elecció del paradigma no sigui senzilla és que els límits, les fronteres, entre els paradigmes no sempre són clares ni tots els paradigmes són

excloents entre ells, de manera que un investigador por trobar-se còmode en més d'un paradigma alhora. En aquest sentit, Lincoln i Guba (2000) defensen que l'investigador ha de ser com una mena de *bricoleur* capaç, no només de comprendre els pressupòsits ètics (axiològics), ontològics, epistemològics i metodològics de cada paradigma, sinó també de fer-los dialogar entre ells, tot superant la idea de competència entre paradigmes envers un nou escenari d'adaptació i commensurabilitat, entesa com la possibilitat de fusionar alguns elements d'un paradigma dintre d'un altre.

Un paradigma, segons Guba i Lincoln (1994), s'ha d'entendre com un conjunt de creences bàsiques (principis, supòsits) que guien l'investigador en tres aspectes fonamentals: la naturalesa de la realitat investigada (supòsit ontològic), el model de relació entre l'investigador i allò que investiga (supòsit epistemològic), i la manera d'aconseguir conèixer aquesta realitat (supòsit metodològic). Aquests mateixos autors, afegeixen que els components principals dels tres aspectes es troben interrelacionats, de forma que la creença bàsica o principi que adopti l'investigador en el nivell ontològic, l'hauria de portar a adoptar postures consonants en els nivells epistemològic i metodològic (Valles, 1999). Posteriorment, Guba i Lincoln (2012) destaquen també els valors com un element important en tot el procés d'investigació i proposen la inclusió de les creences relacionades amb les qüestions ètiques que conformen un quart bloc de supòsits al qual anomenen supòsit axiològic.

Altres autors, més propers a la sociologia, com Ritzer (1993), a partir de l'obra de Kuhn (1962), plantegen una definició més enfocada a la utilitat del concepte i defineixen un paradigma com una imatge bàsica de l'objecte d'una ciència, que serveix per definir què s'ha d'estudiar, quines preguntes és necessari respondre, com s'ha de preguntar i quines regles s'han de seguir per interpretar les respostes obtingudes. El paradigma és la unitat més general de consens dintre d'una ciència i serveix per diferenciar una comunitat científica (o subcomunitat) d'una altra. Subsumeix, defineix i interrelaciona els exemplars, les teories i els mètodes i instruments disponibles. En termes kuhnians, els exemplars s'han d'entendre com solucions concretes a problemes que són emprades com a models o exemples per a la solució d'altres problemes de la ciència normal. Al seu torn, la ciència normal es refereix a aquelles investigacions que es basen fermament en una o més realitzacions científiques del passat i que durant un

cert temps són reconegudes per alguna comunitat científica particular com a fonament de la seva pràctica posterior (Kuhn, 1971).

Tornant a Guba i Lincoln (2012), aquests autors distingeixen quatre paradigmes dividits en dos grans blocs: els paradigmes convencionals i els paradigmes postmoderns. Dintre del primer bloc, trobem el positivisme i el postpositivisme, mentre que en el segon, trobem la teoria crítica i el constructivisme. Posteriorment, a aquests quatre n'afegeixen un cinquè, emmarcat en el bloc postmodern, creat a partir del treball de Heron i Reason (1997), que s'anomena paradigma participatiu/cooperatiu. En la Taula 7 es relacionen els cinc paradigmes amb les creences bàsiques de cadascun en els nivells axiològic, ontològic, epistemològic i metodològic.

Taula 7

Creences bàsiques dels paradigmes d'investigació (Guba & Lincoln, 2012, p. 45)

	Positivisme	Postpositivisme	Teoria crítica i d'altres	Constructivisme	Participatiu
Ontologia	Realisme ingenu: realitat "real" però però aprehensible	Realisme crític: realitat "real" però comprensible només de manera imperfecta i probabilística	Realisme històric: realitat vidual conformada per valors socials, polítics, culturals, econòmics, ètnics i de gènere; cristal·litzada en el temps	Relativisme: realitats construïdes i coconstruïdes locals i específiques	Realitat participativa: realitat subjectiva-objectiva; cocreada per la ment i l'univers donat

	Positivisme	Postpositivisme	Teoria crítica i d'altres	Constructivisme	Participatiu
Epistemologia	Dualista/ objectivista; troballes vertaderes	Dualista/ objectivista modificada; tradicció/ comunitat crítiques; troballes probablement vertaderes	Transaccional/ subjectivista; troballes mediatitzades pels valors	Transaccional/ subjectivista; troballes cocreades	Subjectivitat crítica en la transacció participativa amb l'univers; epistemologia extensa del coneixement experiencial, proposicional i pràctic; troballes cocreades
Metodologia	Experimental/ manipulativa; verificació d'hipòtesis; principalment mètodes quantitatius	Experimental/ manipulativa modificada; multiplicitat crítica; falsació d'hipòtesis; pot incloure mètodes qualitatius	Dialògic/ dialèctica	Hermenèutica/ dialèctica	Participació política en la investigació- acció col·laborativa; primacia d'allò pràctic; ús del llenguatge basat en el context experiencial compartit
Axiologia	El coneixement proposicional sobre que el món és una fi en sí mateixa, és intrínsecament valuós		El coneixement proposicional, transaccional és instrumentalment valuós com a mitjà per a l'emancipació social, que és una fi en sí mateixa, és intrínsecament valuós		El coneixement pràctic sobre com prosperar amb un equilibri d'autonomia, cooperació i jerarquia en una cultura és una fi en si mateixa, és intrínsecament valuós

D'acord amb l'esmentat fins ara i atès l'objecte d'estudi de la tesi, la metodologia i el disseny, que explicarem en diferents apartats més endavant, la nostra recerca es de

tipus qualitatiu i es situa principalment en el paradigma constructivista, doncs entenem que la realitat és una construcció subjectiva en la qual són fonamentals les interpretacions i les atribucions de significat per part dels subjectes. Però, també ens identifiquem amb una recerca compromesa amb la realitat social, que va més enllà de la simple anàlisi i interpretació i que pretén transformar les condicions i les estructures socials, corregint les desigualtats i afavorint el desenvolupament i el benestar de la societat en el seu conjunt. Per això, també ens sentim propers al paradigma crític (Gómez, 2000). Ambdós paradigmes, com s'ha apuntat anteriorment, no són contradictoris, ans al contrari, poden complementar-se en la construcció del coneixement.

Creswell (2007), per la seva banda, afirma que l'investigador que escull la recerca de tipus qualitatiu assumeix certs supòsits filosòfics. A partir dels quatre ja formulats per Guba i Lincoln (1994, 2012) en la definició de paradigma, aquest autor hi afegeix un cinquè supòsit relacionat amb el llenguatge i la terminologia emprat en la investigació, que anomena supòsit retòric. Segons Creswell, hi ha una retòrica diferent en el discurs de la recerca qualitativa respecte de la recerca quantitativa. Així, termes com *comprensió*, *descobrir* i *significat* formen part del glossari de termes emergents en la recerca qualitativa i són importants en la redacció de propòsits i de preguntes de recerca. En la Taula 8, es recullen els supòsits filosòfics que, segons aquest autor, sustenten la recerca qualitativa amb una referència a les implicacions que aquests supòsits tenen en l'actuació pràctica de l'investigador.

Taula 8

Supòsits filosòfics de la recerca qualitativa i les seves implicacions en la pràctica (Creswell, 2007, p. 17)

Supòsit	Pregunta	Característiques	Implicacions en la pràctica (exemples)
Ontològic	De quina naturalesa és la realitat?	La realitat és subjectiva i múltiple, com la van veure els participants en l'estudi	L'investigador fa servir cites i temes en paraules dels participants i proporciona evidències de diferents perspectives

Supòsit	Pregunta	Característiques	Implicacions en la pràctica (exemples)
Epistemològic	Quina és la relació entre l'investigador i allò que s'està investigant.	L'investigador intenta reduir la distància entre ell/ella i l'investigat	L'investigador col·labora, inverteix temps sobre el terreny amb els participants, i es converteix en algú "de dins".
Metodològic	Quin és el procés d'investigació?	L'investigador fa servir la lògica inductiva, estudia el tema en el seu context, i fa servir un disseny emergent	L'investigador treballa amb les dades (detalls) abans de les generalitzacions, descriu amb detall el context de l'estudi, i revisa contínuament les preguntes que provenen de les experiències sobre el terreny
Axiològic	Quin rol juguen els valors?	L'investigador reconeix que els valors influeixen en la recerca i que els biaixos són presents	L'investigador discuteix obertament els valors que configuren la narrativa i inclou la seva pròpia interpretació conjuntament amb les interpretacions dels participants.
Retòric	Quin és el llenguatge d'investigació?	L'investigador escriu en un estil literari, informal, en primera persona i fa servir termes qualitius i definicions limitades	L'investigador fa servir un estil de narrativa que enganxa, pot fer servir pronoms en primera persona, i emprà el llenguatge de la recerca qualitativa

9.2. Estratègia de recerca.

La literatura científica ens ofereix un ventall tan ampli d'estratègies o enfocaments a l'hora de dur a terme una recerca de tipus qualitatiu que, tal i com manifesta Creswell (2007), pot arribar a ser fins i tot desconcertant. Per donar una idea d'aquesta gran

diversitat, Creswell (2007) recull diferents classificacions o tipologies per disciplines en una aclaridora taula que no reproduïrem aquí per no desviar-nos del tema que ens ocupa. Ell mateix, destaca cinc enfocaments d'entre tots i ens ofereix la seva definició i antecedents, els diferents tipus, els procediments per a dur a terme una recerca d'acord amb cada enfocament i els reptes que cada enfocament planteja a l'investigador que el fa servir. Així, d'acord amb cada enfocament, la recerca pot basar-se en una estratègia narrativa, fenomenològica, de teoria fonamentada, etnogràfica o d'estudi de cas.

En la nostra recerca, hem optat precisament per aquesta darrera estratègia: l'estudi de cas, en la seva modalitat d'estudi de cas múltiple (Yin, 2018), que implica dur a terme i analitzar entrevistes amb els diversos actors implicats en el procés que es vol estudiar. La investigació d'estudi de cas és una estratègia adequada per aprofundir en el coneixement d'una entitat única i delimitada en un context de la vida real (Abma & Stake, 2014). Cal assenyalar també que partim d'un marc teòric previ que en alguna mesura emmarcarà les nostres interpretacions. Més enllà d'aquest fet, pensem que en la comprensió dels fenòmens i en la construcció del coneixement, el camí inductiu i el deductiu es complementen, com defensen Strauss i Corbin (2002) quan afirmen que en el fons de la teorització es troba subjacent la interacció entre fer induccions i deduccions.

En aquest mateix sentit, Cohen i Crabtree (n.d.) descriuen l'acció de l'investigador com un continu anar i venir de la recollida de dades a la seva anàlisi, per tornar un altre cop a la recollida de noves dades i així successivament de forma iterativa al temps que es construeix la teoria.

9.3. Participants.

Per dur a terme la investigació s'han seleccionat sis casos de persones amb DID pertanyents a la Fundació Aura que han seguit un procés d'inserció laboral i mantenen el seu lloc de treball en un entorn normalitzat dins d'una organització del mercat ordinari de treball. Han participat també en la investigació els seus corresponents referents laborals en l'organització en què treballen (companys de treball i caps) i els preparadors laborals que els donen suport com a professionals de la Fundació Aura. La Taula 9 mostra la definició dels diferents rols dels participants.

Taula 9

Definició de rols

Rol	Definició
Treballador/a amb DID	És la persona amb DID que treballa en un entorn normalitzat dins d'una organització del mercat ordinari de treball.
Referent laboral	És la persona, sovint un col·lega, que proporciona suport, formació o acompanyament al treballador amb DID per tal d'exercir les seves obligacions al lloc de treball i participar en la vida de l'empresa. Actua freqüentment en col·laboració amb el preparador laboral.
Supervisor/a	És el cap immediat o supervisor del treballador amb DID en el lloc de treball.
Preparador/a laboral	És la persona professional que treballa en una agència de treball amb suport i dona tots els suports necessaris a l'empresari, al referent laboral i al treballador amb DID fins a aconseguir la seva autonomia en el lloc de treball.

La Fundació Aura va ser la primera a posar en marxa un programa de treball amb suport per a persones amb DID a Espanya l'any 1989 (Projecte Aura) i és una de les institucions referents en la metodologia de treball amb suport (Verdugo et al., 1998). Té la seu a Barcelona i, després de més de 30 anys d'experiència, continua gaudint d'un alt reconeixement en l'àmbit del treball amb suport. L'any 2018, la Fundació Aura va atendre 240 persones (un 52% de dones i un 48% d'homes) en els seus diferents serveis i va obtenir 40 nous contractes, arribant a 171 persones amb contracte laboral competitiu. Al llarg de la seva història, la Fundació Aura ha aconseguit més de 330 contractes per a persones amb DID en organitzacions de reconegut prestigi. Alguns dels diferents serveis que ofereix la Fundació Aura són: (a) programa de formació inicial dirigit a adolescents i joves, abans de la formació laboral; (b) programa d'inserció laboral consistent en formació en autonomia personal i habilitats socials, i entre 2 i 4 mesos de pràctiques formatives en el lloc de treball amb el suport d'un preparador laboral; (c) programes de formació continuada; (d) programa de formació per a la vida

independent en un pis compartit amb estudiants universitaris i coordinat pel personal de la Fundació Aura; (e) el Club, on les persones participen en activitats comunitàries i de temps lliure; i (f) el servei de neuropsicologia, dirigit a l'estimulació cognitiva i al biofeedback (Aura Fundació, 2019). En reconeixement al seu treball, convé destacar que la Fundació Aura va ser convidada com a ponent a la Conferència del Dia Mundial de la Síndrome de Down celebrada a les Nacions Unides, a Nova York, el 21 de març de 2018.

Pel que fa a l'elecció dels participants, seguint Anguera et al. (1995) hem fet un mostreig intencional que no pretén representar a una població amb l'objecte de generalitzar els resultats, sinó que es proposa ampliar el ventall i rang de les dades tant com sigui possible a fi i efecte d'obtenir la màxima informació de les múltiples realitats que poden ser descobertes.

Així, els participants en la investigació han estat triats d'acord amb dos criteris: (1) treballadors amb DID que estiguin d'acord a participar en la recerca i compleixin les següents condicions: (a) haver seguit un procés d'inserció laboral en la Fundació Aura, (b) haver aconseguit una inserció laboral exitosa, i (c) que mantinguin la seva feina en la mateixa empresa després d'un any de la data de contractació; (2) que els seus referents laborals i preparadors laborals manifestin el seu consentiment a participar també en la recerca. A més, s'ha tingut en compte que els participants treballessin en empreses de diferents grandàries i en diversos sectors d'activitat econòmica.

A la Taula 10 i la Taula 11 es mostren les dades demogràfiques i la situació laboral dels treballadors amb DID, així com la dels seus referents laborals. S'han utilitzat codis per identificar els participants en lloc de noms per garantir la seva confidencialitat.

Taula 10

Dades demogràfiques i situació laboral dels treballadors amb DID

Treballador	Edat	Sexe	Tipus DID	Antiguitat	Posició
T0	36	H	S. Down	16	Auxiliar de serveis
T1	26	D	Etiologia desconeguda	3	Auxiliar de laboratori

Treballador	Edat	Sexe	Tipus DID	Antiguitat	Posició
T2	44	H	S. Down	25	Auxiliar de neteja
T3	32	D	S. Down	13	Auxiliar administrativa
T4	25	D	Etiologia desconeguda	3	Auxiliar de magatzem
T5	29	H	S. Down	2	Auxiliar administratiu

Taula 11

Sexe, situació laboral dels referents laborals i treballador del qual són referents

Referent	Sexe	Lloc de treball	Posició	Treballador amb DID
C0	D	Servei universitari	Oficial administrativa	T0
C1	D	Centre sanitari	Tècnica i compres	T1
C2	H	Servei universitari	Responsable d'instal·lacions	T2
C3c	D	Centre de recerca	Assistent de direcció	T3
C3n	D	Centre de recerca	Coordinació d'activitats	T3
C4	D	Comerç de roba	Responsable de botiga	T4
C5m	D	Col·legi professional	Directora de recursos humans	T5
C5v	D	Col·legi professional	Tècnica de recursos humans	T5

En la investigació volem estudiar el punt de vista dels principals actors que intervenen en el procés d'inserció d'una persona amb DID en un entorn laboral normalitzat concret, això és, el propi treballador amb DID, el seu preparador laboral i els companys de treball. Ens interessarà observar les diferents perspectives que apareixen en les narracions dels informants a l'hora d'explicar allò que ha facilitat o ha dificultat la inserció laboral i si es troben temes comuns des de la perspectiva de cada subgrup de participants (treballadors amb DID, preparadors laborals i referents laborals).

9.4. Instruments.

“El oficio consiste en calibrar las distancias sociales sin hacer que el sujeto se sienta como un insecto bajo el microscopio” (Kvale, 2011, p. 32).

L'entrevista és un instrument de recollida de dades molt habitual en recerca qualitativa i en aquest cas és l'instrument que hem fet servir en la nostra recerca. Ens permet obtenir les dades que busquem directament de la font original i ens apropa al fenomen que volem investigar sense cap altra limitació que la pròpia capacitat de l'entrevistador per conduir la conversa i fer les preguntes adequades a les dades que es volen obtenir.

A partir de les entrevistes, hem intentat comprendre com es viu el procés d'inserció laboral des de la perspectiva del propi treballador i del seu entorn laboral més proper, quins aspectes de l'organització a la qual pertanyen els treballadors amb DID han pogut afavorir o dificultar el procés d'inserció laboral des del punt de vista de les persones entrevistades.

D'entre les diferents tipologies d'entrevista, hem optat per l'entrevista semiestructurada. En aquest tipus d'entrevista, l'entrevistador disposa d'un guió que conté els aspectes o temes fonamentals sobre els que vol que l'entrevistat parli i que es van plantejant d'una manera flexible al llarg de la conversa. No es tracta de formular una bateria de preguntes perquè siguin contestades obligatòriament per l'entrevistat, però les preguntes poden ser presents en el guió per ajudar l'entrevistador a delimitar i definir més clarament els aspectes sobre els que vol que es parli. Que aquestes preguntes finalment vegin la llum d'una forma o altra durant l'entrevista, no és tan important com el fet que, al final de la conversa, s'hagi obtingut la informació que es buscava.

En aquest sentit, són interessants les paraules de Flick (2004) quan parla dels problemes de mediació i de conducció en les entrevistes semiestructurades. Tenen a

veure amb el fet de buscar un compromís o trobar un equilibri entre allò que està previst en el guió i l'obtenció de perspectives subjectives rellevants per a la investigació. Així, l'entrevistador ha de decidir durant l'entrevista quan i amb quina seqüència fer les preguntes i si una pregunta ja ha estat resposta, ni que sigui de passada, en el transcurs de la conversa i no cal tornar-hi, o quan aprofundir sobre un aspecte amb més detall i quan tornar de nou a la guia si l'entrevistat es desvia del tema. Igualment, ha d'escollir entre intentar tractar tots els assumptes presents en el guió i alhora estar obert a la forma personal de l'entrevistat d'enfocar, no només aquests assumptes, sinó també d'altres pertinents des del seu punt de vista.

La idea de disseny emergent que caracteritza la investigació qualitativa, també queda representada en el propi guió. Tot i que els aspectes o temes principals no han canviat amb l'acumulació d'entrevistes, sí que s'han anat introduint variants en la forma d'interrogar sobre aquests temes a partir del coneixement adquirit després de cada entrevista.

Una qüestió que ens ha semblat important a tenir en compte a l'hora d'elaborar el guió és la diferència entre preguntes de l'investigador i preguntes de l'entrevistador descrita per Kvale (2011). Segons aquest autor, les preguntes de l'investigador es formulen normalment en un llenguatge teòric que és poc indicat per ser emprat directament en l'entrevista, ja que no facilita la interacció ni el fluxe de la conversa, mentre que les preguntes de l'entrevistador són aquestes mateixes preguntes expressades en un llenguatge i forma allunyat del llenguatge acadèmic, que sigui intel·ligible pels subjectes i els estimuli a parlar de les seves experiències. En la Taula 12 podem trobar alguns exemples aplicats a la nostra recerca:

Taula 12

Exemples de preguntes de l'investigador i preguntes de l'entrevistador

	Pregunta de l'investigador	Preguntes de l'entrevistador
Preparador laboral	<ul style="list-style-type: none"> Quins factors organitzacionals afavoreixen el procés d'inserció laboral i el 	<ul style="list-style-type: none"> Qui decideix el tipus de tasques que ha de dur a terme la persona amb DID? Quin procés s'ha seguit per

	Pregunta de l'investigador	Preguntes de l'entrevistador
	manteniment del lloc de treball?	prendre aquesta decisió?
Treballador/a amb DID		<ul style="list-style-type: none"> • T'agrada la feina que fas? Per què? • Què fas quan necessites ajuda en el teu treball?
Referent laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Com es van assabentar els components de l'equip de treball que tindrien un nou company/a amb DID? • Com van reaccionar quan ho van saber?

En tractar-se d'una entrevista semiestructurada, en la qual no hi ha un llistat predeterminat de preguntes que han de ser contestades obligatòriament, pensem que no tindria molt sentit fer aquí una relació precisa de preguntes que s'han fet i a quin tipus corresponen cada una d'elles, però sí volem deixar constància que en les entrevistes hem emprat bàsicament els següents tipus de preguntes segons la classificació proposada per Kvale (2011, pp. 88–89):

- Preguntes introductòries: són preguntes formulades a l'inici per accedir gradualment a l'experiència del subjecte.
- Preguntes d'aprofundiment: són preguntes sobre el que ha dit el subjecte. Els gestos i els sons d'assentiment, com per exemple, “mhm”, “aha”, etc, o repetir paraules significatives d'una resposta també tenen la finalitat de convidar el subjecte a aprofundir en la seva explicació o en la descripció d'allò que està explicant.
- Preguntes de sondeig: són preguntes que serveixen per sondejar el punt de vista de l'entrevistat sobre determinats temes.
- Preguntes d'especificació: davant les afirmacions generals o vagues, es poden fer preguntes encaminades a obtenir descripcions més precises.

- Preguntes directes: interpelen directament el subjecte sobre una qüestió concreta.
- Preguntes indirectes: plantegen situacions pròpies del subjecte com si fossin referides a terceres persones.
- Preguntes d'estructuració: permeten passar d'un tema a un altre quan es considera que un tema ja ha donat prou de sí o reconduir les respostes llargues que no són rellevants per a la investigació.
- Preguntes d'interpretació: pretenen assegurar que s'estan comprenent correctament les respostes donades pel subjecte.
- Silenci: absència de parla momentània per deixar lloc a la reflexió o a la reconsideració sobre el que s'acaba de dir i així donar peu a la producció de nova informació significativa.

D'acord amb la literatura disponible (Alomar, 2004; Kvale, 2011; Pallisera et al., 2005) s'han identificat els blocs temàtics que han conformat el guió de les entrevistes tal com es mostra a la Taula 13 que inclou també algunes preguntes orientatives per conduir la conversa:

Taula 13

Blocs temàtics de les entrevistes per grups de participants

Preparador	Treballador	Referent
<ul style="list-style-type: none"> • Introducció. <p>Data, lloc, assistents, definir la situació de l'entrevistat, agraïment per la disposició a participar en l'entrevista, permís per gravar la conversa, tot i que prèviament es signa el full de consentiment informat, i objectiu de l'entrevista.</p>		

Preparador	Treballador	Referent
<ul style="list-style-type: none"> • Inicis. <p>Quan temps fa que la persona treballa en l'empresa? Com van ser els seus inicis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicis i dades demogràfiques. <p>Edat, lloc de treball, horari, condicions de treball, antiguitat, treballs anteriors. (De vegades, parlar sobre l'horari porta a parlar sobre altres activitats fora de la feina.)</p> <p>Preguntar sobre els inicis.</p> <p>Què feies?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicis. <p>Quan temps porta a l'empresa? Quan temps fa que la coneixes? Records primers dies a l'empresa.</p> <p>Com van ser els seus inicis.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Feines. <p>Quines feines fa la persona? Com han evolucionat aquestes feines?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feines. <p>Quines feines fas? T'agraden? Opinió sobre la feina. Quines coses t'agraden? Quines no t'agraden? Amb quines dificultats et trobes? Què has de millorar? Evolució. Faries altres feines diferents? Què cal fer per conservar la feina? Què cal fer per fer bé la feina? Quins consells donaries a algú que volgués conservar la feina? Què t'aporta la feina?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feines <p>Què fa? Quines feines fa? Qui les hi dona? Condicions de feina (eines que fa servir). Evolució en les feines. Motivació.</p>

Preparador	Treballador	Referent
<ul style="list-style-type: none"> Aspectes relacionals. <p>Relació amb els companys de treball.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aspectes relacionals. <p>Relació amb els companys/es. Qui són els teus companys/es? Com és la relació amb ells/es? Com és la relació amb els caps? Activitats informals com l'esmorzar o els descansos, els vestuaris, etc. Qui t'ajuda? Temes de conversa. Et sens a gust?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aspectes relacionals. <p>Capacitat de comunicació. Competències socials.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Paper del preparador laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Paper del preparador laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Paper del preparador laboral.
<ul style="list-style-type: none"> Paper del referent. <p>Quin ha de ser el seu perfil? Ha de tenir un cert prestigi en el grup per fer de pont?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Paper del referent. 	<ul style="list-style-type: none"> Paper del referent. <p>Preguntes sobre el referent a la feina i els companys. Han estat els mateixos tot aquest temps?</p>
<ul style="list-style-type: none"> Factors d'èxit en la inserció laboral. <p>Factors que han afavorit la inserció laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Factors d'èxit en la inserció laboral. <p>Quines ajudes tens en la feina? Què et caldria per fer millor la feina? Et trobes a gust? Què pot fer l'empresa perquè et trobis més a gust? Consells que t'han donat. Consells que donaries a un company per conservar la feina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Factors d'èxit en la inserció laboral. <p>Quins són? Elements d'ajuda a la inserció per part de l'empresa. Elements informals que han afavorit la inserció. Quin paper juguen en la inserció laboral? Quins són? Comunicació informal. Compartir temes personals. El treballador/a demana recursos?</p>

Preparador	Treballador	Referent
<ul style="list-style-type: none"> Factors que han dificultat la inserció. 	<ul style="list-style-type: none"> Factors que han dificultat la inserció. <p>Quines dificultats has trobat en la feina?</p> <p>(Reacció als canvis. Hi ha hagut canvis? T'agraden els canvis?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Factors que han dificultat la inserció.
<ul style="list-style-type: none"> Finalització. <p>Preguntar a l'entrevistat si vol afegir alguna cosa més. Manifestar que la conversa ha estat molt interessant. Agrair una vegada més la col·laboració. Acomiadar-se.</p>		

9.5. Procediment i disseny de la investigació.

Com apunta Mendizábal (2006), una recerca es pot dur a terme a partir d'un disseny estructurat o d'un disseny flexible, i aquesta elecció no està necessàriament vinculada amb l'estil d'indagació qualitatiu o quantitatiu adoptat. En el disseny de la nostra recerca optem pel disseny flexible. Aquest al·ludeix a la possibilitat d'advertir durant el procés d'investigació situacions noves e inesperades vinculades amb el tema d'estudi, que poden implicar canvis d'algun tipus en el curs de la recerca i que fan que aquesta no es desenvolupi seguint una línia unidireccional inamovible, sinó circular i oberta.

Tot i així, la flexibilitat no està renyida amb l'existència d'un pla de recerca, sinó que més aviat indica la disposició a introduir modificacions en el disseny original en funció de les dades que es van obtenint i en la mesura que l'investigador avança en la comprensió del fenomen estudiat.

En el nostre cas, i sense perdre de vista la flexibilitat que hem comentat anteriorment, hem contemplat quatre fases que expliquem a continuació:

- Fase 1: Elaboració del projecte de tesi i estudi pilot.

En aquesta fase hem elaborat el projecte de recerca, que implica determinar el tema de la recerca i justificar el seu interès, definir els objectius, situar-nos en uns referents teòrics, escollir una metodologia i uns instruments i dissenyar un pla.

Hem introduït també en aquesta fase la realització d'un estudi pilot que, a partir d'un primer cas, ens ha permès prendre contacte amb el fenomen que volem estudiar i posar a prova algunes de les eines que farem servir, com ara l'entrevista o les eines de registre de les dades, i els documents de consentiment informat. En la prova pilot hem tingut l'ocasió d'entrevistar un treballador amb DID que participa en un programa de treball amb suport de la Fundació Aura, la seva preparadora laboral i una companya de treball.

- Fase 2: Recollida de dades.

És la fase en què hem recollit la informació que ha estat objecte d'anàlisi i d'interpretació (factors organitzacionals percebuts com afavoridors i també aquells que dificulten la inserció laboral) a partir d'entrevistes semiestructurades, enteses com un encontre cara a cara entre entrevistador i entrevistat (investigador i participant) amb la finalitat de conèixer i comprendre fets, esdeveniments, experiències, situacions, etc., a partir de les pròpies paraules dels protagonistes. Les entrevistes considerades des de la metodologia qualitativa són flexibles, dinàmiques, no directives, no estructurades, no estandarditzades i obertes (Anguera et al., 1995). Els entrevistats o participants han estat els diferents actors que intervenen en el procés d'inserció laboral del treballador amb DID i que hem citat anteriorment: el propi treballador amb DID, el seu preparador laboral i el seu referent en el lloc de treball, que habitualment és un company de feina.

Les entrevistes s'han dut a terme des d'octubre de 2017 a febrer de 2018. Tanmateix, com ja hem esmentat, en la fase anterior l'investigador ja havia iniciat un estudi pilot amb el primer cas, entrevistant el treballador amb DID (T0), la seva referent laboral (C0) i la seva preparadora laboral (P0) entre abril i maig de 2016. Aquest primer estudi pilot va servir per ajustar l'ordre i els continguts dels blocs temàtics de l'entrevista. Totes les entrevistes han estat conduïdes pel propi investigador i s'han enregistrat en àudio amb un iPad per a la seva posterior

transcripció i anàlisi. S'ha sol·licitat el consentiment per escrit de tots els participants tant per participar en les entrevistes com per enregistrar-les. Igualment, a l'inici de cada entrevista, s'ha demanat a cada participant el seu permís oralment per tal que també quedés enregistrarat. Els referents laborals han estat entrevistats a les instal·lacions de les seves empreses. En el cas de les persones amb DID i dels seus preparadors laborals, el lloc de realització de les entrevistes ha estat majoritàriament la Fundació Aura. En concret, de les sis persones amb DID, quatre han estat entrevistades a la Fundació Aura i dues en les seves empreses. Pel que fa als preparadors laborals, també quatre a la Fundació Aura i dos en les empreses on treballen les persones amb DID a qui donen suport.

En les entrevistes han participat vuit referents laborals de sis treballadors amb DID. En quatre dels casos de treballadors amb DID hem entrevistat a una persona referent, mentre que en dos casos les persones referents entrevistades han estat dues. En tres dels casos, en l'entrevista amb el referent també hi era present el preparador laboral de treballador. Pel que fa a les entrevistes amb els treballadors amb DID, dues d'elles s'han dut a terme amb la presència del preparador. En la Taula 14 es recull la relació d'entrevistes realitzades i informació rellevant sobre cada una d'elles.

