

DOWN MADRID

Mi compañero tiene síndrome de Down



netbiblo

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

The image features two overlapping circles of a muted blue color. The larger circle is on the left, and a smaller one is on the right, partially overlapping the larger one. The text is centered within the larger circle in a white, sans-serif font.

**Mi compañero tiene
síndrome de Down**





DOWN
MADRID

Mi compañero tiene síndrome de Down



netbiblo

INAP
INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MI COMPAÑERO TIENE SÍNDROME DE DOWN

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

QR code es una marca registrada por Denso Wave, inc.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por

© INAP © Netbiblo, S. L.

NETBIBLO, S. L.

www.netbiblo.com

ISBN: 978-84-15562-75-7

ISBN formato papel: 978-84-7088-424-8

NIPO formato papel: 635-14-062-9

ISBN formato electrónico: 978-84-7088-425-5

NIPO formato electrónico: 635-14-063-4

Depósito Legal: M-30245-2014

Imagen interior: © James Thew

Imagen cubierta: © Hakki Arslan

Los autores



El Servicio de Empleo de Down Madrid pone en marcha en el año 1995 el “Proyecto Stela”, con el fin de facilitar y promover la inserción social y laboral de personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual en entornos ordinarios de trabajo a través de la metodología del Empleo con Apoyo.

El Servicio de Empleo Down Madrid está dirigido a personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual, mayores de 18 años, que deseen trabajar en el entorno ordinario de trabajo. Asimismo, está dirigido a empresas o entidades que apuestan por una gestión del personal innovadora, solidaria y comprometida con nuestra sociedad.

Con el fin de conseguir la inserción laboral de las personas con síndrome de Down y potenciar su inclusión y participación activa en nuestra sociedad, el Servicio de Empleo establece las siguientes acciones dirigidas a los usuarios y a las empresas: acogida, valoración, orientación y derivación del candidato; formación en perfiles profesionales específicos; sensibilización, información y asesoramiento sobre la contratación de trabajadores con síndrome de Down; análisis de los puestos de trabajo a cubrir; gestión de la oferta y selección del trabajador más idóneo; entrenamiento y seguimiento del trabajador en el puesto de trabajo; asesoramiento y apoyo permanente al trabajador, su familia y la empresa.

El Servicio de Empleo de Down Madrid cuenta con profesionales con amplia experiencia en la formación e inserción

laboral de las personas con síndrome de Down y discapacidad intelectual. En la elaboración de este libro han participado diferentes profesionales del equipo que vienen desarrollando su actividad en diferentes áreas del Servicio, entre los que se encuentran: José Manuel Araque, Rocío Arias, Sheila Bedia, Begoña Escobar, Aurora Gil, Silvia Gutiérrez, Laura Rodríguez y Sarah Sanz.

Innap Inserta



La Administración pública debe reflejar la complejidad, la diversidad y la pluralidad de la sociedad a la que sirve. Este principio, que se encuentra grabado con letras de fuego en el frontispicio de la misión del INAP como organización pública, no solo hace referencia a los mecanismos de participación democrática en los procesos de toma de decisiones, a la integración de los grupos en los que participan los ciudadanos para la defensa de sus intereses o a la potenciación de las relaciones intergubernamentales en Estados compuestos como el nuestro; hace referencia, sobre todo, a un modo de entender las relaciones de la Administración con su entorno, con la sociedad en su conjunto, con las personas a las que sirve y atiende, en ocasiones de forma un tanto deshumanizada y fría. En fin, una Administración socialmente responsable, en una expresión evidentemente tautológica, pleonástica, por cuanto o es socialmente responsable o no es.

Esa responsabilidad exige de nosotros un cambio de paradigma. La Administración tiene como fin la garantía de los derechos y libertades de los ciudadanos y el mantenimiento de la cohesión e integración social, y ese fin es indisponible: solo puede cumplirlo la Administración pública. Nadie más. Y para ello se requiere que todo el talento generado por la sociedad pueda revertir en el bien común, en el interés general. Esa gran tarea exige de los servidores públicos nuevas capacidades, nuevas habilidades, nuevas actitudes, algunas de las cuales se pusieron de manifiesto en la anterior colección editada en colaboración con Netbiblo, Innap Innova, marca que ha supuesto una auténtica transformación en el modo

de entender la misión de las organizaciones públicas en una sociedad en permanente y acelerada evolución. Necesitamos que todo el talento de la sociedad aflore, se comparta y se dirija al bien común. Esté donde esté y venga de donde venga. Pues el talento es talento y no requiere de adjetivos.