Taula 14

Relació d'entrevistes realitzades

Codi	Data	Durada	Lloc	Idioma	Preparador
T0	26/04/2016	28' 24"	Lloc treball	Català	No
T1	29/06/2017	26' 27"	Fund. Aura	Català	Sí
T2	29/06/2017	37' 05"	Fund. Aura	Castellà	No
T3	06/11/2017	27' 05"	Lloc treball	Català	No
T4	21/11/2017	37' 25"	Fund. Aura	Castellà	Sí
T5	11/04/2018	51' 12"	Fund. Aura	Català	No
C0	03/05/2016	22' 34"	Lloc treball	Català	No

Codi	Data	Durada	Lloc	Idioma	Preparador
C1	07/11/2017	34' 44"	Lloc treball	Català	Sí
C2	23/10/2017	27' 09"	Lloc treball	Català	Sí
C3c	06/11/2017	41' 48"	Lloc treball	Català	No
C3n	06/11/2017	18' 38"	Lloc treball	Català	No
C4	04/12/2017	27' 09"	Lloc treball	Castellà	Sí
C5m	27/02/2018	36' 16"	Lloc treball	Català	No
C5v	27/02/2018	36' 16"	Lloc treball	Català	No
P0	14/04/2016	25' 53"	Lloc treball	Català	-
P1	18/07/2017	39' 07"	Fund. Aura	Català	-
P2	23/10/2017	27' 09"	Lloc treball	Català	-
P3	09/11/2017	31' 15"	Fund. Aura	Català	-
P4	21/11/2017	35' 36"	Fund. Aura	Català	-
P5	21/02/2018	55' 55"	Fund. Aura	Català	-

- Fase 3: Anàlisi i interpretació de les dades.

En la tercera fase, hem sotmès la informació recollida al llarg de les entrevistes a l'anàlisi temàtica, generant primerament codis inicials que s'han agrupat posteriorment en temes i subtemes a partir dels quals s'ha construït una narració del fenomen estudiat en base a les dades. Aquesta fase d'anàlisi presenta moltes similituds amb el procés analític de codificació que proposa la teoria fonamentada (Strauss & Corbin, 2002). Les dades s'analitzen a mida que es van produint i aquesta anàlisi reorienta la recollida de noves dades, de manera que en realitat ambdues concorren en el temps en un procés que es retroalimenta contínuament i que marca la dinàmica de la fase.

Com a eina bàsica de suport, tant en aquesta fase com en la següent, s'ha fet servir la versió 8.4.4 de l'Atlas.ti, que actualment és un dels programes informàtics que més s'utilitza en recerca qualitativa.

- Fase 4: Discussió i redacció de conclusions.

Com hem explicat, hem volgut arribar a les conclusions a partir d'allò que ens diguessin les dades mateixes obtingudes en les entrevistes amb els protagonistes del fenomen que volíem estudiar.

En aquesta fase, doncs, hem tractat d'integrar els temes sorgits al llarg de l'anàlisi al voltant d'una narració que ens permetés entendre millor el fenomen estudiat i donar resposta a les preguntes que ens formulàvem a l'inici. També hem confrontat el resultat de la nostra anàlisi amb altres investigacions sobre la matèria tal com explicarem en l'apartat de discussió. Posteriorment, un cop acabada la investigació, volem presentar les nostres conclusions als participants en la recerca, doncs com afirmen Strauss i Corbin (2002), una teoria fonamentada en les dades ha de poder ser reconeguda pels participants, i encara que no encaixi amb cada detall dels seus casos, els conceptes més amplis sí han de poder-se aplicar.

9.6. Anàlisi de les dades.

Una de les característiques de la recerca qualitativa és la gran diversitat de mètodes d'anàlisi de què pot nodrir-se. L'elecció de quin fer servir no és trivial i depèn de molts factors com ara els objectius i les preguntes de la recerca, les aportacions teòriques ja existents en aquell assumpte, etc.

Després de valorar diverses opcions, vam decidir optar per l'anàlisi temàtica, fonamentalment per dues raons: la primera és que volíem seguir un procés principalment inductiu, però alhora partíem d'un marc teòric amb relació als objectius de recerca que feia que altres mètodes d'anàlisi, com la teoria fonamentada, no semblessin els més adients; i la segona és la flexibilitat que ofereix com a conseqüència de no estar lligat a cap teoria o epistemologia concreta (Braun & Clarke, 2006). Aquesta llibertat permet a l'investigador adaptar millor l'anàlisi a l'evolució del curs de la recerca.

A l'hora de dur a terme l'anàlisi de dades, ens ha semblat interessant la proposta de Kvale (2011) quan afirma que el mètode d'anàlisi no només ha de ser objecte de reflexió abans de les entrevistes, sinó que es pot incorporar també, en graus diferents, en la pròpia situació d'entrevista. Així, hom pot clarificar el significat d'allò que l'entrevistat diu en cada moment amb intervencions com ara: "Entenc que el que has dit significa que..." L'investigador pot intentar, a més, confirmar o rebutjar les seves interpretacions durant l'entrevista. Segons aquest autor, amb aquesta interpretació *sobre la marxa*, parts considerables de l'anàlisi s'avancen a la situació mateixa d'entrevista, de manera que l'anàlisi posterior es fa més senzilla i manejable i descansa en terreny més segur.

Aquesta idea ens ha acompanyat al llarg de les entrevistes que hem realitzat i ens ha facilitat l'anàlisi de les dades obtingudes perquè ens ha permès obtenir una comprensió més clara de la vivència dels participants entrevistats amb relació als factors percebuts com a facilitadors o com a obstacle de la inserció laboral.

Una de les crítiques que de vegades es fa sobre la recerca qualitativa és la manca de rigor metodològic i, en conseqüència, la poca fonamentació de les conclusions que s'obtenen de l'anàlisi. En aquest sentit, és important tenir present l'article d'Antaki et al. (2003) en què plantegen diferents mesures que minimitzen el risc de caure en una anàlisi del discurs insuficient i que poden servir també com a alerta a l'hora de dur a terme una anàlisi temàtica. En el seu article, assenyalen que cal evitar donar arguments a aquells que des de la crítica afirmen que en la recerca qualitativa *everything goes* (tot s'hi val). Per això, en favor justament del rigor metodològic, hem adoptat la següent proposta d'aplicació de l'anàlisi temàtica d'acord amb les sis fases formulades per Braun i Clarke (2006):

- Fase 1: Familiaritzar-se amb les dades.

Tant si és l'investigador com si és un altre qui recull les dades, en aquesta fase és vital immersir-se en elles i familiaritzar-se amb tots els aspectes que contenen. Això implica llegir una i altra vegada de forma activa les dades que s'han recollit, és a dir buscant significats i patrons. Si es treballa amb dades recollides oralment, com és el cas de l'entrevistes que hem dut a terme, en aquesta fase també es contempla la

necessitat de transcriure-les. Precissament, com apunta Riessman (1993), el moment de la transcripció és també una manera de familiaritzar-se amb les dades. Degut a la importància de la transcripció, hem dedicat expressament un apartat a aquest tema en aquest capítol.

- Fase 2: Generar codis inicials.

Aquesta fase implica la generació inicial de codis a partir de les dades. Un codi identifica una característica de les dades que per a l'investigador resulta interessant. Fa referència al segment o element més bàsic d'informació en brut que pot ser considerat significatiu en relació al fenomen estudiat. El procés de codificació és part de l'anàlisi, ja que organitza les dades en grups de significat que al seu torn donaran lloc a temes, que es començaran a desenvolupar en la següent fase. És precisament en els temes on es produeix l'anàlisi interpretativa de les dades i on es construeixen els arguments amb relació al fenomen estudiat (Boyatzis, 1998). La codificació es pot fer a partir de les dades (*data-driven*) o a partir d'uns temes o interessos teòrics específics triats prèviament per l'investigador (*theory-driven*). Així mateix, serà diferent si és vol codificar el contingut de la totalitat de les dades o si la intenció és identificar unes característiques concretes i possiblement limitades del conjunt de les dades. Per codificar es pot recórrer a l'ajut d'un programa informàtic, tot i que també es pot codificar en forma manual. En aquesta fase és important atendre tres consells: (a) codificar tants temes/patrons com sigui possible i com permeti el temps de què es disposi, ja que mai se sap què podria ser interessant després; (b) codificar incorporant en els extractes de text aquelles dades que siguin rellevants per no perdre la visió de context; i (c) recordar que un mateix extracte de text pot ser codificat en tants diferents codis com s'escaigui. Finalment, caldrà recollir també en la codificació aquelles dades que puguin plantejar contradiccions o inconsistències amb la història dominant, ja que no es poden passar per alt en una anàlisi temàtica satisfactòria.

- Fase 3: Buscar temes.

Aquesta fase s'inicia quan ja tenim totes les dades codificades i disposem d'una llarga llista de diferents codis que hem anat identificant a través del conjunt de dades. Consisteix en ordenar els codis i veure com poden combinar-se per formar temes generals i si tots els extractes de dades codificats rellevants es troben dintre

dels temes identificats. En aquest punt, pot ser útil fer servir taules, mapes conceptuals, o escriure el nom de cada codi (amb una breu descripció) en un full de paper a banda i jugar a organitzar-los en blocs temàtics. L'investigador comença llavors a pensar en la relació entre codis, entre temes, i entre diferents nivells de temes (principals temes generals i subtemes dintre d'ells). Alguns codis inicials poden passar a formar part de temes principals, altres de subtemes, i altres, fins i tot, poden ser descartats. Arribats a aquest punt, podem tenir un conjunt de codis que no semblen pertànyer a cap dels temes principals, i és perfectament acceptable crear, ni que sigui temporalment, un tema expressament per recollir-los. Acabarem aquesta fase amb una relació de possibles temes i subtemes i tots els extractes de dades codificades amb relació a ells. Tanmateix, no rebutjarem res encara, ja que sense la mirada detallada de tots els extractes que farem en la següent fase, no podem saber amb certesa si els temes es mantindran com ara, o si alguns s'hauran de combinar, polir i separar, o fins i tot descartar.

- Fase 4: Revisar temes.

Quan ja es disposa d'un conjunt de possibles temes sorgits de la fase anterior, cal procedir al seu ajust fi o afinament. Això implica descobrir que alguns possibles temes no ho són realment perquè, per exemple, no compten amb suficients dades que els sostinguin, o les dades són massa diverses, o descobrir que alguns temes xoquen entre ells perquè, per exemple, es trepitgen formant un de sol, mentre que d'altres necessiten dividir-se en temes separats. En aquest punt, pot ser d'utilitat considerar el doble criteri de Patton (2002) a l'hora de determinar categories: homogeneïtat interna (dintre de cada tema les dades han de ser significativament coherents) i heterogeneïtat externa (ha d'haver distincions clares i identificables entre els temes).

Aquesta fase conté dos nivells de revisió i afinament de temes. En el primer nivell, es revisen els extractes de dades codificades de cada tema per comprovar si formen un patró coherent. En cas de no ser així, cal considerar si el problema rau en el tema en sí mateix, o si simplement alguns dels extractes no encaixen en el tema i cal resituar-los en un altre tema ja existent, o crear-ne un de nou per a ells, o fins i tot, descartar-los de l'anàlisi. Un cop haguem aconseguit que els temes dibuixin adequadament el terreny delimitat per les dades codificades podem passar al segon

nivell. El segon nivell d'aquesta fase implica un procés similar al del primer nivell, però en relació a tot el conjunt de dades. En aquest nivell s'ha de considerar la validesa dels temes individualment en relació a tot el conjunt de dades. No obstant, tornar a llegir la totalitat del conjunt de les dades en aquesta fase té dos propòsits. El primer, com ja s'ha dit, és comprovar que els temes funcionen en relació al conjunt de les dades. El segon és codificar qualsevol dada addicional que hagi pogut passar per alt en etapes de codificació anteriors.

Al final d'aquesta fase, hauríem de tenir una idea ja bastant precisa de quins són els diferents temes, com encaixen entre ells i quina és la història general que expliquen.

- Fase 5: Definir i posar nom als temes.

En aquesta fase es tracta de definir i refinar encara més els temes que es presentaran en l'anàlisi i analitzar les dades que cada tema conté. Això vol dir identificar de què tracta cada tema en essència, així com tots els temes en general i determinar quin aspecte de les dades captura o recull cada tema. És important que un tema no sigui massa extens, massa divers o massa complex. Cal tornar als extractes de dades recopilats per a cada tema i organitzar-los en un relat coherent i consistent acompanyat de la seva narrativa. No es tracta de parafrasejar simplement el contingut dels extractes de dades presentats, sinó d'identificar què hi ha d'interès en ells i el per què. Com a part del refinament, també en aquesta fase caldrà identificar si un tema conté o no subtemes. Els subtemes, en essència, són temes dintre d'un tema. Poden ser útils per donar estructura a un tema particularment extens o complex, i també per donar ordre jeràrquic als significats que contenen les dades.

Al final d'aquesta fase és important poder definir clarament què és i què no és cada tema. Una manera de fer-ho és comprovant si és possible descriure l'abast i el contingut de cada tema amb un parell de frases. Encara que ja haurem posat noms provisionals als temes per treballar amb ells, aquest també és el moment per començar a pensar si aquests seran els definitius i sinó, quins noms els hi donarem en l'anàlisi final.

- Fase 6: Redactar l'informe.

Quan ja disposem d'un conjunt de temes completament elaborats, arriba el moment de fer l'anàlisi final i de redactar l'informe. És important que l'anàlisi final i la seva redacció, incloent extractes de dades, prengui forma en una narració concisa, coherent, lògica, no repetitiva i interessant de la història que expliquen les dades, no només en cada tema sinó també a través d'ells. La redacció ha d'aportar evidència suficient dels temes en les dades, per exemple a partir de suficients extractes per demostrar la prevalència d'un tema. Els extractes haurien de ser fàcilment identificables com a exemples del tema. No obstant, l'informe ha de fer quelcom més que simplement proporcionar dades. Els extractes han d'estar incrustats dins d'una narració analítica que il·lustra de manera convincent la història que explica a partir de les dades. Aquesta narració analítica ha d'anar més enllà d'una simple descripció de les dades i elaborar un argument en relació a la pregunta de recerca.

9.7. La transcripció.

En aquest apartat, ens referirem a quines regles s'han seguit a l'hora de dur a terme les transcripcions de les entrevistes i als motius que ens han dut a triar aquestes regles i no unes altres.

Com apunten Dresing et al. (2015), transcriure (del llatí *trans-scribere* = tornar a escriure) és l'acció de transferir un enregistrament d'àudio a text escrit, amb el propòsit entre d'altres, de fer-lo més accessible a l'anàlisi. Aquesta acció de transcriure, però, no està exempta d'una certa tensió entre pols oposats. D'una banda, hom vol representar què s'ha dit amb tots els seus detalls i les seves diverses facetes per proporcionar al lector una impressió precisa del missatge i facilitar-ne així la reconstrucció. De l'altra, un excés de detalls i d'informació, fa més difícil la lectura i la comprensió d'allò transcrit. Cal, doncs, prendre decisions sobre el què i el com es transcriurà i aquestes decisions inevitablement han de basar-se en els objectius de la recerca i en quin tipus d'anàlisi sobre el material recollit es vulgui fer.

En apartats anteriors, hem explicat els objectius de la present recerca i també que el mètode d'anàlisi de les dades escollit és l'anàlisi temàtica. En aquest mètode, allò que

s'analitza és l'aparició de temes rellevants en el conjunt de les dades obtingudes en les entrevistes en funció de la pregunta de recerca.

Així doncs, la transcripció ha de recollir fidelment i precisa allò que s'ha dit, més enllà de la interacció entre entrevistador i entrevistat/da o quins patrons culturals o socials són rere el discurs. És per això que hem desestimat convencions de transcripció d'un elevada complexitat i nivell de detall com poden ser les que proposen Jefferson (2004), de la qual es pot trobar una interessant adaptació a Rapley (2014), o Van Dijk (1977), més adequades als mètodes d'anàlisi de la conversa o d'anàlisi del discurs, respectivament.

Atès que no hi ha una única forma de dur a terme l'anàlisi temàtica, tampoc no hi ha una única guia a l'hora de dur a terme les transcripcions. No obstant, en qualsevol cas, cal assegurar una rigorosa i detallada transcripció literal de les expressions verbals i, en alguns moments, també de les no verbals. És important que la transcripció reculli la informació que es necessita respectant la fidelitat amb la font original i que sigui adequada al propòsit de l'anàlisi (Braun & Clarke, 2006). Una consideració interessant en aquest sentit és la referència que fa Poland (2002) a l'ús dels signes de puntuació i a com la utilització d'uns signes o d'uns altres en determinats llocs de la frase pot canviar substancialment el significat de la mateixa.

Precisament, les convencions de transcripció que hem adoptat en el nostre treball i que recollim en la Taula 15 són bàsicament les que proposa aquest darrer autor, amb algunes petites variacions per fer més comprensible el text que apareixen marcades en la taula amb un asterisc.

Taula 15

Convencions de transcripció (Adaptada de Poland, 2002, p. 640)

Pauses	Les pauses s'indiquen diferenciant entre pauses de fins a 2 segons aproximadament (...), de 3 i 4 segons (pausa) i a partir de 5 segons (pausa llarga).
--------	---

Sons sostinguts	Els sons sostinguts es repeteixen separats per guions, amb més o menys repetició en funció de la llargada del so. Per exemple: “Què-è-è-è?”
Discurs solapat*	Els fragments que es solapen s’indiquen entre signes =. El torn de parla del primer interlocutor queda tallat on acaba el solapament i s’obre torn de parla de l’altre interlocutor, també entre signes =. Si el primer interlocutor no havia acabat la frase, la continua en un nou torn de parla.
Interrupcions	Les interrupcions en mig d’una frase o d’una paraula s’indiquen amb un guió entre parèntesi (-) en el punt en què s’ha produït la interrupció. Per exemple: “Va dir que vin(-), que passaria.”
Rialles, tos, etc.	S’indiquen entre parèntesi. Per exemple:“(riu)”, “(tus)”, “(sospira)”. S’empra “(riu)” quan es una persona qui ho fa, i “(rialles)” per indicar que és més d’una.
Discurs confús	Les paraules que no s’entenen clarament es posen entre parèntesi i amb interrogant si es proposa una transcripció. Per exemple: “Mai he (sabut?) fer-ho.” Si no es pot proposar cap transcripció, es substitueixen les paraules intel·ligibles per XXX. Per exemple: “Mai he XXX fer-ho.”
Èmfasi	Les paraules emfasitzades s’indiquen amb majúscules. Per exemple: “Això és MOLT important.”
Cites	Quan se cita textualment una frase dita o pensada interiorment per una altra persona o pel propi participant, la frase es posa entre cometes. Per exemple: Llavors va pensar “Què difícil!”

Probablement, no totes les convencions adoptades i recollides en la taula anterior són necessàries per dur a terme una anàlisi temàtica. La decisió d’incorporar-les ve donada pel fet que, sense penalitzar en excés l’agilitat de la transcripció, poden facilitar altres tipus d’anàlisi en el futur, més pròxima a l’anàlisi de la conversa.

A més de les convencions que apareixen en la taula anterior, en les transcripcions també s’han incorporat les normes següents a partir de les propostes de Dresing et al. (2015):

1. Es transcriu literalment, sense resumir ni fer transcripció fonètica.

2. Cada intervenció d'un participant dona lloc a una línia o paràgraf nou, fins i tot si es tracta només d'un so o d'una interjecció.
3. Es manté l'estructura de la frase malgrat possibles errades sintàctiques.
4. Es transcriuen tots els sons paralingüístics i interjeccions (mhm, ah, eh).
5. Les paraules duplicades es transcriuen.
6. Les contraccions i les paraules abreujades del llenguatge col·loquial es transcriuen tal i com han estat pronunciades.

9.8. Criteris d'avaluació de la qualitat.

La recerca qualitativa no està exempta de la necessitat d'ajustar-se a uns criteris de qualitat. En aquest sentit, hi ha dos termes especialment rellevants: la validesa i la fiabilitat. Segons Anguera (1986, p. 34), la validesa es defineix com “la mesura en què la resposta s'interpreta de forma correcta”, mentre que la fiabilitat és “el grau en què les respostes són independents de les circumstàncies accidentals de la investigació”. Tanmateix, altres autors com Hammersley (citada a Silverman, 2010) entenen que la validesa s'aconsegueix quan el relat de l'investigador representa amb precisió els fenòmens socials als quals es refereix i que pretén representar, mentre que la fiabilitat té a veure amb la consistència i s'aconsegueix quan diferents observadors assignen una dada a la mateixa categoria o quan un únic observador assigna una dada a la mateixa categoria en diferents ocasions.

En la investigació qualitativa, la categorització serveix de mesura per a la validesa en no haver unitats de mesura en sentit estricte, com sí succeeix en la investigació quantitativa (Anguera, 1986). Tampoc es preten mesurar fenòmens, sinó comprendre'ls. Per això, com a criteri de qualitat hem estat especialment curiosos a l'hora d'assegurar que la definició de cada codi i de cada tema es corresponia amb el sentit de les dades a què es referia.

Quant a la fiabilitat, s'ha dut a terme una prova d'*inter-rater agreement* a partir de cinc entrevistes (25% del total). En la prova van participar el doctorand, els dos codirectors de la tesi i una investigadora aliena a la investigació que pertany al mateix grup de recerca del doctorand i dels seus codirectors. Cada un dels participants en la prova va codificar lliurement les entrevistes i va generar temes a partir dels codis.

Seguidament, es van comprovar les coincidències y discrepàncies entre els participants pel que fa a la codificació i a l'assignació de temes. Finalment, a través d'un procés d'anàlisi i de discussió es va arribar a l'acord total respecte dels temes.

9.9. Aspectes ètics.

La investigació va obtenir l'aprovació de la Comissió d'Ètica i Recerca (CER) de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport de la Universitat Ramon Llull en data 27 de setembre de 2016.

Des d'un punt de vista ètic, hem de tenir en compte que una part dels participants en la investigació són persones que pertanyen a un col·lectiu especialment vulnerable, com és el de les persones amb DID. Així, per dur-la a terme, ens hem basat en els principis ètics que planteja el model de tradició angloamericana.

El model angloamericà, sorgit a partir de l'informe Belmont que va ser realitzat en 1978 a Estats Units i presentat en l'obra de Beauchamp i Childress (Mir & Busquets, 2011) ofereix cinc principis que són els següents: (1) No maleficència, (2) Beneficència, (3) Autonomia, (4) Justícia, i (5) Confidencialitat. Cal precisar que en el model de Beauchamp i Childress els quatre primers principis són d'ordre major i l'últim és menor. Això vol dir que, en cas de conflicte, preval el d'ordre major.

A continuació, expliquem breument cada un d'aquests principis que han guiat la nostra recerca.

1. Principi de no maleficència.

D'acord amb aquest principi, ni durant, ni com a conseqüència de la recerca, s'ha de causar cap mal (*primun non nocere*). S'ha d'estar molt atent a preveure i evitar el mal que, sense voler-ho, es pot causar, encara que de vegades es pot causar mal sense saber-ho. Tanmateix, poc o molt, sempre és inevitable causar alguna incomoditat.

2. Principi de beneficència.

Segons aquest principi, la recerca persegueix la consecució d'un bé. Cal identificar quin és i raonar les possibilitats de causar-lo. De vegades, els efectes de la recerca no generen un bé immediat, però sí a curt, mig o llarg termini.

3. Principi d'autonomia.

Aquest principi es basa en el fet que el participant en la investigació compregui exactament quins són els termes i condicions de la seva participació i pugui decidir lliurement si vol participar-hi o no, sense coaccions. D'acord amb aquest principi, doncs, l'investigador té el deure d'informar adequadament el participant i assegurar la comprensió de les conseqüències que per a ell representa la seva participació en la investigació, de manera que aquesta participació es produeixi lliurement i sense coaccions internes ni externes. Per tal de complir adequadament amb aquest principi, hem elaborat un full informatiu per a les empreses i un altre per a les persones que participen en les entrevistes, incloent-hi la Fundació Aura i els seus preparadors laborals (Annex 1 i Annex 2). Ambdós són molt similars, però contenen petites diferències, ja que la col·laboració que es demana a unes i altres en la investigació no és la mateixa. Igualment, amb el full informatiu i formant part del mateix document, tot i que en els annexos finals estiguin separats, hem redactat uns fulls de consentiment informat per a l'empresa i per als treballadors, que s'utilitzaran també amb la Fundació Aura i els seus preparadors laborals (Annex 3 i Annex 4). Tant en l'elaboració del full informatiu com del consentiment informat hem pres com a referència la *Guia d'elaboració del Full d'Informació i del Consentiment Informat* publicada pel Comitè d'Ètica de la Recerca de la Universitat Ramon Llull (Comitè d'Ètica de la Recerca, n.d.).

4. Principi de justícia.

Ens diu que s'ha de tractar de forma no discriminatòria els participants en la investigació, tret que hi hagi raons justificades per la pròpia naturalesa de la mateixa i que faci necessari algun tipus de diferenciació entre els subjectes que hi participen.

5. Principi de confidencialitat.

Per complir aquest principi, les dades dels subjectes que participen en la investigació s'han de guardar i preservar de manera que no siguin publicades o donades a conèixer sense el seu consentiment. Per això, la informació obtinguda en la recerca es

presenta de forma dissociada per tal que no sigui possible associar cap participant amb unes respostes o dades concretes. Pel que fa a la custòdia de les dades, les entrevistes s'han enregistrat en un iPad propietat del doctorand, al qual s'ha d'accedir per contrasenya, i s'han emmagatzemat en un ordinador personal que també té accés per contrasenya.

10. Resultats

10.1. Codis.

Com hem assenyalat en el capítol anterior (9.6. Anàlisi de les dades), codificar és extreure les dades i organitzar-les en grups de significat. En la nostra recerca, les dades han sorgit en forma de cites a partir de les pròpies paraules de les persones que han participat en les entrevistes. En codificar, hem agrupat un conjunt de cites que tenen un mateix significat o parlen d'una mateixa idea i hem etiquetat cada grup sota un codi o etiqueta que, en poques paraules (entre una i cinc en el nostre cas), pretén recollir a què es refereixen aquelles dades o cites. Posteriorment, hem redactat una breu definició per a cada codi, diferenciant aquells que tractaven sobre factors facilitadors, dels que ho feien sobre factors obstacle. La relació de codis facilitadors i de codis obstacle, així com les seves definicions i el número de cites per a cada codi, es recull en l'Annex 5 i l'Annex 6 respectivament.

El procés de codificació ha estat conduït a través d'una estratègia principalment inductiva. Això vol dir que els codis no estaven predeterminats en base a cap teoria, sinó que s'han anat construint a mesura que anàvem llegint i rellegint les transcripcions, així com també a partir de les notes de camp que havíem pres en el moment de realitzar les entrevistes. Tanmateix, seria ingenu pretendre que el nostre marc teòric de referència, del qual hem parlat en els primers capítols d'aquesta tesi, així com les diferents lectures que hem dut a terme en els darrers anys, no hagin estat presents a l'hora de crear codis i de definir-los.

Abans d'iniciar la codificació, hem hagut de prendre una decisió en relació amb si codificaríem totes les dades aparegudes en les entrevistes o només aquelles que fessin referència a factors organitzacionals, tal com havíem formulat en els objectius de

recerca. Malgrat un cert risc de desviar-nos dels nostres objectius, hem optat per codificar-les totes per dues raons: (a) la decisió de si una dada fa referència o no a factors organitzacionals no és òbvia i ens ha generat dubtes en alguns casos, i (b) algunes dades que no fan referència a factors organitzacionals ens han semblat interessants perquè es relacionen amb aspectes rellevants en el procés d'inserció laboral.

Tradicionalment, s'ha considerat que la recerca qualitativa treballa fonamentalment amb conceptes, paraules i definicions, mentre que la recerca quantitativa prefereix l'ús de números, mesures i quantitats (Ruiz, 2012). Això no obstant, coincidim amb Ruiz (2012, p. 68) quan considera que “així com seria inadmissible un estudi quantitatiu que s'oposés d'entrada a qualsevol tipus de descripció o narració qualitatives, no té sentit rebutjar obertament el recurs a números, sèries o paràmetres complementaris en les anàlisis qualitatives”. Emparats en aquesta idea, en la Taula 16 es recullen les xifres més rellevants de cites i codis sorgides en el procés de codificació. Bàsicament, la Taula 16 mostra el número de codis facilitadors, codis obstacle, codis sense classificar i cites sorgits en la codificació inicial i el número d'aquest codis i cites després de diverses revisions en què s'han eliminat redundàncies i s'han ajuntat codis que es referien a una mateixa idea.

Taula 16

Número de cites i codis inicials i finals

	Inicials	Finals
Cites:	1263	1261
Codis totals:	379	331
Facilitadors	282	246
Obstacle	96	85
Sense classificar	1	0

Com és habitual en el procés de codificació, algunes de les cites extretes de les entrevistes han estat utilitzades en més d'un codi alhora.

10.2. Temes.

Un cop finalitzada la fase de codificació amb la revisió dels codis i de les cites, hem passat a ordenar-los, classificar-los i combinar-los per mirar de trobar quins temes sorgien a partir de la llarga llista de codis. També hem buscat les possibles relacions entre els codis. En aquest punt, han estat útils les definicions que havíem elaborat sobre cada un d'ells i també la utilització de taules i esquemes que ens han permès avançar en la definició dels temes fins obtenir una primera llista que hem sotmès a varies revisions.

Les revisions realitzades sobre la llista de temes s'han dut a terme amb la finalitat de comprovar si: (a) tots els codis quedaven representats en algun dels temes; (b) tots els temes es sustentaven de manera suficient en codis i cites sorgits de les entrevistes de, com a mínim, un dels grups de participants (C: companys, P: preparadors o T: treballadors); (c) no hi havia encavalcaments entre els temes; (d) les dades dintre de cada tema eren coherents entre elles; i (e) cada tema tenia suficient entitat en si mateix i diferenciada de la resta de temes.

Els temes sorgits després de la revisió com a factors facilitadors i/o obstacle són els que es mostren en la Taula 17 ordenats alfabèticament.

Taula 17

Definició de factors facilitadors i/o obstacle

Factors	Definició
Actitud i capacitat de la persona DID en l'acompliment de les seves obligacions	Es refereix a la predisposició que mostra la persona amb DID cap a les seves tasques i cap a les demandes d'altres companys. Té el seu origen en el propi treballador (les seves actituds, les seves capacitats) i afecta l'acompliment del treball.

Factors	Definició
Aportacions de la persona amb DID	Fa referència a quines són les aportacions de la persona amb DID o els beneficis que l'empresa i els seus companys obtenen per la seva participació com un membre més de la plantilla.
Autoconsciència	Té a veure amb la consciència que la persona amb DID té sobre ella mateixa i la seva discapacitat.
Beneficis obtinguts per la persona amb DID	Es refereix als beneficis que obté la persona amb DID gràcies a la seva feina i a tot el que gira al voltant de la feina.
Característiques de l'equip humà	Es refereix a les característiques (mida, estabilitat, etc.) de l'equip humà de treball al qual pertany la persona amb DID.
Comprensió de la discapacitat	Es refereix al coneixement (o desconeixement) sobre el món de la discapacitat que tenen els companys i el supervisor de la persona amb DID i a les idees, pors, creences, sentiments i expectatives que se'n deriven.
Condicions de treball	Té a veure amb les condicions físiques de treball i els recursos amb què treballa la persona amb DID.
Organització i tipus de tasques	Té a veure amb la forma d'organitzar les tasques que se li assignen a la persona amb DID, la claredat d'aquestes, les rutines i els calendaris. També amb quins criteris se li assignen les tasques i si aquestes s'ajusten als seus interessos i capacitats.
Paper de la família	Es refereix al paper que juga la família de la persona amb DID en el seu procés d'inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball.

Factors	Definició
Preparació laboral i període d'adaptació	Es refereix a la necessitat de preveure unes activitats de preparació per a la vida laboral i un període d'adaptació suficient perquè pugui produir-se l'adaptació mútua entre el treballador i el seu lloc de treball, i entre el treballador i els seus companys.
Presència i acompanyament del preparador laboral	Fa referència a les actuacions del preparador laboral en tot el procés d'inserció laboral i a l'impacte que tenen aquestes actuacions.
Presència i acompanyament del referent laboral	Fa referència al paper del referent laboral i a les seves actuacions en tot el procés d'inserció laboral, així com a l'impacte que tenen aquestes actuacions.
Qualitat de les relacions i de la comunicació	Es refereix al tipus de tracte i a la fluïdesa de la comunicació entre els companys, inclòs el supervisor, i la persona amb DID.
Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys	Es refereix a les circumstàncies que giren al voltant de la decisió d'incorporar un treballador amb DID a la plantilla de l'empresa i mantenir-li el lloc de treball, incloses les motivacions que han provocat aquesta decisió, així com la forma en què l'empresa la comunica a la resta de la plantilla i presenta el treballador amb DID als seus nous companys.
Supervisió i seguiment	Es refereix a les accions dutes a terme, normalment pel referent laboral o el supervisor, per comprovar que la tasca es realitza correctament, que la persona amb DID es troba a gust en la seva feina i que rep els suports necessaris. Inclou la correcció d'errades que la

Factors	Definició
	persona amb DID pugui cometre, així com el reconeixement dels seus èxits.

Cal destacar que no tots els factors de la Taula 17 apareixen amb la mateixa intensitat en els relats de les persones entrevistades ni tampoc tenen la mateixa incidència com a facilitadors o com a obstacle des de la perspectiva dels diferents grups de participants. També, com s'explica en el proper apartat, hem observat que hi ha molts factors en comú entre les diferents perspectives, però també algunes diferències.

D'entre tots els factors, ens ha generat alguns dubtes el que es refereix a la *Comprensió de la discapacitat* ja que, com es pot apreciar en l'Annex 7, és el que compta amb una fonamentació més feble (número de cites i número de codis). Finalment, hem decidit incloure'l atès que en dos dels grups participants (C: companys i P: preparadors) l'han considerat un factor rellevant, principalment com a obstacle.

10.3. Anàlisi temàtica.

La nostra investigació ens ha portat a identificar 15 factors clau per a la inserció laboral de les persones amb DID. Alguns d'aquests factors poden actuar com a facilitadors o com a obstacle en funció de com es gestionin, mentre que d'altres actuen principalment com a facilitadors. Finalment, hi ha un factor (*Comprensió de la discapacitat*) que actua principalment com a obstacle des de la perspectiva dels companys i dels preparadors laborals, mentre que en el grup de treballadors no s'esmenta ni com a facilitador ni com a obstacle. Així doncs, podem dividir els 15 factors en tres categories: (a) facilitadors/obstacle, (b) principalment facilitadors, i (c) principalment obstacle.

En aquest apartat, presentem els factors que han estat rellevants com a facilitadors o com a obstacle en cada un dels grups participants en la investigació. Iniciarem l'anàlisi amb el grup de companys, continuarem pel grup de preparadors laborals i finalment presentarem la perspectiva del grup de treballadors amb DID.

10.3.1. Grup de companys.

La Taula 18 mostra com s'han distribuït els 15 factors entre les tres categories en el grup de companys.

Taula 18

Factors per categories en el grup de companys

Categories	Factors
Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitat de les relacions i de la comunicació. • Organització i tipus de tasques. • Presència i acompanyament del referent laboral. • Supervisió i seguiment. • Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions.
Factors clau que actuen principalment com a facilitadors.	<ul style="list-style-type: none"> • Presència i acompanyament del preparador laboral. • Preparació laboral i període d'adaptació. • Responsabilitat social corporativa. • Aportacions de la persona amb DID. • Beneficis obtinguts per la persona amb DID. • Característiques de l'equip humà. • Autoconsciència. • Condicions de treball. • Paper de la família.
Factors clau que actuen principalment com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensió de la discapacitat.

A continuació, s'expliquen els factors identificats en la investigació en el grup de companys:

Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.

- **Qualitat de les relacions i de la comunicació.** Es refereix al tipus de tracte i a la fluïdesa de la comunicació entre els companys, inclòs el supervisor, i la persona amb DID.

Aquest tema ha estat un dels que més ha destacat en les entrevistes. Totes les persones entrevistades han assenyalat que tractar a la persona amb DID com una més, adaptant-se a les seves necessitats, sense discriminar-la per raó de la seva discapacitat, però alhora ajudant-la a créixer com a persona i com a professional i fent que es senti a gust dins l'equip és un factor fonamental per a una correcta inserció laboral. Aquest tracte es refereix tant a les situacions pròpies de la feina, com deia C1: "Igual que ella m'ajuda a mi i jo l'ajudo a ella, igual que ajudo a una altra companya, perquè tot sigui una cadena i funcionem bé.", com a aquelles més informals que sempre sorgeixen en moments de descans o fora de l'àmbit laboral. Així, la participació de la persona amb DID en les celebracions informals (aniversaris, neixements, sopars d'empresa, etc.) i els moments de l'esmorzar a la cafeteria també han estat destacats per alguns participants com a situacions de relació que ajuden a la inserció laboral, com explica C0 sobre el seu company amb DID: "Quan arriba l'hora de l'esmorzar (...) comença a recollir tots els companys amb els que va, (...) principalment els més propers, i si a algú no el troba, el truca per telèfon." Interessar-se per la vida personal i les activitats que la persona amb DID fa fora de la feina, donar-li suport emocional en els moments personals difícils, com la mort o la malaltia d'un familiar, així com a l'inrevés, que la persona amb DID comparteixi aspectes de la seva vida extralaboral amb els seus companys, també es menciona com a facilitador, com deia C3c: "I sempre li preguntem, (...) una o una altra sempre se'n recorda, no?, de què ha fet el cap de setmana per a preguntar-li, no?" La relació amb els companys i l'acceptació d'aquests es percep, doncs, com un factor facilitador important.

De les vuit persones que pertanyien a aquest grup de participants en la investigació, quatre exerceixen la funció de cap immediat o supervisor de la persona amb DID. Des

de la perspectiva d'aquests participants, una relació que faciliti la inserció s'ha de basar en un tracte igual al que es donaria a qualsevol altre company. Això inclou informar la persona amb DID sobre què passa a l'empresa, així com la seva assistència a les reunions de treballadors. En aquest sentit, C5m manifestava: "Fa poc vam tenir, bueno, un canvi de direcció general, llavors (...) nosaltres li vam explicar 'Ara hi haurà una nova persona; la que hi havia ara ha marxat.'" També la paciència ha estat assenyalada com un element facilitador important en la relació, com reconeixia C4: "Només és qüestió de guiar-la, tenir paciència; aquest és el factor que jo més crec que ha estat el meu."

En alguns moments, el tracte amb altres treballadors apareix com a font de dificultats o obstacle, especialment si la persona amb DID reclama una atenció que, des del punt de vista de la resta de companyes, es considera excessiva. C4 ho expressava així: "Quan fa la seva feina, li agrada ensenyar-te-la. (...) Llavors vas, li dius 'Ai, molt bé, molt bé!' (...) Però potser, amb les companyes, els hi diu tres o quatre vegades i... (no li fan tant cas)." D'altra banda, aquest factor també sembla actuar com a obstacle en alguns casos, especialment per falta de fluïdesa en la comunicació, per timidesa, perquè el treballador es bloqueja davant el to amb què se li parla quan s'equivoca, o per les seves dificultats per expressar dubtes o preguntar, especialment amb persones a qui no coneix. C5v comentava el següent: "Li costa preguntar. Quan hem tingut algun problema és per això, perquè ell potser ha tirat per un lloc i... 'No, no! Però pregunta, que no passa res.'" O, com explicava C3c, quan la persona amb DID amaga informació als seus superiors per no ser amonestada: "A vegades, ens confon dient coses que no són veritat i no ho reconeix fins després d'unes hores o fins l'endemà."

- **Organització i tipus de tasca.** Té a veure amb la forma d'organitzar les tasques que se li assignen a la persona amb DID, la claredat d'aquestes, les rutines i els calendaris. També amb quins criteris se li assignen les tasques i si aquestes s'ajusten als seus interessos i capacitats.

La totalitat de les persones entrevistades van manifestar que un dels principals factors que faciliten la inserció laboral dels companys amb DID és la naturalesa de les tasques que han de realitzar, que siguin tasques útils, necessàries per a l'empresa. La persona amb DID es converteix així en un més de l'equip, algú que pot ajudar, que fa

una feina important i que aporta un valor al grup. Es destaca la necessitat que les tasques estiguin organitzades, clarament identificades i calendaritzades, de manera que la persona amb DID pugui tenir clar què és el que ha de fer i quan. Així, per exemple, C2 explicava el següent: "Li vam fer un horari de 'avui toca tal' i, bé, aquest és el seu treball. (...) Ell sap què ha de fer. Té el seu horari al seu vestuari i en el vestuari ell llegeix el que ha de fer aquell dia." En aquest sentit, la majoria de persones entrevistades manifesten que si la persona amb DID disposa d'una llista de tasques, d'un calendari i es respecten les seves rutines, tot és més senzill.

També es posa de manifest la necessitat que l'assignació de les tasques s'ajusti als interessos i capacitats del treballador, així com el poder motivador de les tasques noves, diferents o que surten de la rutina. Per exemple, C3n deia sobre la seva companya amb DID: "Si li encarregues una tasca diferent, ella súper motivada perquè canvia de tasca." C2, per la seva banda, comentava: "Al començament, (...) es cansava sempre de fer el mateix (...) i volia fer més coses de les que feia." Les adaptacions que es fan a l'empresa perquè la persona amb DID pugui dur a terme la seva tasca també tenen molta importància dintre d'aquest factor.

Pel que fa als obstacles, en algunes entrevistes s'esmenta la manca d'organització en l'assignació de les tasques com una de les dificultats que han hagut d'afrontar quan, per exemple, no hi ha ningú que filtri les tasques que se li assignen a la persona amb DID i aquesta rep l'encàrrec de diferents persones per fer diferents tasques en un breu espai de temps. En aquest sentit, C3c deia: "Això sí que va passar, que la gent li anava donant i ella no tenia la capacitat com per decidir (...) i a vegades, clar, deixava una altra feina, que era urgent, i es posava a fer la feina nova, no?" L'assignació de tasques inadequades també ha estat remarcada per alguns participants com a obstacle.

- **Presència i acompanyament del referent laboral.** Fa referència al paper del referent laboral i a les seves actuacions en tot el procés d'inserció laboral, així com a l'impacte que tenen aquestes actuacions.

La presència i l'acompanyament del referent laboral apareix en les entrevistes com un factor facilitador important, tant per les pròpies funcions del referent, com per la relació que estableix amb el treballador amb DID. Des de la perspectiva del grup de companys, la persona referent és qui organitza les tasques, les filtra, guia, ajuda i dona

suport, especialment al principi, a la persona amb DID. La proximitat física en el lloc de treball entre el referent i la persona amb DID facilita aquestes funcions. En alguns casos, el referent laboral és qui centralitza la comunicació entre la persona amb DID i els seus companys i manté una comunicació fluïda i de confiança amb ella, inclús fora de la feina. També es destaca el referent com algú que dona seguretat i benestar. C4 ho expressava així: “El procés (d’inserció) va començar lent, però de seguida va anar agafant el traç. És veritat que se li va donar molt suport, molta tranquil·litat, en el sentit de ‘T’equivoques? No passa res, tots ens equivoquem.’”

Aquest factor es revela com a obstacle quan la persona referent està un temps absent per baixa laboral, vacances o altres circumstàncies més o menys dilatades en el temps, o quan no filtra les tasques que arriben a la persona amb DID. Com deia C4, referint-se a la treballadora amb DID: “Hem parlat que les vacances sempre coincideixi amb mi. Per què? Perquè es nota quan jo no hi soc. Dos, tres dies, no passa res, però si estic un temps sense ser-hi, depèn de qui, no la sap portar.” O també, segons C0, quan la referent està de baixa i la persona amb DID ha d’anar a repartir el correu: “A vegades, es perd, es perd ...no es perd, però triga més del normal.”

- **Supervisió i seguiment.** Es refereix a les accions que es duen a terme, normalment pel referent laboral o pel supervisor, per comprovar que la tasca es realitza correctament i que la persona amb DID es troba a gust en la seva feina. Inclou la correcció d’errades que la persona amb DID pugui cometre, així com el reconeixement dels seus èxits.

Alguns participants manifesten la importància de dur a terme un seguiment de les tasques que realitza el treballador amb DID perquè pugui saber si les està realitzant correctament o si ha de corregir alguna cosa en la forma de fer-les. La participant C5m assenyalava la figura del referent laboral com la persona més indicada per dur a terme aquest seguiment. En el seguiment, l’exigència d’un treball ben realitzat i el compliment de les obligacions i les normes ha de ser present. Un exemple d’això el trobem en les paraules de C4: "Ella és una nena molt afectuosa, de seguida s’ofereix. Sí que és veritat que vam haver de frenar una mica el tema 'afecte', perquè si la deixaves parlar, era parlar i no fer i, bé, va caldre marcar-li unes pautes."

El seguiment no només ha de tenir com a conseqüència la correcció d'errors, sinó també el reconeixement de la feina ben feta. El suport, l'ajuda i l'adaptació a les necessitats de la persona per a la seva correcta inserció, de manera més intensa al principi i deixant més autonomia a mesura que la persona amb DID va adquirint més destresa en les seves tasques, també han de ser presents. Una altra de les participants, en aquest cas C5v, es referia al fet que el seguiment també ha d'estar enfocat a aspectes més personals, com "saber detectar si li passa alguna cosa o no, si està bé, si li agraden les tasques que fa (...) donar-li confiança i que se senti a gust."

D'altra banda, també alguns participants com C5m assenyalen les dificultats per fer un seguiment adequat en haver canviat d'ubicació la persona amb DID, en un lloc allunyat del seu referent laboral o, quan es relaxa l'atenció sobre la persona amb DID, com deia C3c: "Com no la seguia tant, del dia a dia, no?, la deixava perquè sabia que ho anava fent bé i tot això, no? (...) fins que vam veure que tot això anava passant (no feia algunes de les seves tasques)."

- **Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions.** Es refereix a la predisposició que mostra la persona amb DID cap a les seves tasques i cap a les demandes d'altres companys. Té el seu origen en el propi treballador (les seves actituds, les seves capacitats) i afecta l'acompliment del treball.

Tots els participants entrevistats s'han referit a l'actitud de la persona amb DID i a les seves capacitats com un factor clau en l'èxit de la inserció. El desig i la motivació per treballar, juntament amb el sentit de la responsabilitat o fins i tot el perfeccionisme i la predisposició a ajudar els companys, són les actituds que més s'han destacat. Com a exemple, podem veure les paraules de C0: "Penso que per a ell, venir a treballar és molt important, molt important, i és treballador, molt treballador, molt bon company i molt responsable". També la capacitat per treballar amb autonomia, seguir les instruccions de treball o les normes de cortesia amb els clients/usuaris, com ara saludar, reconèixer les errades i acceptar les correccions que se li fan, han estat assenyalades com a elements importants. Alguns participants es refereixen al company amb DID com una persona agradable, afectuosa, molt llesta, fins i tot pícara, amb molta memòria i que sap adaptar-se als canvis. Per exemple, C3c es referia així a la seva companya: "És tan oberta tan,

tan desperta, tan-n-n (...) és que és, no sé (...) és positiva, optimista, ho té tot, no?" En molts casos, els participants manifesten haver quedat sorpresos en observar aquestes actituds i capacitats en el seus companys amb DID, degut als prejudicis que inicialment tenien sobre les persones amb DID.

En sentit oposat, algunes persones entrevistades han manifestat que en certes ocasions han aparegut dificultats per desinterès, manca de perseverança, pèrdues d'atenció o per no tenir prou desenvolupades determinades competències bàsiques com la lectura o l'escriptura. Així mateix, l'estabilitat emocional de la persona amb DID s'ha vist alterada algunes vegades per problemes sorgits fora de l'àmbit laboral, com problemes de salut del propi treballador, problemes de cansament, o la malaltia, i fins i tot mort, de algun familiar proper. En aquest sentit, C3c explicava: "I ara amb el pare, que està molt malalt i pobre està a casa amb la mare, tenen situacions molt tenses, no?, i ella ho viu tot això, no?, i li amoïna molt."

Factors clau que actuen com a facilitadors.

- **Presència i acompanyament del preparador laboral.** Fa referència a les actuacions del preparador laboral en tot el procés d'inserció laboral i a l'impacte que tenen aquestes actuacions.

La figura del preparador laboral és percebuda per la majoria dels participants en la investigació com un factor clau en la correcta inserció laboral d'una persona amb DID. El seu assessorament i ajut es considera molt important per orientar, tant l'actuació del treballador amb DID, com la dels seus companys i supervisors, principalment en els inicis. Així ho confirmava C2, davant la pregunta de quin és el secret d'una correcta inserció laboral: "Jo diria més per ells (els preparadors laborals). Són ells, que ens han ajudat molt." Per la seva banda, C3n es referia a la intervenció del preparador laboral en situacions concretes: "Bé, el fet de tenir una persona de referència jo penso que és súper important. (...) Sempre que hi ha un problema així, que es repeteix en el temps, l'avisem i ell ve i parla amb ella (la persona amb DID) i ho acaben solucionant o troben el per què d'aquest problema." La figura del preparador laboral és reconeguda també com algú que facilita formació i informació de context a les persones que han de ser companyes de la persona amb DID per ajudar-les així a conèixer-la i entendre-la millor.

- **Preparació laboral i període d'adaptació.** Es refereix a la necessitat de preveure unes activitats de preparació per a la vida laboral i un període d'adaptació suficient perquè pugui produir-se l'adaptació mútua entre el treballador i el seu lloc de treball, i entre el treballador i els seus companys.

La preparació per a la vida laboral és un factor que ha aparegut en les entrevistes com a facilitador. Les activitats que proporcionen aquesta preparació provenen en gran part de la formació rebuda a la Fundació Aura i de les pràctiques en empreses. També les activitats de vida autònoma en la comunitat que la persona amb DID realitza fora de l'horari laboral, ja sigui en el marc de la Fundació Aura o en la seva vida personal i familiar. Així, per exemple, ho expressava C4: "I sortir de casa, jo crec que també en aquest cas, aquesta nena, és positiu; és més, jo li recomanaria que fes més coses, necessitaria fer més coses..." Alguns participants fan referència a la importància de tenir paciència i preveure un període d'adaptació per a la persona amb DID, com es faria amb qualsevol altre treballador. Això deia C4: "És veritat que va començar amb un ritme de treball molt baix, com tothom, però de seguida ella va anar agafant el ritme i, bueno, cada cop li anaves demanant una coseta més, sempre dintre del que estava fent, no?" Algun participant com C1 s'ha referit a dificultats inicials per timidesa o dificultats de comunicació de la persona amb DID que han estat superades després d'un temps: "Al principi, era com un fantasma. Ara, no. Quan passava, no deia ni 'Hola'. Ara, no."

- **Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys.** Es refereix a les circumstàncies que giren al voltant de la decisió d'incorporar un treballador amb DID a la plantilla de l'empresa i mantenir-li el lloc de treball, incloses les motivacions que han provocat aquesta decisió, així com la forma en què l'empresa la comunica a la resta de la plantilla i presenta el treballador amb DID als seus nous companys.

La voluntat de contractar un treballador amb DID és un dels temes que alguns participants assenyalen com a factor imprescindible, perquè pugui produir-se una inserció laboral reeixida, especialment en aquelles empreses que no estan obligades per llei a fer-ho. Aquest és el cas de C1, que en l'entrevista va dir el següent: "Jo destacaria l'empresa, perquè (...) vivim en una societat que encara no té el concepte de tenir treballant persones amb discapacitat intel·lectual (...) i va ser la directora que va anar a

buscar la Fundació Aura sense estar obligada a fer-ho." En aquesta mateixa línia, C3n destaca la voluntat del primer director del centre en què treballa: "Jo crec que va ser molt bonic el fet que, bé, el fundador i primer director de centre va considerar que era una oportunitat per a una persona amb discapacitat i ho va fer." El sentit de responsabilitat social de l'empresa, representada en els seus directors, sembla ser el motiu que es desprèn d'aquestes cites. De fet, segons el relat dels participants, la decisió de contractar sovint prové de la direcció o dels responsables de recursos humans. En qualsevol cas, es considera que la implicació i el suport de la direcció és molt important per a l'èxit de la inserció.

Alguns participants han esmentat la importància que els futurs companys de treball siguin informats amb anterioritat de la incorporació d'una persona amb DID a l'equip, preferiblement, per part d'una persona amb responsabilitat dins de l'empresa i que a més sàpiga transmetre'ls una perspectiva positiva d'aquesta incorporació.

- **Aportacions de la persona amb DID.** Fa referència a quines són les aportacions de la persona amb DID o els beneficis que l'empresa i els seus companys obtenen per la seva participació com un membre més de la plantilla.

Un factor que els companys de la persona amb DID citen com a facilitador de la inserció laboral i, sobretot, del manteniment del lloc de treball, és el que es refereix a les aportacions que aquesta fa a l'equip i a l'empresa. Destaquen les aportacions referides a les relacions humanes i les que tenen a veure amb les tasques. Així, molts dels participants s'han referit al seu company amb DID com algú que aporta bon clima de treball, que ajuda a millorar la cohesió de l'equip, que cuida i es preocupa pels companys, com deia C3c parlant de la seva companya: "Aquest tarannà, aquest caràcter, aquest companyerisme, bueno, no, més que companyerisme, perquè això és més que companyerisme, no? El fet és que et cuida." O també al valor i la utilitat de la seva feina, com deia C5v: "Bueno, pues és això. És les tasques. Les tasques que fa són importants." Algun participant ha comentat, a més, l'oportunitat de conèixer de prop el món de la discapacitat i el creixement personal que deriva d'aquest coneixement.

- **Beneficis obtinguts per la persona amb DID.** Es refereix als beneficis que obté la persona amb DID gràcies a la seva feina i a tot el que gira al voltant de la feina.

Un altre dels factors facilitadors que s'ha mencionat en les entrevistes ha estat els beneficis per a la persona amb DID que es deriven de la seva feina. El salari és un d'aquests beneficis, però sovint no ha estat considerat el principal. Els participants han donat molta importància a l'autonomia personal que proporciona el fet de treballar, a més del benefici per a l'autoestima i la seguretat pel fet de sentir-se útil, de sentir-se part d'un equip. En aquest sentit, C0 afirmava: “Jo crec que li aporta molta autonomia i això li reforça, doncs, en la seva persona, no?, de bueno, ‘Treballo i estic en un entorn amb persones que m'estimen.’”

- **Característiques de l'equip humà.** Es refereix a les característiques (mida, estabilitat, etc.) de l'equip humà de treball al qual pertany la persona amb DID.

Sense ser un dels factors més anomenats, en alguns casos s'atribueix una part de l'èxit de la inserció a les característiques de l'equip humà de treball, com ara equips petits, estables, on es fomenta el treball en equip i la comunicació, com deia C1: “Bé, nosaltres som un equip multidisciplinari, no? (...) i lo que tenim és també molta comunicació entre nosaltres, perquè cada ú te la seva funció (...) és com una cadena.”

- **Autoconsciència.** Té a veure amb la consciència que la persona amb DID té sobre ella mateixa i la seva discapacitat.

En el grup de companys entrevistats, aquest factor no ha tingut molta rellevància, però tot i així, la consciència de la pròpia situació personal i laboral s'ha mencionat com a element que ajuda la persona amb DID a situar-se. En aquest sentit, mereix especial atenció el tema de la jubilació. És interessant el comentari de C2: “Ell veu quan, d'alguna manera, persones d'aquí, de l'empresa nostra, doncs van jubilant-se, es van jubilant, clar ell d'alguna manera, ‘I a mi quan em toca?’, no?, em pregunta.”

- **Condicions de treball.** Té a veure amb les condicions físiques de treball i els recursos amb què treballa la persona amb DID.

Aquest factor no ha estat molt anomenat en cap dels grups participants en la investigació. En el grup de companys, en particular, alguns s'han referit a ell com a facilitador, mentre que cap l'ha mencionat com a obstacle. Consideren que és més fàcil aconseguir una correcta inserció laboral si la persona amb DID té el seu propi espai de treball i se li respecta, i si també té les seves pròpies eines de treball i les pot controlar.

Així ho expressava C3c: “Ella és molt primmirada, molt. ‘C3c, aquestes tisores són meves.’ ‘M’han desaparegut les tisores.’ Això sí que ho té controlat, el seu material, eh? A més, va anar posant etiquetes a tot arreu, no?, de dir, ‘Tens les meves tisores?’ o, ‘Les meves claus?’ ‘No, no.’ ‘Estàs segura?’ Vull dir, això sí que ho mira.”

- **Paper de la família.** Es refereix al paper que juga la família de la persona amb DID en el seu procés d’inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball.

Tot i que no considerem que aquest sigui un factor organitzacional, hem optat per incloure’l perquè algun participant s’ha referit a la influència que té l’acompanyament i el suport de la família sobre l’èxit del procés d’inserció laboral i el manteniment del lloc de treball de la persona amb DID. També per la informació de context que pot aportar en un moment donat i que permet conèixer millor la persona amb DID i les seves circumstàncies. C2 es referia als factors que havien afavorit l’èxit de la inserció del seu company amb DID en aquests termes: “Suposo que és una mica de tot, no? Que estigui aquí, d’alguna manera bé, vol dir també que tant l’empresa, com a Aura i la seva família, doncs també l’ha recolzat, no?, i això és molt bo també, per part de tots.”

Factors clau que actuen com a obstacle.

- **Comprensió de la discapacitat.** Es refereix al coneixement (o desconeixement) sobre el món de la discapacitat que tenen els companys i el supervisor de la persona amb DID i a les idees, pors, creences, sentiments i expectatives que se’n deriven.

Aquest factor no és el que té menys citacions des de la perspectiva dels participants en el grup de companys, però sí és el que compta amb menys codis. Actua bàsicament com a obstacle. Així, el desconeixement de la discapacitat va generar dubtes i temors en alguns dels treballadors en no saber com havien de tractar els seus companys amb DID, ni si realment podrien desenvolupar la seva feina de manera satisfactòria. Alguns referents han esmentat que al principi van sentir una certa por perquè no havien tractat mai una persona amb DID i pel repte que representa acompanyar-la en la seva inserció laboral. C3c confessava: “Jo estava una miqueta espantada al principi perquè, clar, no sabia com podia funcionar.” L’assessorament del preparador laboral, així com les actituds i capacitats de la persona amb DID, factors dels quals hem parlat anteriorment,

han ajudat a superar aquestes pors. També es posa de manifest en algunes narracions una certa concepció de la discapacitat com una mala passada del destí i la necessitat de protegir les persones que la pateixen oferint-los un lloc en el qual es sentin felices.

Com a element positiu dintre d'aquest factor cal destacar que el fet de treballar amb una persona amb DID ha donat als seus companys l'oportunitat de descobrir que realment poden aportar coses importants a l'equip i de modificar les idees equivocades que tenien sobre la discapacitat, com és el cas de C3n: "Jo, la veritat, quan la vaig conèixer, no havia tingut cap experiència així, (...) treballar amb una persona amb discapacitat, i vaig quedar sorpresa del que és capaç (...) i jo crec que tots aquí es queden com sorpresos, perquè és molt capaç."

10.3.2. Grup de preparadors laborals.

La perspectiva del grup de preparadors laborals pel que fa a quins factors són facilitadors i quins són obstacle en la inserció laboral de persones amb DID presenta algunes diferències amb relació a la dels referents laborals. Així, els factors *Supervisió i seguiment* i *Presència i acompanyament del referent laboral*, que el grup anterior havia considerat com a facilitador unes vegades o com a obstacle unes altres, en aquest grup tenen molt més pes com a facilitadors que com a obstacle. Per la seva banda, el factor *Comprensió de la discapacitat* segueix apareixent com a únic factor que actua principalment com a obstacle i amb poques citacions.

La Taula 19 mostra com s'han distribuït els 15 factors entre les tres categories (facilitadors/obstacle, principalment facilitadors o principalment obstacle) en el grup de preparadors laborals.

Taula 19

Factors per categories en el grup de preparadors laborals

Categories	Factors
Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitat de les relacions i de la comunicació. • Organització i tipus de tasques.

Categories	Factors
Factors clau que actuen principalment com a facilitadors.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions. • Presència i acompanyament del referent laboral. • Presència i acompanyament del preparador laboral. • Supervisió i seguiment. • Responsabilitat social corporativa. • Preparació laboral i període d'adaptació. • Beneficis obtinguts per la persona amb DID. • Aportacions de la persona amb DID. • Característiques de l'equip humà. • Condicions de treball. • Paper de la família.
Factors clau que actuen principalment com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensió de la discapacitat.
Factors clau que no hi intervenen.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconsciència.

A continuació, s'expliquen els factors identificats en la investigació en aquest grup:

Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.

- **Qualitat de les relacions i de la comunicació.** Es refereix al tipus de tracte i a la fluïdesa de la comunicació entre els companys, inclòs el supervisor, i la persona amb DID.

En el grup de preparadors laborals, igual com ja hem vist en el de referents laborals, aquest ha estat un dels factors més destacats en les entrevistes, juntament amb els dos següents. És un factor que actua com a facilitador unes vegades i com a obstacle unes

altres. Els participants s'han referit a que considerar i tractar la persona amb DID com una més dintre de l'equip, fent que ella també s'hi senti, és un element molt important per facilitar la inserció laboral, així com també tenir unes bones relacions basades en l'ajuda, l'acolliment i la confiança. Com ja s'havia mencionat en el grup anterior, els moments de descans com l'esmorzar són una bona ocasió per evidenciar aquest tracte d'igual i també per poder compartir amb els companys aspectes de la vida personal. Aquestes eren les paraules de P0: "Per a ell, els esmorzars és això, és el poder relacionar-se amb altres companys sense discapacitat. Aquí es relaciona amb iguals, que no és la família, sinó que són companys com ell que estan treballant. Llavors, ell se sent com un més." En aquest sentit, com veurem més endavant, si la persona amb DID té habilitats socials, com ara si és simpàtic, té conversa, empatia i es comporta educadament, tot és més fàcil.