Una sociedad democráticamente avanzada como la española ha asumido que su progreso ético y moral sólo será factible si pone todo su potencial al servicio de la igualdad de oportunidades, la defensa de los derechos fundamentales, la protección del medio ambiente o la atención, protección y desarrollo de las personas más débiles de la sociedad. Y entre estas últimas se encuentra el amplio colectivo de las personas que tienen alguna discapacidad. La peor discapacidad que puede padecer una sociedad es no garantizar la igualdad de todos los ciudadanos. Y no solo la igualdad legal, por cuanto en la mayoría de las ocasiones no es la discapacidad la que dificulta la vida de muchas personas sino los pensamientos y actitudes de los demás hacia ellas.

La Administración debe desempeñar un papel determinante en el cambio de valores en relación con el conocimiento, tratamiento, protección y puesta en valor de la discapacidad ya no como factor no discriminatorio, sino como un potencial para el desarrollo de las organizaciones y del compromiso ético de las personas con sus semejantes. No hablamos de personas discapacitadas, sino de personas que cuentan con alguna discapacidad, con algún inconveniente que les impide hacer, decir, oír, ver, comportarse, reaccionar en situaciones concretas, pero que no les incapacita en otras.

Aproximadamente un 10 % de la población española cuenta con alguna discapacidad. La tasa de desempleo entre estas personas puede rondar el 40 %. Según recientes estudios, más de dos tercios de las personas con diversidad funcional en edad

laboral han renunciado, o quedado excluidas, de la forma de inserción económica más habitual y normalizada en esa etapa de la vida: el empleo remunerado¹. El INE, en su encuesta «El empleo de las personas con discapacidad 2011», destaca, entre otras conclusiones, que menos del 5 % de la población en edad laboral tiene certificado de discapacidad (4,1 %); que la tasa de actividad de este colectivo es casi 40 puntos inferior a la de la población sin discapacidad; que, además del sexo y la edad, la participación laboral está muy determinada por el tipo e intensidad de la discapacidad, siendo las personas con discapacidad asociada a deficiencia auditiva las más activas laboralmente y presentan una tasa de actividad que dobla la de las personas con trastorno mental, que resulta ser el grupo más inactivo (54,4 % frente a 25,5 %). Asimismo, destaca la importancia que tiene la formación como variable integradora en el entorno sociolaboral, por cuanto las tasas de actividad y empleo aumentan a medida que se incrementa el nivel de formación, hasta superar en más de 20 puntos a la media en el caso de personas con discapacidad y estudios superiores.

Precisamente, el logro de la inclusión social y laboral exige una intervención directa de los poderes públicos en términos de lucha contra la discriminación que estas personas sufren. La Administración —y la sociedad en su conjunto— no puede permitirse el lujo de desperdiciar todo el talento que estas personas atesoran, y no en términos económicos, sino en términos éticos.

Por ello, el INAP, como institución referencial en materia de discapacidad y empleo público —recordemos que el 89,22 % de las personas con discapacidad que han accedido a la Administración General del Estado entre 2003 y 2011 lo han hecho a cuerpos y escalas cuyos procesos de selección se encomendaron

¹ Colectivo Ioé (2013): “Diversidad funcional en España. Hacia la inclusión en igualdad de las personas con discapacidades”, en *Revista Española de Discapacidad*, I (I): 33-46.

al Instituto Nacional de Administración Pública—, y como generadora de conocimiento transformador, ha asumido que debe poner todas sus capacidades, todo su conocimiento y toda su voluntad innovadora al servicio de la inclusión laboral de las personas con discapacidad, como proyecto propio y como valor que impregne a todos los organismos de la Administración española.

Fruto de este compromiso es esta colección Innap Inserta, cuyo objetivo primordial es dar a conocer determinadas discapacidades entre las personas que desempeñan su labor en la Administración y ofrecer mecanismos para una mayor comprensión del problema, herramientas para apoyar la inclusión laboral de las personas con discapacidad en los entornos de trabajo y conocimiento para poder reaccionar, atender, ayudar e integrar efectivamente a dichas personas desde diversas posiciones como compañero de trabajo, responsable o subordinado.