En l'aspecte negatiu, aquest factor apareix com a obstacle quan s'estableix una relació de sobreprotecció cap a la persona amb DID. Des de la perspectiva d'alguns preparadors laborals, aquesta sobreprotecció apareix quan la relació d'ajuda parteix des d'una mirada compassiva, que fa sentir millor persona a qui dona l'ajuda, més que des d'una mirada basada en els drets i també en els deures de la persona a qui s'ajuda. Una de les principals dificultats de la relació de sobreprotecció per a l'èxit de la inserció laboral és que eximeix la persona amb DID de complir les seves obligacions i pot acabar provocant un descens en la seva productivitat i la pèrdua del lloc de treball. Així ho expressava P3: "La sobreprotecció és la safata, és la porta d'entrada a la felicitat, però no a la rendibilitat. Vull dir, posa'm cada dia unes facilitats per trobar-me còmode i estimar-me, i no per produir." Una altra circumstància que apareix com a obstacle dintre d'aquest factor és l'existència de conflictes dintre de l'equip per la presència d'una persona que genera enfrontaments contínuament amb la resta i crea un clima laboral tòxic. També, com en el grup anterior, en el grup de preparadors laborals s'ha fet referència a les dificultats en la comunicació que provenen de la manca d'habilitats socials, la timidesa o el caràcter reservat de la persona amb DID i que fa que en alguns moments pugui quedar bloquejada en una situació d'interacció social amb companys o clients. Aquesta mateixa timidesa o el desig d'amagar que no s'ha entès alguna cosa, o d'amagar la pròpia discapacitat, provoca que la persona amb DID no pregunti quan té dubtes fent una tasca o no demani ajuda quan la necessita. És el cas que explicava P1:

“Ella sabia que no li sortiria bé i no ho feia. Llavors, en lloc de demanar ajuda, el que feia és no dir res.”

- **Organització i tipus de tasca.** Té a veure amb la forma d’organitzar les tasques que se li assignen a la persona amb DID, la claredat d’aquestes, les rutines i els calendaris. També amb quins criteris se li assignen les tasques i si aquestes s’ajusten als seus interessos i capacitats.

Aquest factor també té molta importància des de la perspectiva dels preparadors laborals, ja sigui com a facilitador o com a obstacle en funció de la gestió que se’n faci. Un primer aspecte té a veure amb que la persona amb DID sàpiga què ha de fer, és a dir, la naturalesa de les tasques que se li assignen, que siguin tasques adequades a les seves capacitats i interessos, tasques clares, útils i necessàries dintre de l’empresa, que responguin a necessitats reals i que algú ha de fer, com deia P4: “D’entre totes les feines que podia arribar a fer, doncs quedar-se realment amb les que podia fer bé i estar còmode i que eren de profit per a la botiga, no?” El paper de la persona amb DID pren així rellevància dintre de l’equip, de manera que quan no hi és se la troba a faltar. Així ho expressava P5: “No és absolutament imprescindible, perquè imprescindible no és ningú, però al final T5 s’ha convertit en molt imprescindible en el sentit que si no hi és, es nota.” Per aconseguir que les tasques que la persona amb DID ha de dur a terme siguin adequades, la prospecció participativa en què el preparador laboral identifica les tasques conjuntament amb altres persones de l’empresa, es revela com una pràctica eficaç. També s’ha valorat com a facilitador aquelles tasques que són atractives, que agraden la persona amb DID, que compleixen les seves expectatives i que l’ajuden a socialitzar-se perquè la posen en contacte amb altres persones de diferents departaments dins l’empresa.

En la majoria dels casos, els preparadors laborals han destacat la predisposició de l’empresa per fer les adaptacions necessàries per tal que la persona amb DID pugui dur a terme les seves tasques i també per adaptar les tasques a les necessitats i interessos de la persona amb DID. Com a exemple, P1 explicava el següent: “L’empresa sí que li va donar peu a T1 a poder explicar, no?, si li agradava una tasca o no i quines coses podrien fer per canviar si no li agradava.” En aquest punt, creiem que aquest aspecte també es podria relacionar amb el factor *Responsabilitat social corporativa (voluntat de*

contractar) i presentació als companys, del qual parlarem més endavant.

Com en el grup de anterior de participants, a més de la naturalesa de les tasques, un altre element que es destaca és com s'organitzen aquestes tasques, funció que correspon principalment al supervisor o al referent laboral, és a dir, tot el que té a veure amb els calendaris, les rutines, el pla de treball, ja que té una gran incidència sobre l'autonomia de la persona amb DID en el seu lloc de treball. Dit d'una altra manera, quan ja sap què ha de fer, cal que també sàpiga quan i com fer-ho. Com deia P0: “Tenir un quadre de tasques ben definit, saber què ha de fer en cada moment, a ell també això li dona aquesta autonomia, el no haver de preguntar, no? El saber cada dia ‘Què em toca fer?’ també li dona pues això, no?, la seguretat de que ho farà, no?” Els horaris de treball també tenen molta importància en aquest aspecte, tant pel que fa al número d'hores de treball diàries o setmanals, com pel que fa a l'horari d'entrada. P5 es referia a l'horari de treball en aquests termes:

“Han de ser les hores justes, que les has d'anar veient en funció, també, de la demanda de l'empresa i de les tasques que necessitin, i en funció de la capacitat de la persona, perquè en el cas del T5, potser hi havien dies que sí que podia omplir les quatre hores, però hi havien dies que no les omplia (...), i això és (pronunciat en castellà) <el principio del fin> quan no omplen les hores, perquè llavors és (pronunciat en castellà) <cuando empieza-> mm-m, no!”

Pel que fa al número d'hores de treball, tots els casos participants es situen en una franja d'entre 3 i 5 hores diàries, que en la majoria es desenvolupa pel matí. Quant a l'hora d'entrada, alguns preparadors laborals apunten com a facilitador el fet que la persona amb DID comenci la seva jornada de treball una mica més tard que la resta, perquè al principi de la jornada és quan es generen les tasques que la persona amb DID haurà de fer aquell dia i així quan arriba té la feina preparada i s'eviten els temps morts.

Aquest factor també és perceput com a font de dificultats o obstacle en alguns moments. El principal motiu prové de les tasques inadequades, és a dir, les tasques que s'han intentat i no han sortit bé, normalment perquè no es corresponen amb les capacitats, habilitats o interessos de la persona amb DID. P4 ho explicava amb aquestes paraules: “Ella és una persona molt introvertida, molt tímida, que li costa bastant obrir-se a la gent, atendre a persones, sobretot, que no coneix; llavors, es va intentar que

atengués al públic, al client, i això la posava molt, molt nerviosa i es bloquejava, no?” També quan les tasques varien contínuament, o es produeixen canvis en l’empresa, de manera que es fa difícil establir una previsió, unes rutines i consolidar-ne l’aprenentatge, com constatava P5: “Ha canviat totalment la distribució de tots els departaments; però total és total, (...) amb lo qual ell ha d’aprendre, un altre cop, on està situat cadascú.”

- **Actitud i capacitat de la persona amb DID en l’acompliment de les seves obligacions.** Es refereix a la predisposició que mostra la persona amb DID cap a les seves tasques i cap a les demandes d’altres companys. Té el seu origen en el propi treballador (les seves actituds, les seves capacitats) i afecta l’acompliment del treball.

Aquest és el tercer factor que, des de la perspectiva del grup de preparadors laborals, pot facilitar o ser obstacle en la inserció laboral d’una persona amb DID. Com en el grup anterior, també s’ha destacat el desig i la motivació per treballar com a element important, juntament amb el fet de treballar bé, amb autoexigència, esforçant-se per fer les tasques cada cop més bé, més ràpid, amb autonomia i responsabilitat. Això és el que deia P4: “T4 perxa la roba molt bé, vull dir és molt perfeccionista, amb lo qual et deixa la roba immaculada, les cremalleres pujades, els botons cordats, les butxaques ben col·locades. No et deixarà mai, no veuràs mai una cosa mal posada.” La capacitat per aprendre les tasques i adaptar-se als canvis és també un element important, com deia P2: “Tenim l’avantatge de que T2 (...) ja està habituat als canvis en el sentit de que ho entén, assimila, els ha viscut. Per tant, els canvis veu que en l’àmbit laboral pues són el dia a dia i que hi ha un cert moviment lògic, no?, que hi ha darrere de qualsevol empresa.”

Com a obstacle, aquest factor recull les dificultats que es generen quan la persona amb DID no segueix les instruccions que se li donen o té problemes d’atenció o distraccions a la feina, com en el cas que explicava P4: “T4 quan parla no treballa. Llavors també hem tingut algun tema d’aquests, no? (...)’Ui, T4, només has fet això avui?’ ‘Bueno clar, és que (pronunciat en castellà) <claro me està hablando, es que tal, no sé qué>”. Els problemes de salut o els problemes personals externs, sobretot en

l'entorn familiar, com ara la malaltia o la mort d'algun familiar proper, que es van mencionar en el grup de referents laborals, també ho han estat en aquest grup.

Factors clau que actuen com a facilitadors.

- **Presència i acompanyament del referent laboral.** Fa referència al paper del referent laboral i a les seves actuacions en tot el procés d'inserció laboral, així com a l'impacte que tenen aquestes actuacions.

La persona referent laboral té un paper principalment facilitador en el procés d'inserció laboral. És una figura que, a través del seu acompanyament, de la seva predisposició, fins i tot de la seva implicació personal en alguns casos, dona seguretat i exerceix una funció important com a canal d'inclusió de la persona amb DID dintre del grup. P3 ho expressa d'aquesta manera quan descriu el paper que la persona referent ha tingut en la inserció de T3:

“Li ha donat seguretat. Li ha donat voluntat de que formi part de l'equip com una més des del primer moment. Ha tingut un paper molt, molt important en integrar-la dintre de l'equip, no? Sí, ha sigut un canal d'inclusió molt important, és a dir que ha fet participar clarament a T3 en el dia a dia, no? (...) i aquesta persona pues ha ajudat també a que tingués tothom aquesta idea de ser una més, no? i transmetre aquest, aquest valor de normalitat potser dins de l'empresa, no?”

En aquesta mateixa línia, quan la persona amb DID té certes dificultats en la relació amb els altres o per tal d'aconseguir una millor organització de les tasques, el referent laboral és la figura que centralitza la comunicació entre la persona amb DID i la resta de l'equip. P4 ho explicava així: “T4, ho té molt clar, però és que les companyes també ho tenen molt clar que C4 és la referent de T4, és a dir que tot lo que se li hagi de dir a T4, passa per C4 en el sentit de que ella ho ha centralitzat tot.” També es de gran ajuda la funció del referent a l'hora de supervisar la tasca, fer el seguiment de la persona amb DID i proveir els suports necessaris, com deia P2:

“Has de tenir en compte que estem parlant, d'una fase, d'una persona, ja madura, molt fixa a l'empresa. Òbviament, referents i preparadors anteriors, hauran treballat

amb ell tots els aspectes propis de suport que ha necessitat, de realització de les tasques, de puntualitat, de relació amb els clients, de relació amb les companyes i els companys, pròpies de la seva edat.”

És important destacar en aquesta cita la referència implícita a la col·laboració entre el referent i el preparador. Les paraules de P5 apunten en aquesta mateixa direcció quan comenta la importància d’una comunicació fluida entre el referent i el preparador com a element facilitador i el fet que la persona referent es mostri receptiva o fins i tot demani l’assessorament del preparador laboral: “O sigui, no només que hi hagi una comunicació fluida, que a més n’hi ha, sinó ‘Escolta, jo això com ho faig?’ Deixar-se assessorar (...) i a més, no només això, sinó consultar.”

- **Presència i acompanyament del preparador laboral.** Fa referència a les actuacions del preparador laboral en tot el procés d’inserció laboral i a l’impacte que tenen aquestes actuacions.

La presència i l’acompanyament del preparador laboral es percep com un factor facilitador molt important en el grup de preparadors. Es fonamenta, en primer lloc, en una comunicació fluïda entre el preparador i l’empresa, a través del referent laboral la majoria de vegades. Des de la perspectiva dels preparadors laborals, es facilita molt la inserció quan l’empresa aprofita el recurs que ells representen i fa ús del seu assessorament, del seu consell i acompanyament, tant al principi, de forma més intensa, com durant tot el procés d’inserció, deixant més distància a mesura que es consolida l’encaix entre la persona amb DID, els seu lloc de treball i l’equip. Les paraules de P1 en són un bon exemple: “A vegades, l’empresa ens demana que fem una formació molt ràpida amb tot l’equip, explicant quines són les característiques de la persona que vindrà i quines són les actuacions que ells han de fer o com s’han de comportar davant d’una persona amb aquestes característiques.” O també P5, quan explica la seva experiència: “En aquest sentit, és una empresa amb moltes ganes d’escoltar-te, és a dir, de seguida et truquen, et demanen consell.” En els inicis, el preparador laboral juga un paper doble. D’una banda, com a formador de la persona amb DID, ensenyant-li recursos per dur a terme les seves tasques, i d’altra, com a formador del referent laboral, ensenyant-li també recursos per dur a terme la seva funció de referent. La presència del preparador laboral en l’empresa al principi, al costat de la persona amb DID, permet al referent i a

la resta de companys observar quin tipus de relació estableixen entre ells i aprendre d'aquesta observació. El preparador es converteix així en model de relació per a l'equip de companys que treballaran amb la persona amb DID. A més, també cal destacar com a facilitador el correcte seguiment de tot el procés per part del preparador. Això inclou tant la persona amb DID com altres persones o situacions que puguin intervenir-hi. P2 ho explicava d'aquesta forma:

“Per això és molt important veure, en el seu dia a dia, com està. Jo, mentre que la nostra avaluació mútua sigui, que veiem T2 content, que arriba bé, que no el veiem cansat, que no el veiem perdut, que el dia a dia aquí és valorable i satisfactori per a ell, per començar, jo crec que la nostra posició serà la de mantenir i continuar, amb les adaptacions que facin falta.”

Alguns preparadors s'han referit a les habilitats que cal que el preparador laboral tingui per dur a terme la seva funció amb èxit. Entre aquestes, destaca les habilitats socials per fer de pont entre la persona amb DID i els seus companys i per guanyar-se la confiança de l'equip en què treballa la persona amb DID, especialment la del seu referent laboral.

- **Supervisió i seguiment.** Es refereix a les accions que es duen a terme, normalment pel referent laboral o pel supervisor, per comprovar que la tasca es realitza correctament i que la persona amb DID es troba a gust en la seva feina. Inclou la correcció d'errades que la persona amb DID pugui cometre, així com el reconeixement dels seus èxits.

En aquest factor, les perspectives del grup de referents i la del grup de preparadors han estat molt similars. Tots els preparadors l'han mencionat d'una o altra manera com a facilitador, referint-se a la importància de dur a terme una supervisió que permeti corregir errades en les tasques i reconèixer els encerts. Trobem un exemple en les paraules de P4, parlant sobre la persona referent laboral de T4: “Ella sap molt bé com dir-li les coses. Quan li ha de dir, li diu, vull dir no callarà. Si arriba tard, pues li deia, no?, ‘Has arribat tard’, però sense cap reprimenda, vull dir en plan, ‘Has arribat tard, (pronunciat en castellà) <que lo sepas.> Què ha passat?’, no?” També s'han referit a la necessitat d'un seguiment que permeti detectar les desviacions que es puguin produir en el procés d'inserció, com deia P3: “I el problema és que a vegades, petites desviacions

que són detallets, quan passen mesos són problemes i et dones compte que aquest petit grau et separa metres, quilòmetres, d'on estaves, no?, del que seria una actitud bona com a treballadora, no?” El seguiment també ha de tenir com a finalitat comprovar que la persona amb DID es troba a gust en el seu lloc de treball, amb els seus companys i amb les feines que se li encomanen. Així ho manifestava P0: “‘Tu què?, com estàs?’ Jo, quan li pregunto sempre diu que, ‘Bé’, que ‘Tot molt bé’. En cap moment mai s'ha queixat de cap feina, ni de cap... no.”

- **Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys.** Es refereix a les circumstàncies que giren al voltant de la decisió d'incorporar un treballador amb DID a la plantilla de l'empresa i mantenir-li el lloc de treball, incloses les motivacions que han provocat aquesta decisió, així com la forma en què l'empresa la comunica a la resta de la plantilla i presenta el treballador amb DID als seus nous companys.

Per al grup de preparadors laborals, com per al grup de referents, aquest factor té un pes molt important com a facilitador de la inserció laboral. La voluntat per part de l'empresa de contractar una persona amb DID sovint es veu reflectida en la seva predisposició a fer les adaptacions necessàries perquè això sigui possible i també en la voluntat de trobar-li noves feines si les que feia van desapareixent. Aquesta voluntat és especialment manifesta en les empreses que no tenen l'obligació de contractar per llei persones amb DID. Aquest és el cas de què parla P3: “I durant aquest període hi ha hagut canvis de feines, hi ha hagut canvis de necessitats, s'ha comptat amb ella i ha hagut una intenció de poder-li derivar feines.” La implicació de la direcció també s'ha destacat de forma reiterada com a element facilitador en alguns dels casos estudiats. P1 ho explicava d'aquesta manera:

“Els primers dies de les pràctiques, estava la directora amb nosaltres explicant-nos una mica el funcionament, preguntant als companys què els hi semblava, és a dir, es va implicar moltíssim per saber una mica com era la persona, quines necessitats tindria, quines coses podrien fer ells. O sigui, l'interès que va mostrar la directora era essencial.”

En altres casos, la decisió de contractar no ha estat per voluntat de la direcció sinó per una iniciativa dels responsables de recursos humans amb la intenció de mostrar a la

plantilla que l'empresa s'implica en projectes de caire social i millorar així el clima laboral. A més de la voluntat de contractar, alguns participants han mencionat com a facilitador el fet que l'empresa comuniqui al seu personal la decisió de contractar una persona amb DID i els presenti el projecte i la persona quan s'incorpori.

- **Preparació laboral i període d'adaptació.** Es refereix a la necessitat de preveure unes activitats de preparació per a la vida laboral i un període d'adaptació suficient perquè pugui produir-se l'adaptació mútua entre el treballador i el seu lloc de treball, i entre el treballador i els seus companys.

En el grup de preparadors laborals, com ja va passar en el grup de referents, aquest factor ha estat assenyalat per quasi tots els participants com un factor facilitador. Es destaca sobretot el període de pràctiques en l'empresa com un moment molt important per a l'èxit del procés d'inserció en què el preparador laboral acompanya la persona amb DID i li ensenya les tasques que haurà de dur a terme en el seu lloc de treball. Aquesta formació en el lloc de treball és una de les característiques que identifiquen la metodologia de treball amb suport, a diferència d'altres metodologies en què s'ensenya una feia concreta a la persona amb DID i, quan ja l'ha après, es busca l'empresa o el lloc on poder-la desenvolupar. P1 ho explicava d'aquesta manera:

“En el cas de T1, les tasques estaven molt definides i des del principi es va poder practicar molt les feines que faria. Era diari i, dins del dia, moltes vegades. Llavors, això va facilitar molt l'aprenentatge de T1, no?, el poder practicar-ho des del principi.”

Tanmateix, això no treu, com ha destacat algun participant, que si la persona compta amb una formació prèvia, reglada o obtinguda a partir de les activitats de preparació laboral que realitza Fundació Aura, la inserció és més fàcil. També el fet d'haver tingut experiències anteriors d'èxit en altres empreses ha estat valorat per algun participant com a element facilitador dintre d'aquest factor.

A més de la preparació laboral, i molt relacionada amb aquesta, es considera facilitador que la persona amb DID pugui disposar d'un període d'adaptació al seu nou lloc de treball on se li permeti anar guanyant autonomia de manera progressiva. Aquestes eren les paraules de P5: “Llavors, el període de pràctiques és un període que sobretot nosaltres l'utilitzem perquè ell aprengui les tasques que haurà de fer i vagi

agafant autonomia amb les mateixes, perquè no pot estar contractat fins que no sigui autònom amb les tasques que requereix el lloc de treball.”

- **Beneficis obtinguts per la persona amb DID.** Es refereix als beneficis que obté la persona amb DID gràcies a la seva feina i a tot el que gira al voltant de la feina.

També en aquest factor hem observat una perspectiva coincident entre el grup de referents i el de preparadors laborals. Tots dos grups consideren que els beneficis obtinguts per la persona amb DID en el seu lloc de treball són un factor facilitador i, a més, coincideixen també a l'hora d'identificar quins són aquests beneficis. El salari n'és un, però sobretot es destaquen d'altres com el reforçament de l'autoestima pel fet de sentir-se útil i una persona vàlida, la millora de l'autonomia i la independència personal, la millora de l'autocontrol o la millora del benestar emocional, que coincideix amb una de les dimensions de la qualitat de vida explicades en el capítol 6 d'aquesta tesi, dintre del marc teòric. Com a exemple, podem citar les paraules de P4: “Però sobretot, sobretot, el sentir-se útil, el sentir-se, ‘Ostres’, no?, ‘M'està sortint bé una cosa’, no?, ‘Ho estic fent bé’, a nivell emocional, jo crec que per a ella és súper important.”

- **Aportacions de la persona amb DID.** Fa referència a quines són les aportacions de la persona amb DID o els beneficis que l'empresa i els seus companys obtenen per la seva participació com un membre més de la plantilla.

No s'han fet moltes referències a aquest factor en el grup de preparadors, però les que s'han fet l'han citat com a facilitador. S'han destacat les aportacions que tenen a veure amb el clima laboral i un component d'humanitat i de diversitat dins l'empresa. Com deia P5 referint-se a T5: “Aporta humanitat, diversitat, el fet de dir ‘(pronunciat en castellà) <No todos somos licenciados, ni estupendos de la muerte>’, aporta una visió d'un col·lectiu social que no estava representat.”

- **Característiques de l'equip humà.** Es refereix a les característiques (mida, estabilitat, etc.) de l'equip humà de treball al qual pertany la persona amb DID.

Tampoc aquest factor ha estat dels més anomenats en el grup de preparadors, però alguns participants han assenyalat com a facilitador que l'equip de treball al qual pertany la persona amb DID sigui un equip petit i estable, en què els companys es vagin

mantenint al llarg del temps. P3 ho expressava d'aquesta manera: “(La referent laboral) ha fet participar clarament T3 en el dia a dia, no? i, ja et dic, que sent l'equip petit pues és fàcil: són quatre i... però sí...” També les paraules de P0 en són un bon exemple: “Que en T0 tingúes un equip on treballar, un referent clar des de l'inici, que s'ha anat mantenint, no?, al llarg dels anys, ha sigut jo crec que molt important, i uns companys també que s'han anat mantenint, (...) és molt important, (...) i llavors que aquí s'hagin mantingut, jo crec que ha sigut molt bo per a ell.”

- **Condicions de treball.** Té a veure amb les condicions físiques de treball i els recursos amb què treballa la persona amb DID.

Tot i ser un factor amb poca rellevància des de la perspectiva del grup de preparadors (només sis cites), quatre dels sis participants d'aquest grup han fet alguna menció a les condicions de treball com a factor facilitador. Un dels quatre l'ha considerat també obstacle en determinats moments. Les condicions que s'assenyalen com a facilitadores són disposar d'un espai propi per treballar, tenir un entorn de treball agradable i disposar d'eines pròpies. Precisament, a propòsit de les eines, P2 comentava la importància que tenen per a T2 les seves eines de treball: “Tu l'has vist que puja i baixa de vegades..., que porta el famós carro aquest..., se l'estima, se l'estima. (Pronunciat en castellà) <O sea>, T2 sense aquest carro no pot treballar. Ell treballa amb el SEU carro, (pronunciat en castellà) <cuidado con esto>.”

- **Paper de la família.** Es refereix al paper que juga la família de la persona amb DID en el seu procés d'inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball.

Com hem dit en el grup anterior, tot i considerar que aquest factor no depèn pròpiament de l'empresa, hem optat per incloure'l perquè alguns participants s'han referit al paper de la família com un factor a tenir en compte, malgrat s'espera que no intervingui directament en el procés, sinó a través del preparador laboral. Així, la família de vegades aporta informació sobre la persona amb DID que ajuda molt a comprendre-la, i també li dona suport i consells a l'hora d'afrontar diferents situacions de la vida laboral. Les paraules de P1 recullen molt bé aquesta idea:

“La família ens facilita molt i ens ajuda molt a comprendre la persona. Extrapolem la informació que ens donen de fora de l'empresa i utilitzem aquesta informació per

poder treballar dins de l'empresa, és a dir, si a una persona li costa molt mantenir l'atenció i t'ho diuen des de casa, 'Mira és que al meu fill li costa molt mantenir l'atenció més de 20 minuts, 30 minuts', aquesta informació és bona per a mi, per jo poder explicar-ho a l'empresa i saber què fer en aquestes situacions on l'atenció s'hagi de mantenir més temps, no? Aquesta informació és molt bona i si la família ens ho facilita, doncs facilitarà molt el procés d'aprenentatge.”

L'actitud, la paciència, les exigències sobre el món laboral i la capacitat que la família tingui d'entendre el procés d'inserció, poden ser de gran ajuda o un gran obstacle, però en general, en els casos estudiats, i potser aquí rau també una part del seu èxit, el paper de la família ha estat valorat com a facilitador. Tanmateix, en un cas concret, el preparador ha hagut de marcar una distància entre la família i l'empresa per evitar ingerències de la primera en l'entorn laboral a través d'establir una relació pròxima amb la referent.

Factors clau que actuen com a obstacle.

- **Comprensió de la discapacitat.** Es refereix al coneixement (o desconeixement) sobre el món de la discapacitat que tenen els companys i el supervisor de la persona amb DID i a les idees, pors, creences, sentiments i expectatives que se'n deriven.

S'ha parlat molt poc sobre aquest factor en el grup de preparadors laborals, però ens ha semblat interessant el que ha comentat un dels participants amb relació a les idees errònies i prejudicis sobre la inserció laboral que actuen com a obstacle. Aquest participant (P3) s'ha referit a certs plantejaments sobreprotectors o paternalistes per part dels companys de la persona amb DID que poden posar en risc la seva correcta inserció laboral com un membre més de l'equip de treball: “Potser hi ha la confusió, llavors, de que vaig a l'empresa perquè em cuidin, i això no és. Anem a l'empresa per treballar, no perquè ens maltractin, però sí per treballar, no? i per fer unes funcions que són necessàries.” També el desconeixement de la discapacitat ha actuat com a obstacle en un altre cas, com deia P4: “Visualment, T4 no sembla que tingui una discapacitat i les persones que entren, que no la coneixen, es pensen que és una companya més i li donen un tracte que T4 no... T4 necessita una mica més de tacte amb les coses.”

Factors que no intervenen

- **Autoconsciència.** Té a veure amb la consciència que la persona amb DID té sobre ella mateixa i la seva discapacitat.

Malgrat aquest factor pràcticament no ha estat mencionat en les entrevistes d'aquest grup, una preparadora laboral ha fet un comentari que ens ha semblat interessant. S'ha referit als intents de la persona amb DID per dissimular la seva discapacitat com un element que actua com a obstacle quan provoca que la persona amb DID no preguntin quan té dubtes o no demani ajuda quan la necessita.

10.3.3. Grup de treballadors.

La perspectiva del grup de treballadors amb DID quant als factors que són facilitadors i els que són obstacle en la inserció laboral de persones amb DID presenta algunes diferències en relació amb la dels dos grups anteriors. Així, el factor *Preparació laboral i període d'adaptació*, que els grups anteriors havien considerat fonamentalment facilitador, aquest grup ha considerat que pot ser també obstacle en alguns moments, sobretot pel que es refereix a les dificultats inicials i al període d'adaptació. Pel que fa al factor *Comprensió de la discapacitat*, que els dos grups anteriors havien considerat principalment obstacle, en aquest grup no s'ha mencionat. De fet, cap factor ha estat considerat únicament obstacle en aquest grup. Tampoc no es mencionen els factors *Aportacions de la persona amb DID*, *Característiques de l'equip humà i Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys*. La perspectiva d'aquest grup coincideix amb la dels dos anteriors en considerar que els factors *Qualitat de les relacions i de la comunicació*, *Organització i tipus de tasques* i *Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions* poden ser facilitadors o obstacle depèn de com es gestionin i de les característiques del treballador. També hi ha coincidència pel que fa a considerar principalment facilitadors la resta de factors, tret el factor *Autoconsciència*, que en el grup de preparadors pràcticament no s'ha considerat.

La Taula 20 mostra com s'han distribuït els 15 factors entre les categories facilitadors/obstacle i principalment facilitadors en el grup de treballadors, així com els factors que des de la perspectiva d'aquest grup no intervenen.

Taula 20

Factors per categories en el grup de treballadors

Categories	Factors
Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitat de les relacions i de la comunicació. • Organització i tipus de tasques. • Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions. • Preparació laboral i període d'adaptació.
Factors clau que actuen principalment com a facilitadors.	<ul style="list-style-type: none"> • Presència i acompanyament del preparador laboral. • Presència i acompanyament del referent laboral. • Supervisió i seguiment. • Autoconsciència. • Beneficis obtinguts per la persona amb DID. • Condicions de treball. • Paper de la família.
Factors clau que no hi intervenen.	<ul style="list-style-type: none"> • Aportacions de la persona amb DID. • Característiques de l'equip humà. • Comprensió de la discapacitat. • Responsabilitat social corporativa.

A continuació, s'expliquen els factors identificats en la investigació en aquest grup:

Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.

- **Qualitat de les relacions i de la comunicació.** Es refereix al tipus de tracte i a la fluïdesa de la comunicació entre els companys, inclòs el supervisor, i la persona amb DID.

El grup de treballadors ha coincidit amb els dos anteriors en considerar que aquest factor actua com a facilitador unes vegades i com a obstacle unes altres. Ha estat un dels factors més citats pels participants. Alguns participants d'aquest grup han manifestat que els agrada la relació que tenen amb els seus companys, que es troben a gust a la feina i que tenir bones relacions amb els companys és important perquè tot vagi bé, així com també saber demanar-los la seva ajuda i rebre-la quan la necessites o ajudar quan ells et necessiten a tu. T5, per exemple, ho expressava així: “És molt important la relació amb els companys. La meva relació amb els companys és molt bona. Els companys són molts de la meva edat.” Les paraules de T0 també apunten en aquest sentit: “Jo he vist que una de les coses que han estat millor (...) va ser, i encara és, que a les feines sempre (...) he pogut parlar amb ells (els companys), que estic bé...” Un participant ha qualificat la relació amb el supervisor com de confiança, mentre que una altra ha afegit la importància de mantenir una relació de respecte i d'apreci cap a la supervisora. Aquesta mateixa participant (T4) ha comentat el tracte que rep per part de la seva supervisora com a facilitador: “Doncs, quan em diu les coses que he de fer, doncs m'agrada com me les diu: ‘Etiqueta'm la roba’, o ‘Treu un carro’, ‘Treu un sac.’ I llavors jo dic: ‘Doncs d'acord. Perfecte. Jo t'ajudo en això.’ I ja està.”

Alguns participants s'han referit als conflictes amb un company o entre companys dintre de l'equip com a obstacles. També a la manca de respecte entre companys. Per exemple, T4 explicava la seva experiència:

“Doncs sí, em va preocupar perquè jo li deia (a una companya) ‘Hola’ i, com anava a la seva, dic ‘Qué estrany que no em saludí’ o ‘Potser li he fet alguna cosa i...’ i C4 em deia ‘No, no has fet res mal fet’ i jo ‘Buah, no sé, com veig que no em saluda, doncs pensava que li havia fet mal o que l'havia insultat, o no sé...”

Aquests conflictes es manifesten en un cas concret en forma de reaccions emocionalment negatives per part de la persona amb DID quan algun company o la

pròpia supervisora li ha corregit alguna errada o li ha fet algun comentari sobre el seu comportament o la seva imatge física. També, com en els dos grups anteriors, s'han assenyalat les dificultats que apareixen per la manca d'habilitats socials o la timidesa de la persona amb DID, que pot manifestar-se no saludant, no preguntant quan es tenen dubtes sobre la feina o no demanant ajuda quan es necessita, com deia T1: “Entro com si no hi hagués ningú i lo que tindria que millorar és entrar i saludar.”

- **Organització i tipus de tasca.** Té a veure amb la forma d'organitzar les tasques que se li assignen a la persona amb DID, la claredat d'aquestes, les rutines i els calendaris. També amb quins criteris se li assignen les tasques i si aquestes s'ajusten als seus interessos i capacitats.

El grup de treballadors coincideix amb la perspectiva dels dos grups anteriors en considerar que aquest factor pot facilitar o ser obstacle en la inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball. La naturalesa de les tasques que duu a terme la persona amb DID, que siguin adequades a les seves capacitats i que siguin tasques atractives, que agradin, han estat aspectes mencionats pels participants com a facilitadors. T0 ho expressava així: “Doncs, he vist que de les feines, doncs, que m'han trobat, doncs, com fer el correu, com ensobrar, són coses que jo pugui fer.” També, coincidint amb els dos grups anteriors, s'ha considerat que es faciliten les coses quan la persona amb DID disposa d'algun full de tasques o calendari que l'ajudi a organitzar-se i saber quines són les tasques que ha de fer cada dia, especialment, si aquestes varien d'un dia per a l'altre. Per exemple, T5 ho manifestava d'aquesta manera: “A la feina, jo tinc uns escrits, unes fulles, uns escrits, amb totes les tasques que tinc (...), que em van dir que eren, pues, que s'han de fer sí o sí, i jo tinc les meves tasques, jo les vaig manipulant, les vaig fent, de mica en mica, tinc una agenda...” Alguns participants també s'han referit a fer tasques noves o diferents com a element que fa més atractiva la feina. Pel que fa a l'horari de treball, T2 s'hi ha referit com a facilitador: “Em va molt bé, molt bé (l'horari de matins). Estic content, estic feliç (...) perquè jo per les tardes no puc, perquè... (tinc altres coses).”

Aquest factor també pot ser un obstacle en determinats moments, quan la persona amb DID ha intentat fer algunes feines i no han sortit bé perquè no es corresponen amb les seves capacitats, habilitats o interessos, com li va passar a T5: “Per exemple, una

cosa, quan fèiem amb l'escàner per a deganat i feia separacions de blocs d'àlbums de documentació, i un dia pues em van treure la tasca perquè no estava gaire bé. Hi havia moltes equivocacions.” Una situació similar ens comentava T1:

“(Els primers dies) em barallava amb les cubetes per lo que feia a les pràctiques, que era posar una cosa rosa i fer com un motllo i m'equivocava i em posava nerviosa (...) Tenia por que em fessin fora ja a les pràctiques (riu), i que no em truquessin ni per contractar-me!”

Algun participant també s'ha referit a que és un obstacle fer sempre les mateixes tasques o que aquestes siguin avorrides.

- **Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions.** Es refereix a la predisposició que mostra la persona amb DID cap a les seves tasques i cap a les demandes d'altres companys. Té el seu origen en el propi treballador (les seves actituds, les seves capacitats) i afecta l'acompliment del treball.

El grup de treballadors amb DID ha donat molta importància a aquest factor. Una bona mostra d'això és el gran nombre de cites i de codis que hem recollit fent-ne referència. Els participants han destacat la voluntat d'esforçar-se per fer les tasques cada vegada millor o més ràpid, de lluitar per superar-se, la motivació i les ganes de treballar com a elements facilitadors per aconseguir una feina i mantenir-la. T3 ho expressava així quan ens explicava què cal fer per mantenir la feina: “Tenir voluntat, seguir treballant dur i-i-i (pronunciat en castellà) <ja tope!>, a tot cor. Bueno, ‘a tot cor’ és una forma de dir. Sempre és un esforç per a les persones, perquè si no en tens, no... et faran fora!” També han destacat la importància de treballar bé, amb autonomia i seguir les instruccions i les normes de seguretat, com deia T2: “Sempre l'agafo (la brossa) amb els guants. Si jo no em poso els guants i l'agafo amb les mans, no és bo.” Alguns participants han mencionat com a facilitadores dintre d'aquest factor algunes actituds com la disponibilitat a fer el que et demanin, acceptar les tasques que t'encarreguen, la predisposició a aprendre, acceptar les correccions que et fan o tenir una actitud responsable, com es desprèn de les paraules de T0: ”Jo, de vegades, m'he trobat malament, però mai, mai, el no vindre aquí, mai ho faria aposta, de trobar-me malament.” A més d'aquestes actituds, s'han identificat com a facilitadores algunes

capacitats com ara la capacitat per controlar els nervis, aprendre tasques o la memòria i també algunes característiques personals entre les que es troben tenir un caràcter divertit i mostrar-se segur d'un mateix.

Com en els grups anteriors, aquest factor també ha estat identificat com a obstacle en algunes ocasions, sobretot quan apareixen problemes de salut, cansament o problemes personals fora de l'àmbit laboral que afecten la conducta o l'estat emocional de la persona amb DID. Les paraules de T4 apunten en aquesta direcció quan parla de problemes en les relacions familiars: “ La feina em va bé, però el que passa és que també a casa, també tinc, de vegades, problemes amb la iaia i no em va bé.” Algun participant s'ha referit, encara que només de passada, a que arribar tard a la feina, les distraccions, que es quedin tasques sense fer o fer les tasques amb presses són altres aspectes que poden causar problemes a la feina.

- **Preparació laboral i període d'adaptació.** Es refereix a la necessitat de preveure unes activitats de preparació per a la vida laboral i un període d'adaptació suficient perquè pugui produir-se l'adaptació mútua entre el treballador i el seu lloc de treball, i entre el treballador i els seus companys.

En el grup de treballadors, aquest factor ha estat descrit com a facilitador en alguns moments i obstacle en d'altres, a diferència dels dos grups anteriors, en què se l'ha considerat principalment facilitador. La major part dels participants d'aquest grup s'han referit a la preparació laboral que han seguit a la Fundació Aura i a l'empresa, a través de les pràctiques laborals, quan han explicat què els ha ajudat a aconseguir la feina i mantenir-la. Per exemple, T4 ho explicava així:

“Recordo, a Aura, que ens van posar uns vídeos sobre la Clara i una altra que no recordo com es deia, que la Clara, per exemple, anava amb el cabell despentinat i la supervisora li deia, ‘Clara, no pots anar amb el cabell despentinat, i menys a la feina. No pots anar amb aquests cabells.’ Mira jo, per exemple, m'he pentinat, em recullo el cabell i m'he dutxat i mai vaig bruta ni feta un desastre.”

També s'ha mencionat la necessitat d'un període d'adaptació que permeti l'encaix entre la persona amb DID, la feina i l'equip. T1 explicava la seva experiència així quan

li vam preguntar perquè li van donar la feina: “Perquè veien que treballava bé, m’anava integrant i treballant bé, a poc a poc.”

Pel que fa als obstacles, alguns participants han fet referència a les dificultats que van experimentar en els inicis, durant les pràctiques laborals i el període d’adaptació, a causa dels nervis i la por a no ser capaç de fer la feina bé i que les errades inicials provoquessin la no consecució del desitjat contracte. T3 ho recordava així: “Et dones compte que al principi, els principis costava una mica més, però ara, hem d’aprendre de nosaltres mateixos, per tirar endavant pel nostre futur.”

Factors clau que actuen com a facilitadors.

- **Presència i acompanyament del referent laboral.** Fa referència al paper del referent laboral i a les seves actuacions en tot el procés d’inserció laboral, així com a l’impacte que tenen aquestes actuacions.

Els participants d’aquest grup s’han referit a la figura del referent laboral només com a factor facilitador i no han fet cap referència com a obstacle. Destaquen el seu paper a l’hora de donar seguretat, ajuda, suport i atenció, especialment al principi, com podem veure en les paraules de T4:

“Bé, recordo que, al principi, quan vaig començar aquí, vaig dir: ‘Ai, segur que no ho faré bé. Potser m’equivocaré.’ De vegades tinc por a les coses. Això em passava al principi. Em posava nerviosa i dic: ‘Potser no perxaré bé la roba, potser em sortirà malament’ i llavors C4 em va donar un consell i em va dir: ‘Tu tranquil·la. Tu ja veuràs com ho faràs bé i no t’has de posar nerviosa, ni alterada, ni res.’ Llavors, gràcies als consells, doncs a poc a poc anava canviant, tot va millorar i ja està.”

Com s’ha dit, la persona referent és algú que guia, que aconsella, i també qui organitza les tasques i en fa el seguiment, com en el cas de T5: “Si l’endemà tinc més feines, pues aleshores ja és parlar-ho a veure com es poden dividir amb la C5v, que és la meva referent.”

- **Presència i acompanyament del preparador laboral.** Fa referència a les actuacions del preparador laboral en tot el procés d’inserció laboral i a l’impacte

que tenen aquestes actuacions.

Des de la perspectiva del grup de treballadors amb DID, aquest factor, com l'anterior, només ha estat citat com a facilitador. Aquesta perspectiva és coincident amb la dels companys i la dels preparadors. La presència i l'acompanyament del preparador laboral es percep com un factor facilitador molt important en el grup de treballadors amb DID. A través de diverses experiències de la seva vida laboral, els participants han destacat el paper del preparador laboral, per exemple en els inicis de la inserció, acompanyant la persona amb DID en el procés d'aprenentatge de les seves tasques, donant-li suport, ajudant-la i ensenyant-la a dur a terme les tasques amb èxit, com ens deia T3: "Al principi estava el P3 perquè és el meu preparador laboral. M'ha ensenyat tot i ara ja, ara a tota canya!" O també T5: "I el que fa (la preparadora laboral) és pues ajudar en plan: ensenyar com es fa, quina tasca és, ensenyar la tasca, manipulació de la tasca, saber-la manipular. Si estàs fent encàrrecs, si estàs en pràctiques, és la que t'acompanya..." El paper facilitador del preparador laboral no es limita als inicis, sinó que es manté al llarg del temps pel que fa a l'assessorament de la persona amb DID en el seu dia a dia laboral. D'aquest manera, la funció de seguiment de la persona amb DID per part del preparador laboral també ha estat molt assenyalada per alguns participants, com és el cas de T2 quan li hem preguntat per les ajudes que ha tingut o té en la seva feina: "El meu preparador laboral. On treballa jo, ell ho mira i ho veu. 'T2!', 'T2, això!', 'Això, no!' Saps? 'T2, atent.' 'T2, pensa.' 'T2, mira això.' I ho faig! (...) A mi és el que més m'agrada." Un altre participant, en aquest cas T5, ha anat més enllà manifestant que la figura del preparador laboral li aniria bé a tothom. Aquestes eren les seves paraules:

"Li aniria bé pues a qualsevol treballador; a qualsevol treballador que no tingui, per exemple (discapacitat?)... Tothom! Bueno, el lema d'aquí, d'Aura, és 'No som discapacitats. Tenim capacitats', no?, però els que tenen capacitats, els que són gent de tot el món laboral del dia a dia de la feina, encara que siguin capacitats, si tinguessin un preparador tindrien la vida resolta molt més, la vida laboral. Per exemple, pot ser que un Mariano Rajoy tingui una preparadora laboral i, segurament, si el Mariano Rajoy tingués un preparador laboral, ara no estaríem com estem, perquè la feina li aniria millor (riu). O qualsevol treballador, per exemple el president del Barça. (...) A tothom li aniria molt bé."

- **Supervisió i seguiment.** Es refereix a les accions que es duen a terme, normalment pel referent laboral o pel supervisor, per comprovar que la tasca es realitza correctament i que la persona amb DID es troba a gust en la seva feina. Inclou la correcció d'errades que la persona amb DID pugui cometre, així com el reconeixement dels seus èxits.

La perspectiva dels treballadors amb DID coincideix amb la dels preparadors laborals en considerar aquest factor com a facilitador. Alguns participants d'aquest grup han referit com en algunes ocasions la supervisora o la referent els han hagut de cridar l'atenció si han fet alguna cosa malament o han arribat tard a la feina, però també com els han felicitat quan han treballat bé. Un exemple el trobem en les paruales de T4, que ens explicava això:

“Recordo que, a l'altra botiga també, a vegades arribava tard, perquè a vegades em passava que em distreia dutxant-me per no anar bruta i tot, i llavors arribava tard, em posava nerviosa i deia: ‘Ai que arribo tard’ i és clar, P4 em deia: ‘T4, què passa que has arribat tard?’ i dic ‘Bueno, perquè m’he parat a dutxar-me i tot, i no m’he adonat’, no?, però després ja he millorat molt. Ara ja arribo puntual i ja no arribo tard com abans.”

I també, quan explica que la supervisora està contenta amb ella:

“Molt contenta. Em diu: ‘Però encara no miris què t’he posat en el full de seguiment laboral, que és una sorpresa’, i dic: ‘D’acord, d’acord. Tranquil·la que no ho miro’ (riures). I res, quan hi ha seguiment laboral dic: ‘Ui, però si està tot bé! Això vol dir que ja vaig ràpida i no vaig tan lenta com abans.’”

La supervisió i el seguiment sovint van acompanyades de l'ajuda o el suport a la persona amb DID quan té alguna dificultat, com diu T0: “Intento jo sol (quan tinc alguna dificultat), però de vegades sí, C0 o qui sigui m’ajuda, sí.”

- **Autoconsciència.** Té a veure amb la consciència que la persona amb DID té sobre ella mateixa i la seva discapacitat.

No ha estat un factor molt citat en aquest grup. Només dos participants s’hi han referit. Tenir consciència de la pròpia situació, tant en l’aspecte de la salut com de les pròpies dificultats, és important per tenir cura d’un mateix, desenvolupar una tasca o

demanar ajuda quan es necessita. T3 ho expressava així: “És molt important que m’ajudin, perquè sinó, si no ho reconeixes...” O també, en explicar-nos que estaria uns dies de baixa a causa d’una intervenció quirúrgica en els ulls: “La síndrome de Down té un 10% menys de vista. (...) Em faran un trasplant, un (pronunciat en castellà) <transplante> de còrnia (...) La salut és important.” Per la seva banda, T2 manifestava el seu interès pel moment de la jubilació: “El tema de jubilar, a lo millor vaig abans. Qui sap? No ho sé. (...) També és la meua vida, també.”

- **Beneficis obtinguts per la persona amb DID.** Es refereix als beneficis que obté la persona amb DID gràcies a la seva feina i a tot el que gira al voltant de la feina.

En aquest factor s’observa una coincidència de perspectives entre els tres grups de participants en la investigació. Com en els grups anteriors, els beneficis obtinguts per la persona amb DID en el seu lloc de treball faciliten la inserció laboral i es refereixen sobretot als consells que rep la persona amb DID, sovint per part dels seus companys, els coneixements que adquireix en la seva feina, la inclusió dintre del grup com un més i els ingressos que obté gràcies al salari. Les paraules de T4 en són bona mostra: “Bé, jo si, per exemple, em trobo algú que no té diners, que no té feina, doncs jo l’ajudaria i li diria: ‘Doncs, mira, si no tens feina, pots anar i apuntar-te a Aura, que et trobaran una feina, que la podràs aconseguir, i ja veuràs com no estaràs a l’atur, ni estaràs tan sol, ni seràs pobre, ni res.’”

- **Condicions de treball.** Té a veure amb les condicions físiques de treball i els recursos amb què treballa la persona amb DID.

A aquest factor s’hi han referit quatre participants com a facilitador pel que fa a disposar d’eines de treball pròpies, com pot ser un ordinador, uns fulls d’Excel amb detalls de les feines o uns estris de neteja. T0 ho deia així quan li vam preguntar si tenia tot el que necessitava per treballar bé: “Bueno, tinc ordinador que tinc correu, el correu aquest. Això va bé, sí.” També han mencionat que l’entorn de treball sigui agradable i que es disposi d’un espai propi de treball o d’un vestuari per als objectes personals, roba e higiene personal, com en el cas de T2: “Sí, (tenim) un vestuari per als treballadors. Em canvio, jo tinc... (tus) hi ha les taquilles, tinc coses d’higiene, important, tenir higiene, saps?, rentar les dents, si fa fred em poso el jersei, saps?”

- **Paper de la família.** Es refereix al paper que juga la família de la persona amb DID en el seu procés d'inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball.

Tot i considerar, com ja hem dit anteriorment, que aquest factor no depèn pròpiament de l'empresa, hem volgut fer-ne menció perquè dos participants del grup de persones amb DID han citat el suport que reben de la família com un element important en l'èxit del seu procés d'inserció laboral i en el manteniment del lloc de treball, com deia T3: “(pronunciat en castellà) <Claro>; m'empenyen i tinc família que estan apoiant-me i ara tinc de ser jo mateixa.” T5, per la seva banda, també destacava el fet de poder parlar de la feina amb la família com una cosa que va bé: “Bueno, els de casa: el meu germà, la meva mare... (...) El dia a dia. El dia a dia de casa. O sigui, jo arribo a casa i parlo amb el meu germà per telèfon; li dic: ‘Pues mira...’, quan em van oferir XXX a (l'anterior empresa) vaig parlar amb ell, quan em van oferir a (l'actual empresa) vaig parlar amb ell, quan em van despedir a (l'anterior empresa) vaig parlar amb ell; o sigui ja, directament, és una ajuda. La meva mare, pues el dia a dia, dia a dia, pues directament parlem de la feina, ‘què tal la feina?’, ‘què tal...?’, i això també va bé.”

Factors que no intervenen

Els factors que s'inclouen en aquest apartat no han estat pràcticament mencionats pels participants ni com a facilitadors ni com a obstacle. Només un participant s'hi ha referit al primer com a obstacle amb una breu cita que no hem considerat rellevant.

- **Característiques de l'equip humà.** Es refereix a les característiques (mida, estabilitat, etc.) de l'equip humà de treball al qual pertany la persona amb DID.
- **Aportacions de la persona amb DID.** Fa referència a quines són les aportacions de la persona amb DID o els beneficis que l'empresa i els seus companys obtenen per la seva participació com un membre més de la plantilla.
- **Comprensió de la discapacitat.** Es refereix al coneixement (o desconeixement) sobre el món de la discapacitat que tenen els companys i el supervisor de la persona amb DID i a les idees, pors, creences, sentiments i expectatives que se'n deriven.
- **Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys.** Es refereix a les circumstàncies que giren al voltant de la decisió

d'incorporar un treballador amb DID a la plantilla de l'empresa i mantenir-li el lloc de treball, incloses les motivacions que han provocat aquesta decisió, així com la forma en què l'empresa la comunica a la resta de la plantilla i presenta el treballador amb DID als seus nous companys.

11. Discussió

Els tres grups de participants en la investigació han coincidit a assenyalar la *Qualitat de les relacions i de la comunicació*, l'*Organització i tipus de tasques*, i l'*Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions*, com a factors crítics en el treball de les persones amb DID que poden actuar potencialment com a facilitadors o com a obstacle, depenent de com es gestionin. També han coincidit a assenyalar la *Presència i acompanyament del preparador laboral*, els *Beneficis obtinguts per la persona amb DID*, les *Condicions de treball* i el *Paper de la família*, com a factors crítics que actuen principalment com a facilitadors.

Els preparadors laborals i els companys de la persona amb DID han coincidit a assenyalar com a factors facilitadors la *Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar)* i *presentació als companys*, les *Aportacions de la persona amb DID* i les *Característiques de l'equip humà*, que en el grup de treballadors amb DID no han estat mencionats. També han coincidit a assenyalar com a factor facilitador la *Preparació laboral i període d'adaptació*, que el grup de treballadors amb DID ha considerat que pot actuar de vegades com a facilitador i d'altres com a obstacle. Finalment, han coincidit a assenyalar la *Comprensió de la discapacitat* com a factor obstacle, mentre que en el grup de treballadors amb DID tampoc no s'ha mencionat.

Pel que fa als preparadors laborals i els treballadors amb DID han coincidit a assenyalar com a factors facilitadors la *Presència i acompanyament del referent laboral*, i la *Supervisió i seguiment*, mentre que els companys de la persona amb DID han considerat que pot actuar com a facilitador o com a obstacle, depenent de com es gestionin.

El darrer factor, l'*Autoconsciència*, ha estat assenyalat com a facilitador pel grup de treballadors amb DID i pels seus companys, mentre que en el grup de preparadors laborals no s'ha mencionat. En la Taula 21 es pot comparar quines coincidències i quines diferències han aparegut entre els tres grups de participants pel que fa a considerar cada un dels 15 factors com a facilitador/obstacle, principalment facilitador, principalment obstacle o no considerar-lo.

Taula 21

Comparativa de factors per categories en cada grup de participants

Categories	Factors grup companys	Factors grup preparadors	Factors grup treballadors
Factors clau que potencialment poden actuar com a facilitadors o com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> · Qualitat de les relacions i de la comunicació. · Organització i tipus de tasques. · Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions. · Presència i acompanyament del referent laboral. · Supervisió i seguiment. 	<ul style="list-style-type: none"> · Qualitat de les relacions i de la comunicació. · Organització i tipus de tasques. · Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions. 	<ul style="list-style-type: none"> · Qualitat de les relacions i de la comunicació. · Organització i tipus de tasques. · Actitud i capacitat de la persona amb DID en l'acompliment de les seves obligacions. · Preparació laboral i període d'adaptació.
Factors clau que actuen principalment com a facilitadors.	<ul style="list-style-type: none"> · Presència i acompanyament del preparador laboral. · Preparació laboral i període d'adaptació. · Responsabilitat social corporativa. · Beneficis obtinguts per la persona amb DID. · Aportacions de la persona amb DID. · Característiques de l'equip humà. · Autoconsciència. · Condicions de treball. · Paper de la família. 	<ul style="list-style-type: none"> · Presència i acompanyament del preparador laboral. · Presència i acompanyament del referent laboral. · Supervisió i seguiment. · Preparació laboral i període d'adaptació. · Responsabilitat social corporativa. · Beneficis obtinguts per la persona amb DID. · Aportacions de la persona amb DID. · Característiques de l'equip humà. · Condicions de treball. · Paper de la família. 	<ul style="list-style-type: none"> · Presència i acompanyament del preparador laboral. · Presència i acompanyament del referent laboral. · Supervisió i seguiment. · Autoconsciència. · Beneficis obtinguts per la persona amb DID. · Condicions de treball. · Paper de la família.
Factors clau que actuen principalment com a obstacle.	<ul style="list-style-type: none"> · Comprensió de la discapacitat. 	<ul style="list-style-type: none"> · Comprensió de la discapacitat. 	<ul style="list-style-type: none"> · Comprensió de la discapacitat.
Factors clau que no intervenen	<ul style="list-style-type: none"> · Autoconsciència. 	<ul style="list-style-type: none"> · Responsabilitat social corporativa. · Aportacions de la persona amb DID. · Característiques de l'equip humà. · Comprensió de la discapacitat. 	<ul style="list-style-type: none"> · Responsabilitat social corporativa. · Aportacions de la persona amb DID. · Característiques de l'equip humà. · Comprensió de la discapacitat.

Tot seguit, procurarem posar en relació els nostres resultats amb la recerca a la que hem tingut accés, centrant-nos en els objectius que han guiat la nostra investigació.

En un treball recent, Wehman et al. (2014) afirmen que el treball amb suport ha emergit en els últims anys com el *gold standard* per a l'activitat laboral de les persones amb DID. Així mateix, els resultats de diversos estudis donen un clar suport a l'eficàcia del treball amb suport per a promoure un treball reeixit i sostingut en aquest col·lectiu de persones (Beyer et al., 2010; Bond et al., 2001; Qian et al., 2018; Wehman et al., 2014).

La literatura ens mostra que en els últims 20 anys s'han dut a terme nombrosos estudis orientats a identificar els resultats així com les barreres del treball amb suport, sobretot als Estats Units, Regne Unit, Canadà i Austràlia. Bé és cert que els resultats es refereixen a aspectes més estructurals com l'evolució del nombre de treballadors, salaris competitius, el nombre d'hores diàries que treballen, nombre d'hores de suport, continuïtat del treballador, el paper del preparador laboral i del referent laboral, l'impacte en la qualitat de vida (Jordán de Urríes et al., 2006; Mank et al., 2003; Wehman & Bricout, 1999) i no tant, a un nivell més qualitatiu, en l'anàlisi de l'accés i funcionament del treballador en el lloc de treball. Complementàriament, l'EUSE (Evans et al., 2005) va proposar el que considera els estàndards de qualitat del treball amb suport organitzats en tres apartats: organització, procés i resultats; així mateix, va formular una sèrie de principis i valors que sustenten el treball amb suport.

La investigació a Espanya ha avançat en paral·lel a la internacional, tot i que cal assenyalar que el treball amb suport, després de 30 anys de la primera iniciativa, bàsicament només ha merescut l'atenció dels investigadors de l'Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO), de la Universitat de Salamanca, que han desenvolupat múltiples i notòries iniciatives. Fonamentalment, l'INICO s'ha centrat en els resultats del treball amb suport, així com en el seu impacte en la qualitat de vida percebuda pels treballadors (Jordán de Urríes et al., 2006, 2012; Santamaría et al., 2012; Verdugo et al., 2006, 2009). A més dels treballs citats, els estudis desenvolupats per l'INICO s'han orientat també a descriure, analitzar i difondre la situació i els avantatges

del treball amb suport (Jordán de Urríes & Verdugo, 2003; Jordán de Urríes et al., 2005).

A Catalunya, també hem de deixar constància dels treballs pioners d'Alomar (2004), de la Universitat Ramon Llull, i de Pallisera (2005, 2007; 2007) i les seves companyes de la Universitat de Girona (Fullana, Pallisera, et al., 2003; Fullana, Valls, et al., 2003; Vilà & Pallisera, 2003) que amb el seu grup de recerca s'han centrat en la inserció laboral, la transició a la vida adulta i la vida independent de les persones amb DID.

En conseqüència, entenem que els resultats que presentem aporten informació nova sobre la realitat del treball amb suport a Espanya ja que, a més d'alguns resultats estructurals, inclouen també variables relatives al funcionament diari dels treballadors amb DID en el seu lloc de treball; en concret, la investigació ens permet identificar i aprofundir en alguns elements clau que segons com es comportin en una situació determinada poden actuar com a facilitadors o bé com a obstacles en el treball amb suport de les persones amb DID, i que en part coincideixen, d'una banda, amb els que ens mostra la literatura internacional i, de l'altra, confirmen alguns components dels estàndards de qualitat de l'EUSE (Evans et al., 2005) mencionats anteriorment.

A més, Jordán de Urríes et al. (2012) afirmen que l'ajust als estàndards de l'EUSE no sembla directament relacionat amb els resultats referits al treball amb suport, que probablement podrien tenir a veure amb altres variables, de manera que aconsellen la necessitat de redefinir i concretar els estàndards EUSE d'acord amb els resultats de noves investigacions. La nostra recerca, doncs, se situa en aquesta línia en la mesura que permet concretar alguns dels estàndards en mesures que, escoltant la veu dels referents laborals, dels preparadors laborals i dels propis treballadors, es revelen com a factors clau.

Els nostres resultats coincideixen amb Bond et al. (2001) en afirmar que l'organització de la feina, el tipus de tasca i el seguiment contribueixen a l'èxit del treball amb suport; aquests autors remarquen la necessitat de trobar llocs de treball d'acord amb les preferències i fortaleces dels treballadors amb DID, així com poder comptar amb un seguiment adequat. En aquest mateix sentit, el Workforce Innovation

Technical Assistance Center (WINTAC) (2018) assenyala que dos dels elements clau per a l'èxit del treball amb suport són l'entrenament en el lloc de treball (*job site training*) i el seguiment a través del suport continuat (*ongoing supports*); val la pena destacar que aquesta organització inclou en el suport continuat la negociació de canvis en la tasca, que coincideix amb els nostres propis resultats.

Un altre dels nostres resultats posa en relleu la importància de la qualitat de la relació amb el supervisor i els companys per a l'èxit i manteniment del lloc de treball. Sent aquest un component clau de l'èxit, lamentablement no sembla que hagi estat un tema prou estudiat. Com reconeixen Qian et al. (2018) els aspectes més personals com la satisfacció a la feina o el progrés en la carrera laboral han merescut menys atenció per part dels investigadors.

Els nostres resultats coincideixen amb els de Wehman i Bricout (1999), Mank et al. (2003) i WINTAC (2018) en la importància crítica per a l'èxit del treball amb suport de la presència i acompanyament del preparador laboral, de la implicació del referent laboral, que pot facilitar les relacions socials i la integració, i del paper del supervisor que pot flexibilitzar les rutines de treball. El preparador laboral dona suport continuat al treballador en col·laboració amb el referent laboral, el supervisor i els altres treballadors i ajuda a prendre les decisions en base a les preferències i necessitats de suport del treballador (WINTAC, 2018). Mank et al. (2003) afirmen que els resultats dels seus estudis suggereixen que proveir informació i suport al referent laboral, al supervisor i als companys en el lloc de treball està associat a bons resultats del treball amb suport. Els suports dins i fora del lloc de treball són considerats també un estàndard de qualitat per l'EUSE (Evans et al., 2005).

Hem vist també que la capacitat i altres característiques personals del treballador, entre les quals es troba l'actitud, poden facilitar, o si no, limitar l'èxit del treball amb suport. Payne (2015), a partir d'una revisió de la literatura, afirma que la manca d'habilitats laborals per part del treballador posa en risc tant l'accés com el manteniment del lloc de treball, coincidint amb els nostres propis resultats que posen de manifest que la capacitat i actitud del treballador poden ser una causa d'incompliment de les obligacions, pel que és necessari l'entrenament del treballador amb discapacitat així com planificar un període d'adaptació, a què ens referirem més endavant.

La comprensió de la discapacitat per part del supervisor i dels companys es mostra també com un element clau per a l'èxit del treball amb suport. La literatura disponible resulta concloent en aquest aspecte. Ready, Willing & Able (RWA) (2015) assenyala com a element clau la confiança i comprensió de la discapacitat per part del supervisor i dels companys, i afirma que molts empresaris reconeixen tenir un clar desconeixement; Mank et al. (2003) afirmen que les empreses que faciliten coneixement i formació sobre la diversitat humana i la discapacitat als seus treballadors obtenen millors resultats i es millora la relació amb els companys; així mateix, Payne (2015) veu com una barrera les creences errònies i els mites sobre els treballadors amb DID per part dels empresaris.

La implicació de l'empresa ha estat reconeguda com un estàndard de qualitat per l'EUSE (Evans et al., 2005), coincidint amb els nostres resultats que mostren la seva importància tant a l'hora d'incorporar a l'empresa un treballador amb DID i la manera de presentar-lo, com el compromís de crear les condicions més favorables i dur a terme les adaptacions raonables per tal que aquest pugui tenir èxit en el seu treball. En aquest mateix text, es proposa també com a estàndard de qualitat les condicions de treball tant físiques com relatives a la competència dels professionals en tots els nivells de l'organització i a la informació que es facilita al treballador; aquests aspectes estarien, en part, relacionats amb els nostres resultats que hem agrupat en el factor relatiu a les característiques de l'equip humà de treball.

La literatura disponible confirma la necessitat de planificar un període d'adaptació que permeti l'adquisició de les habilitats necessàries, l'ajust de les tasques als interessos i necessitats de suport, i un millor coneixement de la discapacitat. Mank et al. (2003) assenyalen que facilitar formació inicial i orientació al treballador està fortament associat a millors resultats en treball amb suport, com també proveir informació sobre les necessitats de suport tant al supervisor com als companys. RWA (2015) considera que el procés de contractació i inici de la feina resulta un element clau per a una eficaç integració en l'empresa.