Para ello, seguimos el camino iniciado con la colección Innap Innova, con una opción por la elaboración de materiales eminentemente prácticos, disponibles en formato pocket que permiten acercarse al tema en un tiempo breve, ofreciendo opciones de profundización en la cuestión planteada, y susceptibles de generar materiales didácticos que sirvan de apoyo a posteriores acciones formativas.

En fin, el INAP, para cumplir con su misión de crear conocimiento transformador en el sector público en beneficio de la sociedad, con el fin de propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad, desea trasladar al conjunto de los empleados públicos que dichos objetivos no podrán lograrse hasta que la cultura de nuestras organizaciones no esté impregnada de valores como los que esta colección pretende

transmitir y de estrategias y sistemas de gestión que entiendan, e integren, la discapacidad de manera transversal.

Las empresas que están aplicando políticas de diversidad obtienen beneficios en términos de consolidación de los valores culturales en su organización; de mejora de la reputación de la empresa; de mayor capacidad para atraer y retener el talento; de aumento de motivación de las plantillas; de mayor capacidad de innovación y creatividad, o de mejora en la prestación de sus servicios. No olvidemos que las personas no son discapacitadas, sino que la discapacidad se manifiesta o no para según qué actividades y en según qué circunstancias. No se es discapacitado, sino que se tiene una discapacidad. Por ello, **si la discapacidad no limita, no lo hagas tú.**

Innovación, aprendizaje colaborativo, captación del talento, son principios que informan nuestra voluntad de cambio. Los empleados públicos podemos transformarnos. Esperamos que esta iniciativa ayude en dicha transformación.

Manuel Arenilla Sáez

Director del INAP

¿Qué debemos entender por discapacidad?

“Crear futuro es dar una oportunidad a quien va a saber aprovecharla.”

Fundación ONCE

“El futuro tiene muchos nombres, para los valientes es la oportunidad.”

Victor Hugo

“Conviene mirar al futuro porque es allí donde vas a pasar el resto de tu vida.”

Woody Allen

La Administración pública es una pieza clave tanto en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, como en la cohesión y transformación social y la transformación social requiere grandes dosis de innovación y talento, porque innovar es algo tan sencillo, y tan complejo a la vez, como encontrar nuevas formas de hacer, nuevas y mejores cosas con los recursos de los que ya disponemos poniendo todo el talento al servicio de la organización. Pero, sin duda, el verdadero impacto de la innovación solo se conoce cuando sus efectos pueden trasladarse a la sociedad y son factores estratégicos en la transformación y el bienestar social. Así, la primera Revolución Industrial se produjo a mediados de 1770 con la mejora de la máquina de vapor impulsada por James Watt, pero los

verdaderos cambios sociales y económicos no se produjeron hasta 1829 cuando llegó la línea férrea. La verdadera revolución que supuso la aparición del ordenador a mediados de los años cuarenta, se comprobó, a su vez, cuarenta años más tarde con la expansión de Internet, etc.

Así, posiblemente, la revolución de la información en la que estamos inmersos en la actualidad no producirá verdaderos cambios económicos y sociales hasta que no redunde en un aumento de la participación y de la conexión de todo el talento y las necesidades de toda la ciudadanía, con su verdadera activación como *stakeholders* imprescindibles en la generación de valor compartido para toda la sociedad.

Y de ahí el papel vital de la Administración, capaz de convertir a una multitud en una organización, a los esfuerzos humanos en acciones y los resultados de dichas acciones en la satisfacción de los intereses y necesidades de los ciudadanos, y en transformación y bienestar social.

En este contexto, cada vez resulta menos discutible que las organizaciones de más éxito en el futuro serán aquellas que creen las condiciones necesarias para que todas las personas puedan canalizar sus capacidades, su experiencia y energía hacia el éxito de la organización, aquellas que conjuguen de manera eficaz la sostenibilidad social y económica con la generación de valor compartido.

La Constitución Española establece en su artículo 49 que *"los poderes públicos realizarán una política de integración de las personas con discapacidad"* con especial atención al derecho al trabajo. En este sentido, la Administración pública debe asumir su papel de liderazgo en el fomento de la igualdad, en la satisfacción de necesidades de los ciudadanos con discapacidad y en la incorporación de trabajadores con discapacidad. Pero, para abordar con éxito este proyecto, no solo

debe enfocarse como un mandato legal, sino como una fuente de innovación y captación de talento, y como una oportunidad de mejorar la competitividad, el desempeño, la motivación y la participación.