En el *position paper* de l'EUSE (2010, pp. 50–51) s'inclou un apartat sobre els beneficis per a l'empresa d'incorporar un treballador amb discapacitat; entre altres, es parla del fet que l'empresa té un treballador que fa la seva feina i que rep el suport de l'agència de treball amb suport que fa l'acompanyament del treballador amb DID, l'increment de negoci, la millora de la imatge de l'empresa i el fet de demostrar a la

comunitat la seva responsabilitat social corporativa. Els nostres resultats venen a confirmar aquests aspectes que hem recollit tant en el factor *Aportacions de la persona amb DID* com en el de *Responsabilitat social corporativa (voluntat de contractar) i presentació als companys*.

Finalment, hem de senyalar que alguns dels nostres resultats no es mostren de forma clara en la recerca disponible. Ens referim a l'*Autoconsciència*, els *Beneficis obtinguts per la persona amb DID*, i el *Paper de la família*. Abans s'ha comentat que els temes més personals dels treballadors amb DID, lamentablement, no han estat presents en els objectius dels investigadors (Qian et al., 2018). Probablement, aquesta podria ser la causa de que qüestions com ara l'autoconsciència i els beneficis obtinguts per la persona amb DID no es trobin en la literatura, com probablement tampoc ens hem d'estranyar que no es parli de la família, atès que se li reconeix un paper menor en la vida adulta de les persones amb DID.

De tota manera, encara que la nostra investigació aporta llum sobre el camí a seguir, hem de reconèixer, com així ho fan Butterworth et al. (2017), que ens queda un llarg camí per recórrer perquè el treball amb suport sigui l'opció majoritària per als treballadors amb DID a Espanya. Els resultats, en termes de contractació, participació, relació social, compliment de les obligacions, salari, etc. són clarament millorables; per altra banda, els treballadors amb DID segueixen sent orientats majoritàriament a l'ocupació protegida i no es dona ni el finançament per part de Govern ni la necessària col·laboració entre el sistema educatiu, treball i benestar social.

12. Limitacions i futures línies d'investigació

La investigació duta a terme presenta algunes limitacions que hem de considerar. En primer lloc, el nombre de persones que han participat en la investigació ens ha permès comprendre millor els factors que intervenen en el procés d'inserció laboral de persones amb DID, però possiblement un major nombre de participants podria aportar-nos una visió més àmplia. No obstant això, el fet que en moltes de les entrevistes s'hagin repetit els factors identificats pels participants com a factors clau, ens fa pensar que podem haver arribat al punt de saturació en el grup de participants de la Fundació Aura i que

potser seria interessant ampliar la investigació en el futur amb participants d'altres institucions proveïdores de treball amb suport.

De la mateixa manera, una altra limitació pot situar-se en l'àmbit de la representació territorial, ja que la nostra investigació s'ha centrat en empreses localitzades totes elles a la ciutat de Barcelona i els seus voltants. A més, no podem deixar d'esmentar la dificultat d'intentar dur a terme una investigació amb un nombre ampli d'empreses, ja que en general disposen de poc temps per dedicar a activitats que escapen del seu àmbit i que sovint representen una distorsió en el seu funcionament ordinari.

Pel que fa a futures línies d'investigació, entenem que els nostres resultats s'han de complementar necessàriament amb nova recerca. D'una banda, s'han d'escoltar altres veus importants per poder completar la comprensió del procés d'inserció laboral a través del treball amb suport, com ara la veu de les famílies dels treballadors amb DID, dels empresaris, dels responsables polítics i altres parts implicades. D'aquesta manera podríem comprovar fins a quin punt es confirmen aquests factors o si n'apareixen de nous. D'altra banda, també seria interessant considerar en un futur proper una investigació que inclogui altres zones d'Espanya.

13. Conclusions

La nostra investigació ens permet identificar alguns factors clau que actuen com a facilitadors o com a obstacle per a l'accés i el manteniment d'un lloc de treball competitiu per a treballadors amb DID en una empresa ordinària, complementant els resultats obtinguts en aquest camp tant a Espanya com internacionalment i que han estat descrits tant a l'apartat de resultats com en la discussió.

Creiem que aquests factors constitueixen un pas endavant, ja que representen una mirada més qualitativa i personal, basada en la veu dels usuaris finals, en l'experiència del treballador en la vida diària al seu lloc de treball quan s'enfronta a les obligacions, tasques i relacions que tot treballador estableix amb els seus supervisors i companys.

Sembla important parar atenció al fet que un mateix factor es pot comportar com a facilitador o com a obstacle en funció de la gestió que fan els diferents actors tant de les variables més organitzatives com del suport continu. També sembla important fixar-se

en el diferent pes que els actors donen als diversos factors que, si bé reflecteixen la mirada i l'experiència personal, en conjunt ens informen de què es revela com a realment important en l'accés i funcionament de les persones amb DID en el mercat de treball.

Alguns d'aquests factors clau, d'altra banda, són generalment habituals en l'èxit i la satisfacció de tots els treballadors, de manera que qualsevol mesura que eventualment es pugui adoptar sobre els treballadors amb DID pot tenir un impacte positiu en la salut laboral de tota l'empresa.

Per acabar, voldríem emfasitzar algunes conseqüències pràctiques dels nostres resultats, que necessàriament s'han d'entendre des d'una perspectiva sistèmica. En primer lloc, quant al macrosistema, tant el Govern de l'Estat com el de Catalunya, en les seves competències, haurien de promoure canvis legislatius i, sobretot, en el finançament, que prioritzin l'opció a favor del treball amb suport en lloc del treball protegit, promovent la sempre difícil reconversió del sector en la que cap treballador o empresa sortís malparat. Aquests canvis també haurien d'ampliar l'obligatorietat de contractar treballadors amb DID a les empreses de menys de 50 treballadors i d'assegurar que cap empresa eludeix la seva obligació en aquest tema. D'altra banda, les agències que avui donen suport als treballadors amb DID per accedir i mantenir una ocupació competitiva, haurien de poder disposar del finançament necessari per complir les seves obligacions amb dignitat i qualitat.

Quant al mesosistema, cal promoure una millor comprensió de la comunitat, dels empresaris i dels treballadors respecte a les persones amb DID, passant de centrar-se en les seves limitacions a valorar les seves capacitats i els seus drets.

Pel que fa al microsistema, els nostres resultats es poden utilitzar perquè les polítiques de l'empresa incorporin les seves responsabilitats socials corporatives, s'obrin a la possibilitat de contractar treballadors amb DID i els diferents actors prenguin decisions cap a la direcció mostrada pels factors clau que aporta la nostra recerca. En concret, el canvi de mirada, la confiança en les possibilitats d'aquests treballadors i l'organització de les tasques, amb els ajustaments necessaris i amb l'ajuda del preparador laboral, serien sens dubte mesures suficients per permetre un major accés de les persones amb DID a llocs de treball competitius.

14. Referències

- Abma, T. A., & Stake, R. E. (2014). Science of the Particular. *Qualitative Health Research*, 24(8), 1150–1161. <https://doi.org/10.1177/1049732314543196>
- Almalky, H. A. (2020). Employment outcomes for individuals with intellectual and developmental disabilities: A literature review. *Children and Youth Services Review*, 109, 1–40. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.104656>
- Alomar, E. (2004). *El treball dels joves amb retard mental en entorns normalitzats: anàlisi d'una realitat de treball amb suport* [Tesi doctoral. Universitat Ramon Llull]. <http://www.tdx.cat/handle/10803/9238>
- Anguera, M. T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23–50. <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/42171>
- Anguera, M. T., Arnau, J., Ato, M., Martínez, R., Pascual, J., & Vallejo, G. (1995). *Metodos de investigación en Psicología*. Síntesis.
- Antaki, C., Billig, M., Edwards, D., & Potter, J. (2003). *Discourse Analysis means doing analysis: a critique of six analytic shortcomings*. Discourse Analysis Online, 1. [https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/633/4/DA means doing analysis.pdf](https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/633/4/DA%20means%20doing%20analysis.pdf)
- Asociación Española de Empleo con Apoyo. (2008). *El Empleo con Apoyo*. <http://www.empleoconapoyo.org/aese/article15.html>
- Aura Fundació. (2019). *Memòria 2018*. https://www.aurafundacio.org/wp-content/uploads/2019/07/Aura_Memoria_2018_cat_web.pdf
- Bellver, F., Moll, B., Roselló, R., & Serra, F. (1993). El Empleo con Apoyo. Un recurso eficaz para la inserción laboral de personas con minusvalía. Una experiencia en la isla de Mallorca. *Siglo Cero*, N^o 147, 24(3), 15–24.
- Beyer, S., Brown, T., Akandi, R., & Rapley, M. (2010). A Comparison of Quality of Life Outcomes for People with Intellectual Disabilities in Supported Employment, Day Services and Employment Enterprises. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23(3), 290–295. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2009.00534.x>
- Bond, G. R., Becker, D. R., Drake, R. E., Rapp, C. A., Meisler, N., Lehman, A. F., Bell, M. D., & Blyler, C. R. (2001). Implementing Supported Employment as an Evidence-Based Practice. *Psychiatric Services*, 52(3), 313–322. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.52.3.313>

- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: thematic analysis and code development*. Sage Publications.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513–531. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.32.7.513>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (2002). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Paidós.
- Butterworth, J., Christensen, J., & Flippo, K. (2017). Partnerships in Employment: Building strong coalitions to facilitate systems change for youth and young adults. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 47(3), 265–276.
<https://doi.org/10.3233/JVR-170901>
- Canals, G., & Domènech, M. (1990). *Projecte Aura. Una experiència d'integració laboral*. Ediciones Milan.
- Cohen, D., & Crabtree, B. (n.d.). *Qualitative Research Guidelines Project*. Robert Wood Johnson Foundation. <http://www.qualres.org/HomeGrou-3589.html>
- Comité d'Ètica de la Recerca. (n.d.). *Guia d'elaboració del Full d'Informació i del Consentiment Informat*. Universitat Ramon Llull.
<https://www.url.edu/sites/default/files/content/file/2020/01/08/68/vri-guia-informacio-consentiment-cer-url-cat.pdf>
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2a ed.). Sage Publications.
- Cummins, R. A. (2000). Objective and subjective quality of life: An interactive model. *Social Indicators Research*, 52(1), 55–72.
<https://doi.org/10.1023/A:1007027822521>
- Denzin, N. K. (1989). *The Research Act*. Prentice-Hall.
- Departament de Treball Afers Socials i Famílies. (n.d.-a). *Centres especials de treball (CET)*. Generalitat de Catalunya. <https://treball.gencat.cat/ca/ambits/insercio-laboral-rmi-i-discapacitat/discapacitat/CET/>
- Departament de Treball Afers Socials i Famílies. (n.d.-b). *Serveis de centres*

ocupacionals. Generalitat de Catalunya.

https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/persones_amb_discapacitat/serveis_socials_per_a_persones_amb_discapacitat/serveis_per_a_persones_amb_discapacitat_fisica/serveis_de_centres_ocupacionals_per_a_persones_amb_discapacitat_fisica

Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. (2009). *El Treball amb Suport a Catalunya. Protocol marc*. Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

DINCAT. (2019). *Quiénes somos*. http://www.dincat.cat/es/historia_14114

Dresing, T., Pehl, T., & Schmieder, C. (2015). *Manual (on) Transcription*.

Transcription Conventions, Software Guides and Practical Hints for Qualitative Researchers. Audiotranskription.

<https://www.audiotranskription.de/english/transcription-practicalguide.htm>

Edgerton, R. B. (1996). A longitudinal-ethnographic research perspective on quality of life. En R. L. Schalock (Ed.), *Quality of life: Vol. 1. Conceptualization and measurement* (pp. 83–90). American Association on Mental Retardation.

Egea, C., & Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín Del Real Patronato Sobre Discapacidad*, 50, 15–30.

https://www.siiis.net/documentos/boletin_RP/BRPD50.pdf

Egea, C., & Sarabia, A. (2004). Visión y modelos conceptuales de la discapacidad.

Polibea, 73, 29–42. <https://sid.usal.es/idocs/F8/ART7589/VisionDis.pdf>

Espanya. Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LLISMI), Boletín Oficial del Estado, de 30 d'abril de 1982, núm. 103, pp. 44 a 53.

<https://www.boe.es/eli/es/l/1982/04/07/13>

Espanya. Reial decret 1451/1983, d'11 de maig, pel qual en compliment de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, es regula l'ocupació selectiva i les mesures de foment a l'ocupació dels treballadors minusvàlids, Boletín Oficial del Estado, de 4 de juny de 1983, núm. 133, pp. 15548 a 15549. <https://www.boe.es/eli/es/rd/1983/05/11/1451>

Espanya. Reial decret 870/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport com a mesura de foment d'ocupació de persones amb discapacitat en el mercat ordinari de treball, Boletín Oficial del Estado, de 14 de juliol de 2007, núm. 168, pp. 30618 a 30622.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2007/07/02/870>

Espanya. Instrument de ratificació de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, fet a Nova York el 13 de desembre de 2006, Boletín Oficial del

- Estado, de 21 d'abril de 2008, núm. 96, pp. 20648 a 20659.
[https://www.boe.es/eli/es/ai/2006/12/13/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/ai/2006/12/13/(1))
- Espanya. Llei 26/2011, d'1 de agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat, Boletín Oficial del Estado, de 2 d'agost de 2011, núm. 184, pp. 87478 a 87494.
<https://www.boe.es/eli/es/l/2011/08/01/26>
- Espanya. Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, Boletín Oficial del Estado, de 3 de desembre de 2013, núm. 289, pp. 95635 a 95673. <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1>
- Esteban, R., & Gutiérrez, D. (2014). La incentivación del empleo de las personas con discapacidad en el medio ordinario de trabajo. *Revista Española de Discapacidad*, 2(1), 7–32. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.02.01.01>
- European Union of Supported Employment. (2010). *European Union of Supported Employment Toolkit*. <https://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010.pdf>
- European Union of Supported Employment. (2015). *Caja de Herramientas para la diversidad de la Unión Europea de Empleo con Apoyo*. Asociación Española de Empleo Con Apoyo (AESE); EUSE. <http://www.empleoconapoyo.org/aese/Caja de Herramientas para la diversidad.pdf>
- Evans, M., Lopes, I., Katsouda, K., Diepeveen, A., Fleming, M., Haddock, M., Hazzard, T., Schuller, S., Johnova, M., Boxava, P., Jordán de Urríes, F. B., Eklund, B., Sariola, L., & Haltunen, H. (2005). *Folleto Informativo y Modelo de Calidad*. Asociación Española de Empleo Con Apoyo (AESE); EUSE.
<https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1242&context=gladnetcollect>
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Morata.
- Flores, N., Jenaro, C., González-Gil, F., & García-Calvo, P. M. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47, 95–107. <http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Analisis calidad de vida laboral.pdf>
- Fullana, J., Pallisera, M., & Vilà, M. (2003). La investigación sobre los procesos de integración laboral de personas con discapacidad en entornos ordinarios: un estudio de casos cualitativo. *Revista de Investigación Educativa*, 21(2), 305–321.

- <http://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/9839>
- Fullana, J., Valls, M. J., Pallisera, M., Lobato, J., Jiménez, P., Rius, M., & Cardona, M. (2003). La integración laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria en España: aproximación a través de una investigación. *Siglo Cero: Revista Española Sobre Discapacidad Intelectual*, 34(208), 5–18.
<https://sid.usal.es/idocs/F8/ART6713/articulos1.pdf>
- Giné, C., Alomar, E., Balcells, A., Borràs, E., Carasa, P., Carbó, M., Font, J., Garcia, M., González, M., Gordillo, C., Mas, J. M., Rueda, P., Salvador, F., & Vidal, X. (2007). *Escala d'Intensitat dels Suports. Manual de l'usuari*. Federació Catalana Pro Persones amb Retard Mental (APPS).
- Giné, C., Font, J., Guàrdia-Olmos, J., Balcells-Balcells, A., Valls, J., & Carbó-Carreté, M. (2014). Using the sis to better align the funding of residential services to assessed support needs. *Research in Developmental Disabilities*, 35(5), 1144–1151. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2014.01.028>
- Gómez, C., López, A., Pérez, Á., Zuñil, J. L., Santos, E., Castro, L., López, C., Pallares, G., Rubio, A., Gallardo, J. M., Barca, D., Roldán, Á., Gonzalez, R., Palomino, C., López, L., Herrera, A. I., Escobar, B., Leria, J., & Ortiz, R. (2018). *Manual de Servicios de Empleo con Apoyo*. Plena Inclusión Madrid.
<https://plenainclusionmadrid.org/recursos/manual-de-servicios-de-empleo-con-apoyo/>
- Gómez, M. (2000). *Els serveis socials i la seva avaluació: models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials*. Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117 (646)). Sage Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (2012). Controversias paradigmáticas, contradicciones y confluencias emergentes. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Manual de investigación cualitativa. Volumen II. Paradigmas y perspectivas en disputa* (pp. 38-78 (384)). Gedisa.
- Härkönen, U. (2007). The Bronfenbrenner ecological systems theory of human development. En A. Slahova et al. (Ed.), *Scientific Articles of V International Conference PERSON.COLOR.NATURE.MUSIC* (pp. 9–22). Daugavpils University.
- Heron, J., & Reason, P. (1997). A Participatory Inquiry Paradigm. *Qualitative Inquiry*,

- 3(3), 274–294. <https://doi.org/10.1177/107780049700300302>
- Instituto Nacional de Estadística. (2009). *Panorámica de la discapacidad en España. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia. 2008*. Cifras INE. Boletín Informativo Del Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.es/revistas/cifraine/1009.pdf>
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. En C. H. Lemer (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 13–23). John Benjamins.
- Jordán de Urríes, F. B., de León, D., Hidalgo, F., Martínez, S., & Santamaría, M. (2014). Aproximación al análisis coste-beneficio entre empleo con apoyo y centros especiales de empleo mediante simulación comparativa con 24 trabajadores. *Revista Española de Discapacidad*, 2(1), 33–50. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.02.01.02>
- Jordán de Urríes, F. B., Fernández, R., & Pérez, A. (2016). El preparador laboral: análisis del perfil de competencias y necesidades para el diseño de un programa formativo. En *VI Premi Investigació i innovació sobre persones amb discapacitat intel·lectual. Treballs premiats 2015* (pp. 243–355). AMPANS. <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO27254/ampans2015.pdf>
- Jordán de Urríes, F. B., & Verdugo, M. A. (2012). Open employment in Spain. Why have we still not taken the decisive step? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(3), 147–154. <https://doi.org/10.3233/JVR-2012-0609>
- Jordán de Urríes, F. B., & Verdugo, M. Á. (2001). El empleo con apoyo en España. Una realidad consolidada. En M. Á. Verdugo & F. B. Jordán de Urríes (Eds.), *Apoyos, autodeterminación y calidad de vida* (pp. 521–536). Amarú Ediciones.
- Jordán de Urríes, F. B., & Verdugo, M. Á. (2003). *El empleo con apoyo en España. Análisis de variables que determinan la obtención y mejora de resultados en el desarrollo de servicios* (2a ed.). Real Patronato sobre Discapacidad.
- Jordán de Urríes, F. B., Verdugo, M. Á., & Jenaro, C. (2006). *Tipicidad, Calidad de Vida y Mejora de los Resultados en Empleo con Apoyo. GLADNET Collection* (No. 239). <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/gladnetcollect/239>
- Jordán de Urríes, F. B., Verdugo, M. Á., Pulido, R. F., & Santamaría, M. (2012). Estándares de Calidad EUSE y Resultados en Empleo con Apoyo. Prácticas basadas en la Evidencia. En M. Á. Verdugo, F. B. Jordán de Urríes, D. Velázquez, T. Nieto, & M. Crespo (Eds.), *Cambio organizacional y apoyo a las graves*

- afectaciones: Dos prioridades. VIII Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas con Discapacidad: Simposios, Comunicaciones y Posters* (pp. 1–13). Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO). <https://inico.usal.es/cdjornadas2012/inico/docs/510.pdf>
- Jordán de Urríes, F. B., Verdugo, M. Á., & Vicent, C. (2005). *Análisis de la evolución del empleo con apoyo en España* (3a ed.). Real Patronato sobre Discapacidad. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3230>
- Kamp, M., Lynch, C., & Haccou, R. (2013). *Handbook Supported Employment*. World Association for Supported Employment (WASE).
- Kuhn, T. S. (1962). *The structure of scientific revolutions*. University of Chicago Press.
- Kuhn, T. S. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. Fondo de Cultura Económica.
- Kvale, S. (2011). *La entrevistas en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata, S. L.
- Lewin, K. (1935). *A dynamyc theory of personality. Selected papers*. McGraw-Hill.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2000). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2a ed., pp. 163–188). Sage Publications.
- Luckasson, R. A., Coulter, D. L., Polloway, E. A., Reiss, S., Schalock, R. L., Snell, M. E., Spitalnik, D. M., & Stark, J. A. (1992). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of supports* (9a ed.). American Association on Mental Retardation.
- Luckasson, R., Borthwick-Duffy, S., Buntix, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E. M., Reeve, A., Schalock, R. L., Snell, M. E., Spitalnik, D. M., Spreat, S., & Tassé, M. J. (2002). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of supports* (10a ed.). American Association on Mental Retardation.
- Mank, D., Cioffi, A., & Yovanoff, P. (2003). Supported Employment Outcomes Across a Decade: Is There Evidence of Improvement in the Quality of Implementation? *Mental Retardation*, 41(3), 188–197. [https://doi.org/10.1352/0047-6765\(2003\)41<188:SEOAAD>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1352/0047-6765(2003)41<188:SEOAAD>2.0.CO;2)
- Mendizábal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. En I. Vasilachis (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 65–105). Gedisa.
- Mir, J., & Busquets, E. (2011). Principios de Ética Biomédica, de Tom L. Beauchamp y James F. Childress. *Bioètica & Debat*, 17(64), 1–7.

- <https://www.iborjabioetica.url.edu/ca/publicacions/revista-bioetica-debat>
- Molina, I. (2016). *Empleo con Apoyo: Modelo de intervención DOWN ESPAÑA*. Down España. <https://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2016/03/Modelo-de-intervencion-DOWN-ESPA--A-Empleo-con-Apoyo-Ed.2016.pdf>
- Myers, D. G. (2000). The funds, friends, and faith of happy people. *American Psychologist*, 55(1), 56–67. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.56>
- Nord, D., Butterworth, J., Carlson, D., Grossi, T., Hall, A. C., & Nye-Lengerman, K. (2016). Employment for People With IDD: What Do We Know and Where Are We Going? En American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) (Ed.), *Critical Issues in Intellectual and Developmental Disabilities: Contemporary Research, Practice, and Policy*. (pp. 71–88). American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD).
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2017). *Realidad, situación, dimensión y tendencias del empleo con apoyo en España en el horizonte 2020*. <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/realidad-situacion-dimension-y-tendencias-del-empleo-con-apoyo-en-espana-en-el-horizonte-del-ano-2020/>
- Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. IMSERSO.
- Pallisera, M., Fullana, J., & Vila, M. (2005). La Inserción laboral de personas con discapacidad. Desarrollo de tres investigaciones acerca de los factores favorecedores de los procesos de inserción. *Revista de Investigación Educativa*, 23(2), 295–313. <http://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/8591>
- Pallisera, M., & Rius, M. (2007). ¿Y después del trabajo, qué? Más allá de la integración laboral de las personas con discapacidad. *Revista de Educación*, 342, 329–348. <http://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2007/re342/re342-16.html>
- Pallisera, M., Vilà, M., Fullana, J., & Rius, M. (2007). El treball amb suport com a eina per a la participació social de persones amb discapacitat. Aportacions des de la investigació relitzada en el context de Catalunya. *Suports*, 11(2), 91–99. <https://www.raco.cat/index.php/Suports/article/view/102300>
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3a.). Sage Publications.

- Payne, C. A. (2015). *Overcoming Barriers to Assist Individuals with Intellectual Disabilities Obtain Employment Outcomes*.
https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1854&context=gs_rp
- Plena Inclusión. (2018). *Plan de acción 2018*. Conócenos.
https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/plan_de_accion2018_0.pdf
- Poland, B. D. (2002). Transcription Quality. En J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Eds.), *Handbook of interview research: Context & method* (pp. 629–650). Sage Publications.
- Qian, X., Papay, C., Chaxiong, P., & Johnson, D. R. (2018). Literature Review of Employment Outcomes for Adults With Intellectual and Developmental Disability. En *International Review of Research in Developmental Disabilities* (Vol. 55, pp. 213–266). <https://doi.org/10.1016/bs.irrdd.2018.08.006>
- Rapley, T. (2014). *Los análisis de la conversación, del discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*. Ediciones Morata, S. L.
- Ready Willing and Able. (2015). *Key elements*. <http://readywillingable.ca/key-elements/>
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis*. Sage Publications.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea*. McGraw Hill.
- Ruiz, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5a ed.). Deusto.
- Santamaría, M., Verdugo, M. Á., Orgaz, B., Gómez, L. E., & Jordán de Urríes, F. B. (2012). Calidad de vida percibida por trabajadores con discapacidad intelectual en empleo ordinario. *Siglo Cero*, 43(242), 46–61.
- Schalock, R. L. (2005). Introduction and overview. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49(10), 695–698. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2005.00737.x>
- Schalock, R. L. (2009). La nueva definición de discapacidad intelectual, apoyos individuales y resultados personales. *Siglo Cero*, 40(229), 22–39.
- Schalock, R. L., Bonham, G. S., & Verdugo, M. A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181–190. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2008.02.001>
- Schalock, R. L., Borthwick-Duffy, S. A., Bradley, V. J., Buntix, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E. M., Gomez, S. C., Lachapelle, Y., Luckasson, R., Reeve, A., Shogren, K. A., Snell, M. E., Spreat, S., Tassé, M. J., Thompson, J. R., Verdugo, M. A., Wehmeyer, M. L., & Yeager, M. H. (2010). *Intellectual Disability: Definition, Classification, and Systems of Supports. 11th Edition* (11a ed.). American

- Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD).
- Schallock, R. L., Brown, I., Brown, R., Cummins, R. A., Felce, D., Matikka, L., Keith, K. D., & Parmenter, T. (2002). Conceptualization, Measurement, and Application of Quality of Life for Persons With Intellectual Disabilities: Report of an International Panel of Experts. *Mental Retardation*, *40*(6), 457–470.
[https://doi.org/10.1352/0047-6765\(2002\)040<0457:CMAAOQ>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1352/0047-6765(2002)040<0457:CMAAOQ>2.0.CO;2)
- Schallock, R. L., Gardner, J. F., & Bradley, V. J. (2007). *Quality of life for people with intellectual and other developmental disabilities: Applications across individuals, organizations, communities, and systems*. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD).
- Schallock, R. L., Luckasson, R., Shogren, K. A., and Borthwick-Duffy, S., Bradley, V. J., Buntix, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E. M., Gomez, S. C., Lachapelle, Y., Reeve, A., Snell, M. E., Spreat, S., Tassé, M. J., Thompson, J. R., Verdugo, M. A., Wehmeyer, M. L., & Yeager, M. H. (2007). The Renaming of Mental Retardation: Understanding the Change to the Term Intellectual Disability. *Intellectual and Developmental Disabilities*, *45*(2), 116–124. [https://doi.org/10.1352/1934-9556\(2007\)45\[116:TROMRU\]2.0.CO;2](https://doi.org/10.1352/1934-9556(2007)45[116:TROMRU]2.0.CO;2)
- Schallock, R. L., & Verdugo, M. A. (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. American Association on Mental Retardation (AAMR).
- Schallock, R. L., & Verdugo, M. A. (2013). The Transformation of Disabilities Organizations. *Intellectual and Developmental Disabilities*, *51*(4), 273–286.
<https://doi.org/10.1352/1934-9556-51.4.273>
- Schallock, R. L., & Verdugo, M. Á. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Alianza Editorial.
- Schallock, R. L., & Verdugo, M. Á. (2006). Revisión actualizada del concepto de calidad de vida. En M. Á. Verdugo (Ed.), *Cómo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Instrumentos y estrategias de evaluación* (pp. 29–41). Amarú Ediciones.
- Shogren, K. A., Luckasson, R., & Schallock, R. L. (2014). The Definition of “Context” and Its Application in the Field of Intellectual Disability. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, *11*(2), 109–116.
<https://doi.org/10.1111/jppi.12077>
- Silverman, D. (2010). *Doing qualitative research* (3a ed.). Sage.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y*

- procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquía.
- Thompson, J. R., Bradley, V. J., Buntinx, W. H. E., Schalock, R. L., Shogren, K. A., Snell, M. E., Wehmeyer, M. L., Borthwick-Duffy, S., Coulter, D. L., Craig, E., Gomez, S. C., Lachapelle, Y., Luckasson, R. A., Reeve, A., Spreat, S., Tassé, M. J., Verdugo, M. A., & Yeager, M. H. (2009). Conceptualizing Supports and the Support Needs of People With Intellectual Disability. *Intellectual and Developmental Disabilities, 47*(2), 135–146. <https://doi.org/10.1352/1934-9556-47.2.135>
- Thompson, J. R., Bryant, B. R., Campbell, E. M., Craig, E. M., Hughes, C., Rotholz, D. R., Silverman, W. P., Tassé, M. J., & Wehmeyer, M. L. (2004). *Supports Intensity Scale*. American Association on Mental Retardation (AAMR).
- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis.
- Van Dijk, T. A. (1977). *Text and Context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. Longman.
- Verdugo, M. Á. (2003a). Análisis de la definición de discapacidad intelectual de la Asociación Americana sobre Retraso Mental 2002. *Siglo Cero, 34*(205 (1)), 5–19.
- Verdugo, M. Á. (2003b). La concepción de discapacidad en los modelos sociales. En M. Á. Verdugo & F. B. Jordán de Urríes (Eds.), *Investigación, innovación y cambio: V Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con discapacidad* (pp. 235–247). Amarú Ediciones.
- Verdugo, M. Á., Arias, B., & Ibañez, A. (2007). *SIS. Escala de Intensidad de Apoyos. Manual. Adaptación española*. TEA.
- Verdugo, M. Á., Jordán de Urríes, F. B., & Bellver, F. (1998). Situación actual del empleo con apoyo en España. *Siglo Cero, 29*(1)(175), 23–31.
- Verdugo, M. A., Jordan de Urríes, F. B., Jenaro, C., Caballo, C., & Crespo, M. (2006). Quality of Life of Workers with an Intellectual Disability in Supported Employment. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 19*(4), 309–316. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2005.00277.x>
- Verdugo, M. A., Martín-Ingelmo, R., Jordán de Urríes, F. B., Vicent, C., & Sánchez, M. C. (2009). Impact on quality of life and self-determination of a national program for increasing supported employment in Europe. *Journal of Vocational Rehabilitation, 31*(1), 55–64. <https://doi.org/10.3233/JVR-2009-0473>

- Verdugo, M. Á., & Schalock, R. L. (2010). Últimos avances en el enfoque y concepción de las personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, 41(4)(236), 7–21.
- Verdugo, M. Á., Schalock, R. L., Arias, B., Gómez, L. E., & Jordán de Urríes, F. B. (2013). Calidad de vida. En M. Á. Verdugo & R. L. Schalock (Eds.), *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia* (pp. 443–462). Amarú Ediciones.
- Vilà, M., & Pallisera, M. (2003). La integració laboral de persones amb grans discapacitats físiques a les comarques de Girona. Estudi de casos. *Universitas Tarraconensis: Revista de Ciències de l'educació*, 1, 33–50.
- Wehman, P. (2012). Supported Employment: What is it? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37, 139–142. <https://doi.org/10.3233/JVR-2012-0607>
- Wehman, P., & Bricout, J. (1999). *Supported Employment: Critical Issues and New Directions* (G. Revell, K. J. Inge, D. Mank, & P. Wehman (eds.)). The Impact of Supported Employment for People with Significant Disabilities: Preliminary Findings from the National Supported Employment Consortium; Virginia Commonwealth University (VCU), Rehabilitation Research and Training Center (RRTC). <https://vcrrtc.org/resources/viewContent.cfm/111>
- Wehman, P., Chan, F., Ditchman, N., & Kang, H.-J. (2014). Effect of Supported Employment on Vocational Rehabilitation Outcomes of Transition-Age Youth With Intellectual and Developmental Disabilities: A Case Control Study. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 52(4), 296–310. <https://doi.org/10.1352/1934-9556-52.4.296>
- Workforce Innovation Technical Assistance Center. (2018). *Core Features of Quality Supported Employment Services*. http://wintac-s3.s3-us-west-2.amazonaws.com/topic-areas/ta03_IntCompetEmpl/SE-QualityFeatures-FinalVersion19-0130-v8.pdf
- World Health Organization. (1980). *International classification of impairments, disabilities, and handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease*. World Health Organization.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: design and methods* (6a ed.). SAGE.
-

Annexos

Annex 1: Informació general per a l'organització.