Así, la experiencia de las más de setenta empresas y entidades que participan en el programa INSERTA de la Fundación ONCE ha demostrado que contratar personas con discapacidad implicará incorporar talento, entusiasmo y espíritu de superación. Será, además, una manifestación clara del compromiso de la Administración pública con la sociedad, la mejor forma de entender y atender las necesidades de las personas con discapacidad, así como de todos aquellos ciudadanos con necesidades análogas por razones de edad avanzada o por otras cuestiones temporales o permanentes.

Por ello, la gestión de la diversidad y la incorporación del talento y las necesidades de las personas con discapacidad a la Administración propiciará la oportunidad de acceder al potencial talento de más de un 10 % de la población; conocer y satisfacer las necesidades de más de un 10 % de personas con discapacidad (y de un porcentaje infinitamente superior si tenemos en cuenta a sus familias y todos aquellos ciudadanos con necesidades análogas); configurar el diseño para todos como una fuente de competitividad e innovación, mejorar el conocimiento sobre la discapacidad y la diversidad, acercarse a las necesidades de la ciudadanía; conjugar la voluntad innovadora con la realidad social, configurar la Administración como un fiel reflejo de la sociedad; revelar la importancia del trabajo en equipo; reforzar la idea de que los grandes logros requieren que cada uno aporte sus mejores fortalezas y capacidades al servicio del proyecto; y consolidar la participación y el trabajo en red, como la mejor fórmula de innovar, mejorar y fomentar la cohesión y el progreso social.

Albert Einstein decía que “cuesta más desintegrar un átomo que desmontar un prejuicio”, pero que “no podemos pretender que las cosas cambien si siempre hacemos lo mismo”. Por ello la colección Innap Inserta se configura como una **clara apuesta por el talento, la innovación y el rol vertebrador de la función pública**, promoviendo el conocimiento de las personas con discapacidad, en general, y profundizando, de manera específica, en las particularidades que en su caso pudiera presentar cada una de las tipologías de discapacidad a través de cada uno de los libros que compondrán la colección, desde una perspectiva sencilla, práctica y normalizadora.

Contexto

Relevancia social

Se calcula que actualmente en el mundo viven más de 785 millones de personas con discapacidad. Si se incluye a los miembros de sus familias, el número de personas directamente vinculadas a la discapacidad asciende a más de 2.000 millones, un tercio de la población mundial, según estimaciones de Naciones Unidas.

En España, la Encuesta de discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD), realizada por el Instituto Nacional de Estadística, determina que existen más de 4 millones de personas con discapacidad que, junto con sus familias, suponen alrededor de 10 millones de personas. Esta cifra se eleva exponencialmente teniendo en cuenta que personas con otras circunstancias como edad avanzada u otros motivos temporales o permanentes puedan tener necesidades especiales análogas.

Definición de discapacidad

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (OMS-CIF, 2001) definen la

discapacidad como “la desventaja que tiene una persona a la hora de participar, en igualdad de condiciones, en la vida social y económica de su comunidad, desventaja que puede ser debida a su discapacidad, como también, y muy especialmente, a los obstáculos restrictivos del entorno”.

Debemos utilizar la terminología adecuada; la expresión mayoritariamente aceptada es **“personas con discapacidad”**; en ámbitos más académicos a veces puede utilizarse la expresión “personas con diversidad funcional” o “personas con capacidades diferentes”, pero deben evitarse en todo caso expresiones como “discapacitados”, “minusválidos” y otras similares.

La [Convención de Naciones Unidas](#) sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que entró en vigor en España el 3 de mayo de 2008, recoge en su [artículo 27](#) “...el [derecho de las personas con discapacidad a trabajar](#), en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a entornos laborales abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad”. Este principio implica la necesidad de que las empresas y Administraciones tengan en cuenta que, para que una persona con discapacidad pueda trabajar, [no basta únicamente con la voluntad de contratación](#), sino que, en su caso, puede [implicar poner en marcha un proceso que garantice un fomento de la igualdad de oportunidades](#) real en el acceso, y que se den las condiciones adecuadas para que cualquier persona pueda poner todas sus capacidades al servicio de un trabajo en condiciones de normalidad.

Por todo ello, cuando hablamos de personas con discapacidad debemos tener presente que [la discapacidad es una](#)

característica más de la persona que no la define en sí misma, que podemos estar refiriéndonos a una tipología muy diversa y que, en ocasiones, las barreras no vienen asociadas a la propia discapacidad, sino a las barreras del entorno (del medio, relacionales y de comunicación). Estas barreras han de ser conocidas y tenidas en cuenta porque la persona con discapacidad necesitará de una ayuda diferente para lograr el mismo grado potencial de participación social que sus conciudadanos.