INFORMACIÓ GENERAL PER A L'ORGANITZACIÓ

Amb la finalitat de contribuir a la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en entorns de treball normalitzats, el professor Miquel Àngel Pellicena, de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, de la Universitat Ramon Llull, amb la col·laboració de Fundació Aura, està duent a terme una investigació de tesi doctoral sobre els factors organitzacionals que afavoreixen aquesta inserció en la modalitat de treball amb suport.

Les dades necessàries per a la investigació es recullen a partir de l'enregistrament en àudio d'entrevistes realitzades a treballadors amb discapacitat intel·lectual, preparadors laborals, companys de treball i supervisors.

La informació obtinguda en les entrevistes es tractarà de forma confidencial i anònima, amb la garantia que no es farà servir per a cap altra finalitat que no sigui l'esmentada en aquest document. Aquesta informació restarà custodiada pel professor Pellicena i l'accés a la mateixa està protegit per un sistema de contrasenya.

Ens agradaria comptar amb la participació d'algunes persones de la seva organització en una o varies entrevistes, si fos necessari, en base a les dades que es vagin recollint, ja que el seu punt de vista pot ser de gran interès. Els participants podran exercir en tot moment els drets d'accés, rectificació i cancel·lació d'acord amb la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Per això, si està d'acord a permetre la participació de forma totalment voluntària d'algunes de les persones de la seva organització en les entrevistes, li preguem que signi l'autorització que s'adjunta a continuació.

Agraint per endavant la seva atenció, ens posem a la seva disposició per resoldre qualsevol dubte que aquesta informació pugui generar. Pot contactar amb nosaltres quan ho desitgi, mitjançant l'adreça de correu electrònic següent: miquelangelps@blanquerna.url.edu

Annex 2: Informació general per als participants.

INFORMACIÓ GENERAL PER ALS PARTICIPANTS

Amb la finalitat de contribuir a la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en entorns de treball normalitzats, el professor Miquel Àngel Pellicena, de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna, de la Universitat Ramon Llull, amb la col·laboració de Fundació Aura, està duent a terme una investigació de tesi doctoral sobre els factors organitzacionals que afavoreixen aquesta inserció en la modalitat de treball amb suport.

Les dades necessàries per a la investigació es recullen a partir de l'enregistrament en àudio d'entrevistes realitzades a treballadors amb discapacitat intel·lectual, preparadors laborals, companys de treball i supervisors.

La informació obtinguda en les entrevistes es tractarà de forma confidencial i anònima, amb la garantia que no es farà servir per a cap altra finalitat que no sigui l'esmentada en aquest document. Aquesta informació restarà custodiada pel professor Pellicena i l'accés a la mateixa està protegit per un sistema de contrasenya.

Atès que vostè pertany a un dels grups d'interès de la investigació, ens agradaria comptar amb la seva participació en una o varies entrevistes, si fos necessari, en base a les dades que es vagin recollint. Vostè podrà exercir en tot moment els drets d'accés, rectificació i cancel·lació d'acord amb la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

És per això que, si està d'acord a participar de forma totalment voluntària en les entrevistes, li preguem que signi l'autorització que s'adjunta a continuació.

Agraint per endavant la seva atenció, ens posem a la seva disposició per resoldre qualsevol dubte que aquesta informació pugui generar. Pot contactar amb nosaltres quan ho desitgi, mitjançant l'adreça de correu electrònic següent: miquelangelps@blanquerna.url.edu

Annex 3: Consentiment informat de l'organització.

CONSENTIMENT INFORMAT

Jo, _____, amb DNI _____,
 en representació de _____,

DECLARO QUE:

Se'ns ha demanat la participació en la investigació *Factors organitzacionals que afavoreixen la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en la modalitat de treball amb suport*, que està duent a terme el professor Miquel Àngel Pellicena, de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport, Blanquerna (Universitat Ramon Llull). He rebut informació de la investigació i se m'ha facilitat un full informatiu adjunt a aquest consentiment. He rebut informació també de la finalitat de la recerca, he entès el seu significat i s'ha donat resposta a les meves preguntes i/o dubtes. També se m'ha informat que les dades que es recullin estaran protegides i es tractaran de forma confidencial, d'acord amb les garanties previstes en la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Sóc conscient que la nostra participació en la investigació és totalment voluntària i que no rebrem cap compensació econòmica ni de cap altre tipus a canvi. Així mateix, som lliures d'abandonar la investigació en qualsevol moment, si així ho desitgem, revocant el present consentiment, sense que això comporti cap perjudici envers nosaltres. Si fos el cas, tenim dret que les nostres dades siguin excloses de l'estudi.

Per tot això, **DONO EL MEU CONSENTIMENT A:**

1. Que algunes persones de l'organització que represento puguin participar en les entrevistes necessàries per dur a terme la investigació esmentada anteriorment.
2. Que el professor Pellicena i els seus directors de tesi doctoral, Dr. Climent Giné i Dr. Ignasi Ivern, puguin fer servir la informació de les entrevistes en la seva recerca i en la difusió de les conclusions, preservant en tot moment la identitat i la intimitat dels participants, d'acord amb les garanties que estableix la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

En _____, a _____

Firma representant

Firma investigador

Annex 4: Consentiment informat del participant.

CONSENTIMENT INFORMAT

Jo, _____, major d'edat, amb DNI _____,

DECLARO QUE:

Se m'ha ofert participar en la investigació *Factors organitzacionals que afavoreixen la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual en la modalitat de treball amb suport*, que està duent a terme el professor Miquel Àngel Pellicena, de la Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport, Blanquerna (Universitat Ramon Llull). He rebut informació de la investigació i se m'ha facilitat un full informatiu adjunt a aquest consentiment. He estat informat de la finalitat de la recerca, he entès el seu significat i s'ha donat resposta a les meves preguntes i/o dubtes. També se m'ha informat que les dades que jo pugui aportar estaran protegides i es tractaran de forma confidencial, d'acord amb les garanties previstes en la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Sóc coneixedor que la meva col·laboració en la investigació és totalment voluntària i que no rebré cap compensació econòmica ni de cap altre tipus a canvi. Així mateix, sóc lliure d'abandonar la investigació en qualsevol moment, si així ho desitjo, revocant el present consentiment, sense que això comporti cap perjudici envers la meva persona. Si fos el cas, tinc dret que les meves dades siguin excloses de l'estudi.

Per tot això, **DONO EL MEU CONSENTIMENT A:**

3. Participar en les entrevistes necessàries per dur a terme la investigació esmentada anteriorment i que siguin enregistrades en àudio.
4. Que el professor Pellicena i els seus directors de tesi doctoral, Dr. Climent Giné i Dr. Ignasi Ivern, puguin fer servir la informació aportada per mi en la seva recerca i en la difusió de les conclusions, preservant en tot moment la meva identitat i intimitat, d'acord amb les garanties que estableix la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

En _____, a _____

Firma participant

Firma investigador

Annex 5: Relació de codis facilitadors, definició i nombre de cites per codi.

	Codi	Definició	Cites
1	Acceptació companys	Els companys accepten/els hi agrada la idea d'incorporar una persona amb DID a l'equip.	4
2	Acceptar les correccions	La persona amb DID accepta les correccions que se li fan i intenta no equivocar-se.	4
3	Acceptar les tasques	La persona amb DID accepta les tasques que se li assignen.	1
4	Actitud comunicativa	La persona amb DID mostra interès per la comunicació.	2
5	Actitud discreta conflictes entre companyes	La persona amb DID manté una actitud discreta quan assisteix a conflictes entre companys.	1
6	Actitud disponibilitat	La persona amb DID està disposada a fer el que li demanin.	13
7	Actitud està involucrada	La persona amb DID es sent compromesa amb la seva feina.	1
8	Actitud ordre	La persona amb DID treballa amb ordre.	3
9	Actitud perfeccionista	La persona amb DID treballa amb perfeccionisme.	1
10	Actitud predisposició aprendre	La persona amb DID mostra predisposició per aprendre.	4

	Codi	Definició	Cites
11	Actitud responsable	La persona amb DID compleix amb les seves responsabilitats a la feina i quan no pot perquè està de baixa, es preocupa.	10
12	Activitats en la comunitat	Es refereix a les diverses activitats no laborals que la persona amb DID duu a terme en la comunitat.	10
13	Adaptació canvis	Es refereix a la capacitat tant de la persona amb DID com de l'empresa per adaptar-se als canvis.	9
14	Aporta bon clima	La persona amb DID aporta bon clima de treball.	3
15	Aporta cohesió	La presència de la persona amb DID uneix l'equip humà.	3
16	Aporta coneixement DID	La presència de la persona amb DID aporta a la resta de persones de l'equip un coneixement més proper del món de la discapacitat intel·lectual.	1
17	Aporta creixement personal	La presència de la persona amb DID aporta creixement personal als seus companys.	2
18	Aporta cuida els companys	La persona amb DID cuida els seus companys i es preocupa per ells.	7
19	Aporta diversitat	La persona amb DID aporta diversitat a l'empresa.	1
20	Aporta humanitat	La persona amb DID aporta humanitat a l'empresa.	4

	Codi	Definició	Cites
21	Aporta presa de consciència	La presència de la persona amb DID ensenya i fa prendre consciència que es pot funcionar d'una manera diferent a la vida: sense tant estrès, sent més pacient amb els altres i treballant en equip.	1
22	Aporta treball	La persona amb DID aporta el seu treball.	4
23	Aportacions persona DID	Es refereix a quines són les aportacions que la persona amb DID fa a l'empresa/equip des del punt de vista de la persona entrevistada.	4
24	Aura	S'atribueix a Aura l'èxit de la inserció i de l'evolució de la persona amb DID.	10
25	Aura vida independent	La persona amb DID fa estades de vida independent en un pis compartit de la Fundació Aura.	3
26	Autoconsciència	Tenir consciència de la pròpia situació.	4
27	Autoexigència	Es refereix a esforçar-se per fer les tasques cada vegada millor o més ràpid.	6
28	Autonomia desplaçament	La persona amb DID es desplaça de forma autònoma.	2
29	Buscar reforç positiu	La persona amb DID busca el reconeixement del seu referent o del supervisor quan ha fet la feina.	6
30	Canvi horaris	Es redueix l'horari de treball per ajustar-lo a les tasques que el treballador amb DID pot fer bé.	1

	Codi	Definició	Cites
31	Capacitats aprendre tasques	La persona amb DID té capacitat per aprendre i aprèn les tasques que ha de dur a terme.	10
32	Capacitats molt llesta	La persona amb DID té respostes enginyoses als problemes o fa comentaris que demostren enginy o actua d'acord amb els seus interessos.	4
33	Capacitats molta memòria	La persona amb DID fa servir la seva capacitat memorística per resoldre la tasca assignada.	8
34	Capacitats personals	Es refereix a la persona amb DID com algú que té capacitats.	5
35	Capacitats resolutiva	La persona amb DID demostra capacitat resolutiva.	1
36	Caràcter divertit	La persona amb DID fa comentaris divertits o enginyosos.	3
37	Caràcter seguretat	La persona amb DID demostra tenir seguretat en ella mateixa.	5
38	Característiques persona DID	Es refereix a una manera característica de comportar-se, de relacionar-se, que és pròpia de la persona.	11
39	Companys aprendre relacionar-se DID	Es refereix a aprendre a relacionar-se amb una persona amb DID.	4
40	Companys s'han mantingut	Els companys de treball de la persona amb DID s'han anat mantenint al llarg dels anys.	1

	Codi	Definició	Cites
41	Complir horaris	La persona amb DID compleix amb els seus horaris i és puntual.	2
42	Comprensió DID	Es refereix a entendre que la persona amb DID té drets, té capacitats i també té responsabilitats. També a entendre que és algú que requereix de suports.	6
43	Comunicació acomiadament companya	La persona amb DID rep informació sobre l'acomiadament d'una persona de l'equip conflictiva.	3
44	Comunicació assistir a reunions treballadors	La persona amb DID assisteix a les reunions de l'empresa com qualsevol altre company.	4
45	Comunicació bona	Els companys saben comunicar-se amb la persona amb DID.	1
46	Comunicació demanar ajuda	La persona amb DID demana ajuda per fer la tasca quan la necessita.	5
47	Comunicació demanar què vol	La persona amb DID fa demandes i comunica què vol o què no vol i què necessita.	8
48	Comunicació equip	L'equip dona molta importància a la comunicació.	5
49	Comunicació expressar neguits	La persona amb DID expressa neguits als seus companys.	3
50	Comunicació família	La família aporta informació que permet conèixer millor la persona amb DID.	2

	Codi	Definició	Cites
51	Comunicació grup de xat	La persona amb DID està en el grup de xat de l'empresa.	1
52	Comunicació ha evolucionat	La persona amb DID es mostra més oberta i comunicativa que abans.	2
53	Comunicació informació empresa	La persona amb DID rep informació sobre el que passa a l'empresa/organització com qualsevol altre treballador de l'equip.	2
54	Comunicació informar dificultats	Se li diu a la persona amb DID que comuniqui qualsevol problema que tingui en la seva feina.	2
55	Comunicació parla entenedora	Se l'entén bé a la persona amb DID quan parla.	1
56	Comunicació parlar de tot	Els companys de feina de la persona amb DID parlen amb ella de tots els temes sense restriccions.	2
57	Comunicació preguntar dubtes	Se li diu a la persona amb DID que pregunti al referent davant de qualsevol dubte que tingui en la seva feina.	3
58	Comunicació referent/treballador	Es refereix a la comunicació entre el treballador amb DID i el seu referent. Inclou situacions extra laborals.	4
59	Comunicació repetir	Es refereix a repetir les explicacions tantes vegades com faci falta i de forma positiva.	1

	Codi	Definició	Cites
60	Concentració	La persona amb DID intenta concentrar-se en la seva feina.	1
61	Consciència dificultats	Tenir consciència de les dificultats.	3
62	Consciència salut	Tenir consciència de la pròpia salut.	3
63	Decisió contractar	Es refereix a qui ha pres i com la decisió de contractar la persona amb DID.	11
64	Detectar necessitats	Es refereix a saber detectar les necessitats de la persona amb DID quan ella no les explicita.	1
65	Empresa acceptar metodologia Aura	L'empresa accepta la metodologia de treball de la Fundació Aura.	1
66	Empresa compartir valors Aura	L'empresa comparteix els valors de la Fundació Aura.	3
67	Entorn agradable	Es refereix a factors de l'entorn: lloc agradable, entorn universitari, ambient juvenívol.	3
68	Equip característiques	Es refereix a les característiques de l'equip humà o de l'empresa en general.	5
69	Equip estable	La persona amb DID té un equip de treball estable.	10
70	Equip petit	L'empresa o l'equip de treball té pocs membres.	5

	Codi	Definició	Cites
71	Experiència anterior d'èxit	La persona amb DID ha viscut alguna experiència d'inserció laboral anterior amb èxit.	1
72	Família paper	Es refereix a l'acompanyament que la família fa a la persona amb DID en el seu procés d'inserció laboral i de manteniment del lloc de treball.	12
73	Feina agrada	Es refereix a la feina com a lloc de treball o posició, sense perjudici que algunes de les tasques en particular no agradin.	8
74	Feina bonica	La feina és bonica.	1
75	Feina complir les expectatives	La feina com a lloc de treball o posició compleix les expectatives de la persona amb DID fins al punt que es planteja com una feina per a tota la vida.	4
76	Feina per sempre	Les característiques de la feina encaixen perfectament amb la persona amb DID i fan pensar que pugui ser una feina per a tota la vida.	2
77	Formació adequada	La persona amb DID té la formació específica adequada per al lloc de treball.	5
78	Formació pràctiques de preparació laboral	Preparació per a la vida laboral a Aura i a l'empresa a través de les pràctiques.	17
79	Ha evolucionat	La persona amb DID ha evolucionat des dels inicis, tant en els seus aprenentatges com en l'acceptació de les seves errades.	2

	Codi	Definició	Cites
80	Ha madurat	La persona amb DID es comporta de forma més madura, controla més les seves emocions.	4
81	Horari entrada	L'horari d'entrada de la persona amb DID fa que l'empresa ja estigui funcionant i la feina preparada quan arriba.	2
82	Horari matins	Treballar en horari de matins.	3
83	Horari nombre d'hores	El nombre d'hores de treball és adequat.	9
84	Identitat laboral	La persona amb DID té una identitat laboral clara i diferenciada d'altres companys de feina.	2
85	Influència família	Es refereix a la influència positiva de la família en la actitud i característiques de la persona amb DID i en l'èxit de la seva inserció laboral.	1
86	Interès actualitat	Té interès per l'actualitat social i de l'empresa i segueix les notícies.	4
87	Interès per la jubilació	La persona amb DID s'interessa per la seva jubilació.	7
88	Motivació laboral positiva	La persona amb DID té o manifesta la seva motivació per treballar i diu que li agrada.	19
89	No donar problemes	La persona amb DID no genera problemes en la feina.	4
90	Obté afecte	La persona amb DID obté afecte.	1

	Codi	Definició	Cites
91	Obté autocontrol	La persona amb DID va guanyant cada cop més autocontrol emocional en el seu lloc de treball.	2
92	Obté autoestima	La persona amb DID obté reforçament de la seva autoestima.	6
93	Obté autonomia personal	La persona amb DID obté autonomia, independència.	7
94	Obté benestar emocional	La persona amb DID es sent bé a la feina i emocionalment és una experiència positiva.	2
95	Obté coneixement món universitari	La persona amb DID descobreix altres entorns diferents a l'entorn familiar, com ara l'entorn universitari.	1
96	Obté consells	La persona amb DID valora positivament els consells que rep a la feina.	2
97	Obté estar ocupada	La persona amb DID obté estar activa.	1
98	Obté inclusió	La persona amb DID obté pertinença, inclusió.	4
99	Obté responsabilitat	L'exigència de la feina fa desenvolupar el sentit de responsabilitat de la persona amb DID.	1
100	Obté salari	Se'l considera un benefici de la feina, però no el principal.	11
101	Obté seguretat	La persona amb DID obté seguretat en ella mateixa.	2

	Codi	Definició	Cites
102	Obté sentir-se útil	La persona amb DID obté sentir-se útil.	5
103	Obté sentir-se vàlida	La persona amb DID obté sentir-se vàlida.	2
104	Obté vida ordenada	La persona amb DID obté hàbits i rutines diàries.	2
105	Política d'empresa	Es refereix a les directrius marcades per l'empresa amb relació a les normes de comportament i l'actitud dels treballadors en la seva feina.	6
106	Preparador acompanyar inicis	El preparador laboral està present acompanyant la persona amb DID en els inicis de la seva inserció.	13
107	Preparador ajudar	El preparador laboral ajuda i dona suport tant a la persona amb DID com a l'empresa.	8
108	Preparador aprofitar recurs	L'empresa veu la figura del preparador laboral com un recurs que pot aprofitar per aconseguir una inserció laboral exitosa de la persona amb DID.	1
109	Preparador assessorament	Es refereix tant a l'assessorament del preparador laboral a l'empresa com a la persona amb DID.	14
110	Preparador comunicació empresa	La comunicació entre el preparador laboral i l'empresa és fluïda.	20
111	Preparador conèixer treballador	El preparador laboral coneix com treballa la persona amb DID perquè l'ha acompanyat en el seu procés d'inserció en empreses anteriors.	1

	Codi	Definició	Cites
112	Preparador donar informació context	El preparador laboral aporta a l'empresa informació de context sobre la persona amb DID que permet conèixer-la i entendre-la millor.	3
113	Preparador ensenyar tasques	El preparador laboral ensenya la persona amb DID a fer les tasques.	8
114	Preparador estil	Cada preparador laboral té el seu estil propi a l'hora de seguir la mateixa metodologia en el procés d'inserció.	2
115	Preparador fer-li cas	Es tenen en compte les actuacions que el preparador laboral proposa tant per part de l'empresa com de la persona amb DID.	6
116	Preparador formar companys	Es refereix tant a la formació prèvia a la incorporació de la persona amb DID com en els inicis.	9
117	Preparador habilitats socials	Es refereix a les habilitats socials del preparador laboral per fer d'enllaç entre la persona amb DID i els seus nous companys.	2
118	Preparador inspirar confiança	El preparador laboral inspira confiança a les diferents persones que participen en el procés d'inserció, inclosa la persona amb DID.	3
119	Preparador paper	Es refereix a la importància de tenir un preparador laboral.	8

	Codi	Definició	Cites
120	Preparador seguiment	Es refereix tant al seguiment que el preparador laboral fa de la persona amb DID com d'altres persones o factors de l'empresa que afecten el procés d'inserció laboral.	14
121	Preparador sentir-se com a casa	El preparador laboral es sent com a casa quan va a l'empresa.	1
122	Preparador valorat a l'empresa	El preparador laboral sent que l'empresa valora la seva feina.	1
123	Preparador visió externa	El preparador laboral aporta una visió externa i pot detectar problemes que no es veuen des de dintre de l'empresa.	1
124	Presentar persona DID	Es refereix a com s'ha fet la presentació de la persona amb DID en el seu primer contacte amb l'empresa.	3
125	Presentar projecte a l'equip	Es refereix a com s'ha comunicat al personal de l'empresa la idea de contractar una persona amb DID.	12
126	Procés d'adaptació	Procés d'encaix progressiu entre la persona amb DID, la feina i l'equip.	7
127	Procés d'inserció	Es refereix a com s'ha desenvolupat el procés d'inserció laboral.	3
128	Rebre ajut per millorar	La persona amb DID rep o ha rebut ajut per millorar la realització de les seves tasques.	2

	Codi	Definició	Cites
129	Rebre suport	La persona amb DID rep suport quan el necessita (inclou el suport familiar).	6
130	Reconèixer les errades	La persona amb DID reconeix una errada quan l'ha fet.	2
131	Referent ajuda/suport/atenció	La persona amb DID rep ajuda/suport/atenció de la referent laboral quan la necessita, especialment al principi.	9
132	Referent canal d'inclusió	La persona referent actua com a canal d'inclusió entre la persona amb DID i l'equip.	4
133	Referent canvi	Es refereix a canviar de referent si hi ha la necessitat.	1
134	Referent centralitzar comunicació	Les comunicacions amb la persona amb DID passen per la persona referent.	5
135	Referent conèixer la persona	La persona referent es preocupa per conèixer la persona amb DID.	3
136	Referent deixar-se assessorar	La persona referent es mostra receptiva o fins i tot demana l'assessorament del preparador laboral.	6
137	Referent donar benestar	La persona referent es preocupa perquè la persona amb DID es trobi bé a la feina.	4
138	Referent donar proximitat	La persona referent es mostra propera a la persona amb DID.	1

	Codi	Definició	Cites
139	Referent donar seguretat	La persona referent dona seguretat a la persona amb DID.	7
140	Referent encaixar	Es refereix a compartir una determinada manera de fer o de ser entre la persona referent i la persona amb DID.	1
141	Referent formació psicologia	La persona referent de recursos humans té formació en psicologia.	1
142	Referent guiar	La persona referent guia i aconsella la persona amb DID.	9
143	Referent implicació personal	La persona referent estableix un vincle amb la persona amb DID i s'implica a nivell de vida personal.	11
144	Referent necessitat	Es refereix a la necessitat de la persona amb DID de tenir una persona referent.	1
145	Referent organitzar tasques	La persona referent organitza les tasques i les filtra quan n'hi ha varies alhora.	14
146	Referent paper	Fa referència al paper de la persona referent.	16
147	Referent predisposició	La persona referent té predisposició per fer l'acompanyament d'una persona amb DID.	6
148	Referent proximitat física	Es refereix a la importància que la persona amb DID i la persona referent tinguin el lloc de treball en el mateix espai físic.	2

	Codi	Definició	Cites
149	Referent relació de confiança	La persona referent té una relació de confiança amb la persona amb DID.	9
150	Referent s'ha mantingut	La persona referent s'ha mantingut des del principi.	1
151	Referent seguiment	La persona referent fa el seguiment de la persona amb DID.	9
152	Referent supervisa tasca	La persona referent supervisa la tasca per corregir errades o donar reconeixement segons correspongui.	10
153	Referent tenir empatia	La persona referent ha de tenir empatia.	2
154	Referent tenir-ne dos	Es refereix als avantatges per al preparador laboral de tenir dues persones referents de contacte en l'empresa en lloc d'una.	2
155	Relació afectuosa	La persona amb DID mostra afecte, amor, pels seus companys i companyes i els cuida.	4
156	Relació ajuda mútua	Es refereix a una relació d'ajuda mútua entre la persona amb DID i els seus companys, inclosa la persona referent.	5
157	Relació amistats comuns/referències	Tenir amistats en comú amb la persona referent o amb altres companys de feina, o tenir bones referències.	3
158	Relació companys	Tenir bona relació amb els companys.	18

	Codi	Definició	Cites
159	Relació companys acollidora	Es refereix a la predisposició dels companys de fer que la persona amb DID es trobi bé a l'equip. Es manifesta a través de la voluntat de promoure interaccions positives amb la persona.	5
160	Relació companys agrada	La relació amb els companys és agradable i fins i tot d'afecte.	5
161	Relació companys ajuden	Es troba ajuda en els companys quan es necessita.	15
162	Relació companys ensenyen	La persona amb DID aprèn dels companys.	1
163	Relació companys esmorzar/berenar	Es refereix a les relacions que s'estableixen amb els companys a l'hora d'esmorzar o berenar.	11
164	Relació compartir espais	La persona amb DID comparteix espais de treball amb els seus companys.	3
165	Relació compartir vida personal	La persona amb DID comparteix i/o consulta qüestions de la seva vida personal amb companys de la feina.	8
166	Relació donar suport emocional	Es refereix a donar suport emocional a la persona amb DID quan ha d'afrontar problemes externs.	6
167	Relació fer bromes	La persona amb DID fa bromes.	1
168	Relació interessar-se pels altres	La persona amb DID s'interessa pels seus companys.	5
169	Relació parlar companys	Es refereix a poder parlar amb els companys.	2

	Codi	Definició	Cites
170	Relació participar celebracions	Es refereix a participar en les celebracions (aniversaris, sants, etc.) d'altres companys o compartir amb els companys les pròpies. També activitats extra laborals (sortides, dinars, sopars).	12
171	Relació passar-s'ho bé	La persona amb DID diu que s'ho passa bé amb alguns companys.	1
172	Relació preguntar-li vida personal	Es refereix a interessar-se i preguntar-li per les activitats que la persona amb DID fa fora de la feina. Inclou el cap de setmana.	11
173	Relació respectar-li intimitat	Es refereix a respectar la intimitat de la persona amb DID i la seva voluntat de compartir o no determinats temes personals.	2
174	Relació saber estar	Es refereix a mantenir l'actitud correcta en la relació amb els altres. Saber estar.	3
175	Relació saludar	La persona amb DID saluda els seus companys seguint les normes de cortesia quan arriba a la feina.	3
176	Relació ser amable	La persona amb DID es mostra amable en la seva relació amb els altres.	1
177	Relació ser una més	Es considera la persona amb DID com una més de l'equip i ella també s'hi sent.	14
178	Relació simpatia	La persona amb DID es mostra simpàtica en la seva relació amb els altres.	3

	Codi	Definició	Cites
179	Relació simpatitzar	Es refereix a la importància de caure bé mútuament amb els companys de feina.	1
180	Relació supervisora d'apreci	La persona amb DID aprecia la seva supervisora i la descriu com una persona maca, simpàtica i afectuosa.	1
181	Relació supervisora de respecte	La persona amb DID té una relació de respecte cap a la seva supervisora/referent.	5
182	Relació tenir empatia	La persona amb DID té empatia i s'interessa pels altres.	4
183	Relació tenir habilitats socials	Es refereix a característiques de la persona amb DID que faciliten les relacions socials (és educada, té conversa, és simpàtica).	9
184	Relació tenir paciència	Es refereix a la importància de tenir paciència en la relació amb la persona amb DID i donar-li l'oportunitat de seguir a l'empresa malgrat les errades que cometi.	8
185	Relació trobar-la a faltar	Quan la persona amb DID no hi és se la troba a faltar i fins i tot algunes persones pregunten per ella.	6
186	Relació trobar-se a gust	Els companys s'ocupen de que la persona amb DID es trobi a gust.	2

	Codi	Definició	Cites
187	Relació usuaris	Es refereix a les normes de cortesia de la persona amb DID amb relació als usuaris/clients i especialment al fet de saludar-los.	8
188	Relació veterania	La persona amb DID té veterania, molts anys d'antiguitat a l'empresa.	3
189	Respectar rutines	Es refereix a respectar l'organització de la feina, les rutines i els horaris de la persona amb DID.	8
190	Seguiment saber si està bé	Es refereix a fer un seguiment de la persona amb DID per saber si es troba bé a la feina o si hi ha quelcom que la preocupi.	3
191	Seguir les instruccions	La persona amb DID entén i segueix les instruccions i normes de seguretat que se li donen per fer la tasca.	11
192	Sentiment feina important	La persona amb DID sent que la feina que fa és important i ella mateixa també se sent important.	4
193	Sentiment pertinença equip	La persona amb DID se sent part de l'empresa, part d'un equip.	7
194	Sentir-se a gust	Sentir-se bé, estar a gust, estar contenta a la feina.	22
195	Supervisió acceptar errades	S'accepta la possibilitat de cometre errades en la feina.	7
196	Supervisió com millorar	Es refereix a l'actitud cap a la millora continuada en el treball.	7

	Codi	Definició	Cites
197	Supervisió corregir errades	Corregir les errades que es poden cometre en la feina.	9
198	Supervisió corregir quan cal	Es refereix a no deixar de corregir la persona amb DID quan cal.	10
199	Supervisió donar reforç positiu	Es refereix a donar reconeixement o reforç positiu per la feina feta.	12
200	Supervisió donar-li feedback	Es refereix a que la persona amb DID rebi feedback del seu treball.	3
201	Supervisió estar contenta	La supervisora està contenta amb el resultat del treball de la persona amb DID.	2
202	Tasques adaptacions	Es refereix a les adaptacions que es fan a l'empresa perquè la persona amb DID pugui fer les tasques i a la disponibilitat de l'empresa per adaptar-se a la persona amb DID.	26
203	Tasques adequades	Les tasques que realitza la persona amb DID són adequades a les seves capacitats.	24
204	Tasques assignació	Es refereix a l'existència d'un procediment per assignar-li les tasques a la persona amb DID.	8
205	Tasques atractives	Les tasques són atractives, boniques.	3
206	Tasques canvis	El canvi de necessitats de l'empresa provoca canvis en les tasques que fa la persona amb DID i es segueix comptant amb ella.	5

	Codi	Definició	Cites
207	Tasques clares	Les tasques estan ben definides i la persona amb DID sap què ha de fer.	6
208	Tasques de reforç	La persona amb DID fa tasques de reforç.	1
209	Tasques diferents	Fer tasques diferents a les que la persona amb DID fa habitualment.	1
210	Tasques es nota quan falta	La seva feina es troba a faltar quan la persona amb DID no hi és.	3
211	Tasques evolució	Les seves tasques han anat evolucionant.	1
212	Tasques facilitar relació	El tipus de tasca facilita la relació informal i la conversa amb companys.	7
213	Tasques més categoria	Fer tasques de més categoria.	1
214	Tasques millora	La persona amb DI ha millorat o va millorant en la realització de les tasques.	5
215	Tasques naturalesa	Es refereix a quines tasques duu a terme la persona amb DID.	41
216	Tasques noves	S'assignen noves tasques a la persona amb DID per necessitats de l'empresa o com a factor motivador.	15
217	Tasques organització	Hi ha un sistema d'organització de les tasques, com ara un horari, un calendari, una agenda o un llistat.	39

	Codi	Definició	Cites
218	Tasques planificació	Es refereix a deixar una tasca preparada per a l'endemà perquè la persona amb DID la pugui començar de seguida quan arribi.	1
219	Tasques prospecció participativa	L'empresa a través dels seus departaments participa en la prospecció de les tasques que se li poden assignar a la persona amb DID.	5
220	Tasques que agradin	La persona amb DID fa tasques que li agraden.	5
221	Tasques s'han mantingut	La persona amb DID ha mantingut les mateixes tasques des de l'inici.	2
222	Tasques trobar-li quan n'hi ha menys	Es refereix a trobar noves tasques per a la persona amb DID quan les seves s'acaben o n'hi ha menys.	1
223	Tasques útils ajuda	Les tasques que fa la persona amb DID són útils i necessàries, són d'ajuda.	16
224	Tasques variades	Les tasques que fa la persona amb DID són variades.	4
225	Tasques voler-ne noves	La persona amb DID manifesta que li agrada fer tasques noves.	4
226	Tenir bona presència	Es refereix a la importància de cuidar la higiene personal i de tenir una bona imatge en la feina.	3
227	Tenir moltes habilitats	La persona amb DID té moltes habilitats.	1

	Codi	Definició	Cites
228	Tenir voluntat	Es refereix a tenir voluntat d'esforçar-se, de lluitar per superar-se.	9
229	Tractar com a adult	La persona amb DID rep tracte d'adult.	1
230	Tractar com una més	La persona amb DID rep/reclama el mateix tracte que qualsevol altra persona sense DID de l'equip.	17
231	Tracte	El tracte que rep la persona amb DID, la manera com se li diuen les coses, és identificat com a factor afavoridor.	7
232	Tracte familiar	El tracte entre els membres de l'equip és com d'una família.	1
233	Treball controlar eines pròpies	Tenir cura i control sobre les pròpies eines de treball.	2
234	Treball espai propi	La persona amb DID té el seu propi espai de treball.	6
235	Treball necessita activitat	La persona amb DID necessita fer tasques que la facin estar activa.	1
236	Treball respectar espai	Es refereix a respectar l'espai propi de treball de la persona amb DID.	2
237	Treball tenir eines pròpies	Tenir les eines pròpies necessàries per dur a terme les tasques.	8

	Codi	Definició	Cites
238	Treballar amb autonomia	La persona amb DID treballa amb autonomia o ha progressat en aquest aspecte.	16
239	Treballar amb iniciativa	La persona amb DID té iniciativa en la seva feina.	2
240	Treballar bé	La persona amb DID fa bé la feina.	18
241	Treballar en equip	Es refereix a treballar en equip.	3
242	Treballar molt	La persona amb DID fa molta feina.	7
243	Treballar sense posar-se nerviosa	La persona amb DID expressa la importància de no posar-se nerviosa perquè la feina surti bé.	1
244	Vida autònoma	Es refereix a les activitats de vida extra laboral autònoma.	1
245	Voluntat d'empresa	Es refereix a la voluntat de l'empresa de tenir una persona amb DID en l'equip i de fer les adaptacions necessàries perquè això sigui possible.	16
246	Voluntat implicació direcció	La direcció de l'empresa o institució, o bé la direcció de recursos humans, s'impliquen en el projecte de contractació d'una persona amb DID.	15

Annex 6: Relació de codis obstacle, definició i nombre de cites per codi.

Codi	Definició	Cites
1 - Actituds incorrectes	La persona amb DID mostra actituds incorrectes en la feina.	1
2 - Autoconsciència discapacitat	La persona amb DID pensa que els altres se'n riuen.	2
3 - Autoexclusió	La persona amb DID, en els seus inicis a l'empresa, s'autoexclou de les situacions de grup.	1
4 - Autoimatge	La persona amb DID, al principi, pensa que potser no serà capaç de fer bé les tasques i que s'equivocarà.	1
5 - Capacitats personals	Fa referència a la manca d'una o més capacitats necessàries per a la feina.	2
6 - Caràcter susceptible	La persona amb DID té reaccions emocionalment negatives per comentaris sobre el seu aspecte o el seu comportament.	4
7 - Caure en la rutina	Funcionar per inèrcia, sense pensar en millorar.	1
8 - Companys canvien	Canvi de companys per jubilació, canvi de feina, etc.	1
9 - Comprensió DID / prejudicis	Es veu la persona amb DID com algú a qui cal protegir i que et fa sentir millor persona i no com algú que té drets, autonomia i responsabilitats. També els prejudicis socials.	3
10 - Comunicació es bloqueja	La persona amb DID es bloqueja en determinades situacions comunicatives.	2
11 - Comunicació família	Es refereix a la comunicació que la família estableix amb l'entorn laboral de la persona amb DID per tal d'intentar controlar-la a ella i a aquests entorn.	7
12 - Comunicació personal neteja	La persona amb DID no fa cas de les demandes del personal de neteja.	5
13 - Comunicació problemes prosòdia	Costa entendre la persona amb DID quan parla.	2
14 - Comunicació reservada	La persona amb DID es mostra reservada, introvertida, i això dificulta el procés de comunicació.	18

Codi	Definició	Cites
15 - Condicions ambientals	Calor, falta d'espai, ubicació.	4
16 - Costa llevar-se	La persona amb DID manifesta que li costa llevar-se pels matins per anar a treballar.	1
17 - Desconeixement DID	Es refereix al desconeixement del món de la discapacitat per part dels companys de feina i de la societat en general. També a donar un tracte inadequat a la persona amb DID com a conseqüència d'aquest desconeixement.	6
18 - Dificultat compartir espai	La persona amb DID es sent incòmoda quan ha de compartir l'espai de treball amb un altra company/a, especialment si l'espai és reduït.	1
19 - Dificultats inicis	Es refereix a les dificultats que apareixen en els inicis de la inserció.	5
20 - Dissimular discapacitat	La persona amb DID intenta dissimular la seva discapacitat.	2
21 - Equip falta govern	Manca d'un lideratge que posa ordre quan cal.	3
22 - Falta autocontrol	La persona amb DID reacciona negativament davant la crítica o la queixa d'alguna clienta.	1
23 - Falta de voluntat	La persona amb DID no té voluntat de treballar.	1
24 - Falta iniciativa	Es refereix a la falta d'iniciativa a l'hora de fer la tasca.	1
25 - Horari diferent	Alguns dies matins, algun dia tarda.	3
26 - Horari estones sense tasques	El nombre d'hores de feina no es correspon amb la quantitat de tasques, de manera que la persona amb DID a estones està desocupada.	3
27 - Horari mitja jornada	L'horari de mitja jornada pot dificultar que la persona amb DID participi com una més en totes les activitats del grup.	1
28 - Incomplir horaris	La persona amb DID arriba tard a la feina.	1
29 - Inseguretat	La persona amb DID es mostra insegura.	2

Codi	Definició	Cites
30 - Jubilació	La perspectiva d'una jubilació prematura pot provocar la pèrdua d'activitat, rutines, habilitats, esforç, responsabilitat, hàbits de la persona amb DID.	1
31 - No demanar ajuda	A la persona amb DID li costa demanar ajuda quan la necessita.	3
32 - No fer bé la feina	La persona amb DID manifesta que, si la feina no sortís bé, podria ser acomiadada.	1
33 - No fer demandes	La persona amb DID no demana què necessita i és el companya o companya que ho ha de veure.	4
34 - No seguir les instruccions	La persona amb DID no segueix les instruccions que se li donen per dur a terme la tasca.	3
35 - Por contractar	Es refereix a la por de l'empresari a contractar una persona amb DID per les dificultats que pot comportar.	1
36 - Pràctiques nervis	Nervis en el període de practiques quan la feina no surt bé.	2
37 - Pràctiques tenir por	Les errades comeses generen la por a no obtenir el contracte.	1
38 - Preparador no fer-li cas	L'empresa o la persona referent obvien l'experiència o l'assessorament del preparador.	2
39 - Preparador presència	La presència del preparador frena alguns companys a relacionar-se amb la persona amb DID.	1
40 - Problemes cansament	Es refereix a la sensació de cansament físic, de falta d'energia per fer les tasques o llevar-se al matí.	8
41 - Problemes de salut	Problemes de salut que afecten la conducta de la persona amb DID.	14
42 - Problemes personals externs	Es refereix a problemes personals externs a l'àmbit laboral que afecten la conducta o l'estat emocional de la persona amb DID (exclou problemes de salut).	14
43 - Problemes usuaris	Es refereix a problemes de relació amb usuaris del servei o clients.	6
44 - Productivitat minva	Disminució de la productivitat de la persona amb DID.	3

Codi	Definició	Cites
45 - Referent absència	Es refereix a l'absència temporal de la persona referent per motiu de baixa laboral, vacances o qualsevol altra situació més o menys dilatada en el temps.	5
46 - Referent desconfiar	La persona referent desconfia que el treballador li estigui dient la veritat.	2
47 - Referent donar excés de proximitat	Excés de proximitat per part de la persona referent.	1
48 - Referent lluny	Es refereix a que la ubicació del lloc de treball de la persona referent està allunyada de la persona amb DID.	2
49 - Referent no fer la seva funció	Es refereix a la funció de prioritzar les tasques que ha de fer la persona amb DID.	1
50 - Referent no filtrar tasques	La persona amb DID es bloqueja perquè les tasques arriben des de diferents fonts simultàniament sense que ningú les prioritzi.	6
51 - Referent poc contacte	La càrrega de treball de la persona referent i la seva ubicació dificulta poder dedicar suficient atenció a la persona amb DID.	1
52 - Referent por	Es refereix a la por de la persona referent davant la incertesa d'incorporar una persona amb DID a l'equip.	4
53 - Referent relaxar atenció	La persona referent no supervisa la feina de la persona amb DID i aquesta es queda per fer o es fa malament.	3
54 - Relació aïllament/exclusió	La relació entre la persona amb DID i els companys és d'aïllament o d'exclusió per no oferir les tasques adequades.	1
55 - Relació companys	La relació amb els companys genera algun tipus de conflicte.	9
56 - Relació companys manca paciència	Els companys de la persona amb DID no tenen paciència amb ella i sorgeixen conflictes en la relació.	2
57 - Relació conflictes a l'equip	Es refereix a l'existència de conflictes interpersonals dintre de l'equip que generen un mal clima laboral.	7

Codi	Definició	Cites
58 - Relació inestabilitat emocional	Es refereix als problemes de relació amb els companys que es generen per la inestabilitat emocional de la persona amb DID.	1
59 - Relació interessada	A la persona amb DID no l'interessa tant o no recorda tant la relació amb els companys com amb les persones que l'han ajudat o que la poden ajudar perquè tenen un càrrec dins l'empresa.	1
60 - Relació manca de respecte	Es refereix a la manca de respecte o desconsideració cap als companys o cap al supervisor.	1
61 - Relació manca habilitats socials	Manca d'habilitats socials per part de la persona amb DID. Inclou no saludar.	6
62 - Relació sobreprotecció	S'estableix una relació de sobreprotecció amb la persona amb DID.	11
63 - Sensació d'angoixa	La persona amb DID s'angoixa en espais reduïts.	1
64 - Supervisió no acceptar errades	La persona amb DID no reconeix les errades que comet a la feina.	12
65 - Tasques amb presses	Fer les tasques amb presses.	1
66 - Tasques avorriment	Les tasques són avorrides.	2
67 - Tasques canvis	El canvi de necessitats de l'empresa provoca canvis en les tasques que fa la persona amb DID.	3
68 - Tasques desmotivació	La persona amb DID perd interès en la tasca o no li troba cap motivació.	4
69 - Tasques dificultats aprendre	La persona amb DID aprèn les tasques amb dificultat.	1
70 - Tasques es distreu	Es refereix a problemes d'atenció o distraccions a la feina.	12
71 - Tasques fer el mateix	Fer sempre les mateixes tasques.	4
72 - Tasques inadequades	Es refereix a les tasques que deixa de fer la persona amb DID degut a que s'han intentat i no han sortit bé perquè no es corresponen amb les seves capacitats, habilitats o interessos.	20

Codi	Definició	Cites
73 - Tasques manca suports	No se li faciliten al treballador amb DID els suports necessaris per dur a terme la tasca.	1
74 - Tasques monòtones	Les tasques són monòtones	1
75 - Tasques no agraden	La persona amb DID manifesta que no li agrada una determinada tasca.	3
76 - Tasques no fer bé	La tasca no es fa bé i es cometen errades.	8
77 - Tasques no preguntar	La persona amb DID no pregunta quan té dubtes i llavors comet errades.	4
78 - Tasques organització	No hi ha un sistema d'organització de les tasques o, si hi és, no es segueix.	2
79 - Tasques poc clares	La persona amb DID no té clares les tasques.	2
80 - Tasques repetitives	Es repeteixen sempre les mateixes tasques.	2
81 - Tasques sense fer	La persona amb DID no fa la tasca que té assignada.	8
82 - Tasques variabilitat	Les tasques varien contínuament, de manera que es fa difícil establir una previsió i unes rutines i consolidar-ne l'aprenentatge.	2
83 - Timidesa	Es refereix a una característica de la persona que dificulta la comunicació amb els altres.	7
84 - Treballar posar-se nerviós	La persona amb DID es posa molt nerviosa quan ha de fer una determinada tasca o quan no sap respondre el que se li demana.	2
85 - Trencar rutines	Es refereix a alterar l'organització de treball que té establerta la persona amb DID en introduir feines o demandes que alteren les seves rutines.	2

Annex 7: Relació de codis facilitadors/obstacle de cada factor per grups de participants (C: companys, P: preparadors i T: treballadors) i número de cites (fonamentació) per codi/grup.

ACTITUD I CAPACITAT DE LA PERSONA AMB DID EN L'ACOMPLIMENT DE LES SEVES OBLIGACIONS					
	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Acceptar les correccions	3		1	4
2	Acceptar les tasques			1	1
3	Actitud comunicativa			2	2
4	Actitud discreta conflictes entre companyes	1			1
5	Actitud disponibilitat	11		2	13
6	Actitud està involucrada	1		1	1
7	Actitud ordre	1	1	1	3
8	Actitud perfeccionista	1			1
9	Actitud predisposició aprendre	1	1	2	4
10	Actitud responsable	5	2	3	10
11	Adaptació canvis	3	6		9
12	Autoconsciència	2		2	4
13	Autoexigència	1	4	1	6
14	Autonomia desplaçament	1		1	2
15	Capacitats aprendre tasques	2	6	2	10
16	Capacitats molt llesta	3		1	4
17	Capacitats molta memòria	3		5	8
18	Capacitats personals	2	3		5
19	Capacitats resolutiva	1			1
20	Caràcter divertit	1		2	3
21	Caràcter seguretat	1	1	3	5
22	Característiques persona DID	9	2		11
23	Complir horaris		1	1	2
24	Comunicació parla entenedora		1		1
25	Concentració		1		1
26	Ha evolucionat	2			2

27	Ha madurat	1	1	2	4	
28	Motivació laboral positiva	10	5	4	19	
29	No donar problemes	3		1	4	
30	Reconèixer les errades	2			2	
31	Relació usuaris	6		2	8	
32	Seguir les instruccions	4	2	5	11	
33	Tasques millora	1	3	1	5	
34	Tenir bona presència		2	1	3	
35	Tenir moltes habilitats		1		1	
36	Tenir voluntat		1	8	9	
37	Treball controlar eines pròpies	2			2	
38	Treballar amb autonomia	9	5	2	16	
39	Treballar amb iniciativa	1	1		2	
40	Treballar bé	7	6	5	18	
41	Treballar molt	5	1	1	7	
42	Treballar sense posar-se nerviosa			1	1	
	Codis obstacle		Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Actituds incorrectes			1		1
2	- Autoconsciència discapacitat	2				2
3	- Autoexclusió				1	1
4	- Autoimatge				1	1
5	- Capacitats personals		2			2
6	- Costa llevar-se				1	1
7	- Dificultat compartir espai		1			1
8	- Dissimular discapacitat		2			2
9	- Falta autocontrol		1			1
10	- Falta de voluntat				1	1
11	- Falta iniciativa		1			1
12	- Incomplir horaris				1	1
13	- Inseguretat	1	1			2
14	- No fer bé la feina				1	1
15	- No seguir les instruccions		3			3
16	- Problemes cansament	4			4	8

17	- Problemes de salut	5	2	7	14
18	- Problemes personals externs	7	3	4	14
19	- Problemes usuaris		3	3	6
20	- Productivitat minva		3		3
21	- Sensació d'angoixa		1		1
22	- Tasques amb presses			1	1
23	- Tasques desmotivació	3	1		4
24	- Tasques dificultats aprendre		1		1
25	- Tasques es distreu	6	5	1	12
26	- Tasques sense fer	7		1	8
27	- Treballar posar-se nerviós	2			2

APORTACIONS DE LA PERSONA AMB DID

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Aporta bon clima	2	1		3
2	Aporta cohesió	3			3
3	Aporta coneixement DID	1			1
4	Aporta creixement personal	2			2
5	Aporta cuida els companys	7			7
6	Aporta diversitat		1		1
7	Aporta humanitat		4		4
8	Aporta presa de consciència	1			1
9	Aporta treball	3	1		4
10	Aportacions persona DID	2	2		4

AUTOCONSCIÈNCIA

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Autoconsciència	2		2	4
2	Consciència dificultats			3	3
3	Consciència salut			3	3
4	Identitat laboral	1		1	2
5	Interès per la jubilació	4	2	1	7
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total

1	- Autoconsciència discapacitat	2		2
2	- Dissimular discapacitat		2	2

BENEFICIS OBTINGUTS PER LA PERSONA AMB DID

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Obté afecte	1			1
2	Obté autocontrol		2		2
3	Obté autoestima	2	3	1	6
4	Obté autonomia personal	5	2		7
5	Obté benestar emocional		2		2
6	Obté coneixement món universitari			1	1
7	Obté consells			2	2
8	Obté estar ocupada	1			1
9	Obté inclusió	3		1	4
10	Obté responsabilitat		1		1
11	Obté salari	5	3	3	11
12	Obté seguretat	1	1		2
13	Obté sentir-se útil	4	1		5
14	Obté sentir-se vàlida		2		2
15	Obté vida ordenada	2			2

CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIP HUMÀ

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Companys s'han mantingut		1		1
2	Equip característiques	2	3		5
3	Equip estable	4	6		10
4	Equip petit	2	3		5
5	Treballar en equip	3			3
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Companys canvien			1	1
2	- Equip falta govern		3		3

COMPREENSIÓ DE LA DISCAPACITAT

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Comprensió DID	5	1		6

	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Comprensió DID / prejudicis	2	1		3
2	- Desconeixement DID	5	1		6
3	- Referent por	4			4

CONDICIONS DE TREBALL

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Entorn agradable		2	1	3
2	Treball controlar eines pròpies	2			2
3	Treball espai propi	1	3	2	6
4	Treball respectar espai	2			2
5	Treball tenir eines pròpies	3	1	4	8

	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Condicions ambientals		3	1	4

ORGANITZACIÓ I TIPUS DE TASQUES

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Canvi horaris		1		1
2	Feina agrada	3	2	3	8
3	Feina bonica		1		1
4	Feina complir les expectatives	1	2	1	4
5	Feina per sempre		2		2
6	Horari entrada		2		2
7	Horari matins			3	3
8	Horari nombre d'hores	3	4	2	9
9	Identitat laboral	1		1	2
10	Referent organitzar tasques	11	2	1	14
11	Respectar rutines	5	3		8
12	Sentiment feina important	4			4
13	Tasques adaptacions	10	15	1	26

14	Tasques adequades	17	5	2	24	
15	Tasques assignació	3	2	3	8	
16	Tasques atractives		2	1	3	
17	Tasques canvis		5		5	
18	Tasques clares	2	4		6	
19	Tasques de reforç		1		1	
20	Tasques diferents			1	1	
21	Tasques es nota quan falta		3		3	
22	Tasques evolució	1			1	
23	Tasques facilitar relació	2	4	1	7	
24	Tasques més categoria	1			1	
25	Tasques naturalesa	23	12	6	41	
26	Tasques noves	12	3		15	
27	Tasques organització	25	13	1	39	
28	Tasques planificació		1		1	
29	Tasques prospecció participativa	1	4		5	
30	Tasques que agradin	1		4	5	
31	Tasques s'han mantingut	1		1	2	
32	Tasques útils ajuda	12	4		16	
33	Tasques variades	1	3		4	
34	Tasques voler-ne noves	1		3	4	
35	Treball necessita activitat	1			1	
36	Treballar en equip	3			3	
	Codis obstacle		Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Caure en la rutina	1			1	
2	- Horari diferent			3	3	
3	- Horari estones sense tasques			3	3	
4	- Horari mitja jornada			1	1	
5	- Referent no filtrar tasques	5		1	6	
6	- Tasques avorriment	1		1	2	
7	- Tasques canvis			3	3	
8	- Tasques fer el mateix	1		3	4	
9	- Tasques inadequades	7	7	6	20	

10	- Tasques monòtones	1			1
11	- Tasques no agraden	1		2	3
12	- Tasques no fer bé		3	5	8
13	- Tasques organització	2			2
14	- Tasques poc clares	2			2
15	- Tasques repetitives	1	1		2
16	- Tasques variabilitat		2		2
17	- Trencar rutines	2			2

PAPER DE LA FAMÍLIA

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Comunicació família	1	1		2
2	Família paper	3	6	3	12
3	Influència família	1			1
4	Rebre suport	2	1	3	6
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Comunicació família	2	5		7

PREPARACIÓ LABORAL I PERÍODE D'ADAPTACIÓ

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Activitats en la comunitat	4		6	10
2	Adaptació canvis	3	6		9
3	Aura	5		5	10
4	Aura vida independent	1	2		3
5	Experiència anterior d'èxit		1		1
6	Formació adequada		5		5
7	Formació pràctiques de preparació laboral	1	10	6	17
8	Interès actualitat	4			4
9	Procés d'adaptació	3	1	3	7
10	Procés d'inserció	1	2		3
11	Vida autònoma	1			1
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total

1	- Autoexclusió			1	1
2	- Dificultats inicis	3	1	1	5
3	- Pràctiques nervis			2	2
4	- Pràctiques tenir por			1	1

PRESENCIA I ACOMPANYAMENT DEL PREPARADOR LABORAL

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Preparador acompanyar inicis	5	5	3	13
2	Preparador ajudar	6	1	1	8
3	Preparador aprofitar recurs		1		1
4	Preparador assessorament	6	6	2	14
5	Preparador comunicació empresa	2	18		20
6	Preparador conèixer treballador		1		1
7	Preparador donar informació context	3			3
8	Preparador ensenyar tasques	1	3	4	8
9	Preparador estil		2		2
10	Preparador fer-li cas		5	1	6
11	Preparador formar companys	3	6		9
12	Preparador habilitats socials		2		2
13	Preparador inspirar confiança	1	2		3
14	Preparador paper	4	2	2	8
15	Preparador seguiment	2	9	3	14
16	Preparador sentir-se com a casa		1		1
17	Preparador valorat a l'empresa		1		1
18	Preparador visió externa		1		1
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Preparador no fer-li cas		2		2
2	- Preparador presència		1		1

PRESENCIA I ACOMPANYAMENT DEL REFERENT LABORAL

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Comunicació referent/treballador	4			4
2	Referent ajuda/suport/atenció	5		4	9

3	Referent canal d'inclusió		4		4	
4	Referent canvi		1		1	
5	Referent centralitzar comunicació	2	3		5	
6	Referent conèixer la persona	3			3	
7	Referent deixar-se assessorar		6		6	
8	Referent donar benestar	3	1		4	
9	Referent donar proximitat		1		1	
10	Referent donar seguretat	3	2	2	7	
11	Referent encaixar		1		1	
12	Referent formació psicologia		1		1	
13	Referent guiar	4	1	4	9	
14	Referent implicació personal	2	9		11	
15	Referent necessitat		1		1	
16	Referent organitzar tasques	11	2	1	14	
17	Referent paper	4	8	4	16	
18	Referent predisposició	2	4		6	
19	Referent proximitat física	2			2	
20	Referent relació de confiança	6	2	1	9	
21	Referent s'ha mantingut		1		1	
22	Referent seguiment	3	5	1	9	
23	Referent supervisa tasca	8	2		10	
24	Referent tenir empatia	2			2	
25	Referent tenir-ne dos		2		2	
	Codis obstacle		Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Referent absència	5			5	
2	- Referent donar excés de proximitat		1		1	
3	- Referent lluny	2			2	
4	- Referent no fer la seva funció		1		1	
5	- Referent no filtrar tasques	5	1		6	
6	- Referent poc contacte	1			1	
7	- Referent por	4			4	

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Acceptació companys	4			4
2	Actitud discreta conflictes entre companyes	1			1
3	Característiques persona DID	9	2		11
4	Companys aprendre relacionar-se DID	3	1		4
5	Comunicació acomiadament companya	3			3
6	Comunicació assistir a reunions treballadors	3	1		4
7	Comunicació bona	1			1
8	Comunicació demanar ajuda		1	4	5
9	Comunicació demanar què vol	7		1	8
10	Comunicació equip	4	1		5
11	Comunicació expressar neguits	3			3
12	Comunicació grup de xat		1		1
13	Comunicació ha evolucionat	2			2
14	Comunicació informació empresa	2			2
15	Comunicació informar dificultats	2			2
16	Comunicació parla entenedora		1		1
17	Comunicació parlar de tot	2			2
18	Comunicació preguntar dubtes	2		1	3
19	Comunicació referent/treballador	4			4
20	Comunicació repetir	1			1
21	No donar problemes	3		1	4
22	Referent centralitzar comunicació	2	3		5
23	Referent relació de confiança	6	2	1	9
24	Relació afectuosa	3	1		4
25	Relació ajuda mútua	3	2		5
26	Relació amistats comuns/referències			3	3
27	Relació companys	6	5	7	18
28	Relació companys acollidora	2	3		5
29	Relació companys agrada			5	5
30	Relació companys ajuden	3	2	10	15
31	Relació companys ensenyen			1	1
32	Relació companys esmorzar/berenar	5	3	3	11

33	Relació compartir espais	2		1	3
34	Relació compartir vida personal	3	3	2	8
35	Relació donar suport emocional	6			6
36	Relació fer bromes	1			1
37	Relació interessar-se pels altres	4	1		5
38	Relació parlar companys			2	2
39	Relació participar celebracions	11		1	12
40	Relació passar-s'ho bé			1	1
41	Relació preguntar-li vida personal	9		2	11
42	Relació respectar-li intimitat	2			2
43	Relació saber estar	2	1		3
44	Relació saludar	3			3
45	Relació ser amable			1	1
46	Relació ser una més	3	11		14
47	Relació simpatia		3		3
48	Relació simpatitzar			1	1
49	Relació supervisora d'apreci			1	1
50	Relació supervisora de respecte	4		1	5
51	Relació tenir empatia	1	3		4
52	Relació tenir habilitats socials	2	7		9
53	Relació tenir paciència	6	2		8
54	Relació trobar-la a faltar	4	1	1	6
55	Relació trobar-se a gust	1		1	2
56	Relació veterania		2	1	3
57	Sentiment pertinença equip	1	6		7
58	Sentir-se a gust	13	2	7	22
59	Tractar com a adult		1		1
60	Tractar com una més	14	3		17
61	Tracte	3	3	1	7
62	Tracte familiar	1			1
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Caràcter susceptible	1	1	2	4
2	- Comunicació es bloqueja	1	1		2

3	- Comunicació personal neteja	5			5
4	- Comunicació problemes prosòdia	1	1		2
5	- Comunicació reservada	8	10		18
6	- No demanar ajuda		2	1	3
7	- No fer demandes	4			4
8	- Relació aïllament/exclusió		1		1
9	- Relació companys	4	3	2	9
10	- Relació companys manca paciència	2			2
11	- Relació conflictes a l'equip	3	3	1	7
12	- Relació inestabilitat emocional	1			1
13	- Relació interessada		1		1
14	- Relació manca de respecte			1	1
15	- Relació manca habilitats socials		4	2	6
16	- Relació sobreprotecció	1	10		11
17	- Supervisió no acceptar errades	4	7	1	12
18	- Tasques no preguntar	2	2		4
19	- Timidesa	4	2	1	7

RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA (VOLUNTAT DE CONTRACTAR) I PRESENTACIÓ ALS COMPANYS

	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Adaptació canvis	3	6		9
2	Decisió contractar	4	7		11
3	Empresa acceptar metodologia Aura		1		1
4	Empresa compartir valors Aura		3		3
5	Política d'empresa	1	5		6
6	Presentar persona DID	3			3
7	Presentar projecte a l'equip	3	9		12
8	Tasques trobar-li quan n'hi ha menys	1			1
9	Voluntat d'empresa	7	9		16
10	Voluntat implicació direcció	9	6		15
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Por contractar		1		1

SUPERVISIÓ I SEGUIMENT					
	Codis facilitadors	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	Buscar reforç positiu	3	3		6
2	Canvi horaris		1		1
3	Detectar necessitats	1			1
4	Preparador seguiment	2	9	3	14
5	Rebre ajut per millorar			2	2
6	Rebre suport	2	1	3	6
7	Referent seguiment	3	5	1	9
8	Referent supervisa tasca	8	2		10
9	Relació tenir paciència	6	2		8
10	Seguiment saber si està bé	2	1		3
11	Supervisió acceptar errades	4	2	1	7
12	Supervisió com millorar	6		1	7
13	Supervisió corregir errades	9			9
14	Supervisió corregir quan cal	5	3	2	10
15	Supervisió donar reforç positiu	7	5		12
16	Supervisió donar-li feed-back	3			3
17	Supervisió estar contenta	1	1		2
	Codis obstacle	Cites C	Cites P	Cites T	Total
1	- Jubilació		1		1
2	- Referent absència	5			5
3	- Referent desconfiar	2			2
4	- Referent lluny	2			2
5	- Referent poc contacte	1			1
6	- Referent relaxar atenció	3			3
7	- Tasques manca suports			1	1