Pautas y recomendaciones

Como norma general, la integración de personas con discapacidad no suele requerir necesariamente de grandes cambios, pero sí, en algunos casos, de pequeños ajustes. A continuación, se detallan algunas recomendaciones generales que variarán en función de la discapacidad, de la persona y del entorno en el que se encuentre.

Al margen de estas recomendaciones generales, debemos recordar en todo momento que lo verdaderamente importante (como en cualquier relación personal y profesional, sea como ciudadano, usuario...) es la empatía y el sentido común que nos llevarán a ponerse en el lugar del otro, preguntar con naturalidad y tratar como a uno mismo le gustaría ser tratado.

Recomendaciones

- 1. No des por sentado que una persona necesitará ayuda solo porque tenga una discapacidad.** Si el entorno es adecuado, la persona con discapacidad se suele manejar sin dificultad. Ofrece tu ayuda únicamente si la persona parece necesitarla. Y si la acepta, pregunta con naturalidad cómo ayudar antes de actuar.
- 2. Dirígete siempre directamente a la persona con una discapacidad,** no a su acompañante, ayudante o intérprete de lengua de signos. Habla con ella con naturalidad como lo harías con cualquier otra persona.

3. **Adaptaciones y ayudas técnicas.** Valora siempre que pueden existir pautas, adaptaciones o ayudas técnicas que permiten que una persona con discapacidad, que *a priori* pueda parecer que no encaja en el puesto, realice su trabajo en condiciones de normalidad. Recuerda que existen ayudas económicas para las adaptaciones al puesto y que, en ocasiones, estas adaptaciones podrán beneficiar también a clientes y usuarios.
4. **Cultura.** Trata de fomentar un entorno en el que las personas se sientan lo suficientemente cómodas como para exponer lo que necesitan, nunca entiendas esas peticiones como algo complejo, ni como quejas o exigencias.
5. **La discapacidad es una característica más de la persona** que no la define en sí misma; es por ello que ninguna persona con discapacidad es igual a otra. La discapacidad no es una característica homogénea que automáticamente influye en todas las personas de la misma manera.
6. **Evita generalizaciones o estereotipos vinculados a la discapacidad.** Así, no vincules el proyecto al éxito o fracaso de una experiencia previa de incorporación de una persona con discapacidad, ya que puede que esta incorporación haya sido exitosa o no en función de múltiples factores que nada tienen que ver con la discapacidad.
7. Recaba **asesoramiento experto** de las organizaciones del sector de la discapacidad.
8. **Normalización.** En un contexto laboral, la clave está siempre en la adecuación persona-puesto. La discapacidad puede implicar una incompatibilidad para el desempeño de ciertos trabajos, pero una idoneidad absoluta para otros muchos.
9. **La DISCAPACIDAD genera CAPACIDAD.** La discapacidad puede generar el desarrollo de otras capacidades, como el afán de superación o la capacidad de adaptarse a situaciones complejas y trabajar con recursos limitados, capacidades que esa persona podrá aportar a la organización.
10. **Oportunidad de aprendizaje y enriquecimiento personal.** Afronta este proyecto como una oportunidad aprendizaje y enriquecimiento bidireccional, que sin duda mejorará las condiciones de vida de las personas con discapacidad, pero también será una fuente de mejora de la organización y aportará un enriquecimiento personal y profesional a las personas sin discapacidad que participen.

Tipos de discapacidad

A continuación, se incluye la definición de cada tipología de discapacidad y un cuadro en el que se reflejan posibles particularidades o algunos aspectos y recomendaciones generales a tener en cuenta en función de cada tipología.

Una vez más, debemos recordar que:

- Son solo pautas generales.

Lo verdaderamente importante es la empatía y el sentido común que te llevará a preguntar con naturalidad, a ponerte en el lugar del otro y a tratar como a ti te gustaría ser tratado.

La discapacidad también genera nuevas capacidades; por ello, lo que *a priori* puede implicar alguna dificultad se complementa, en ocasiones, con la adquisición de ciertas competencias que a su vez pueden representar ventajas y fortalezas.

Discapacidad física:

La discapacidad física puede conllevar problemas de movilidad que pueden afectar a los desplazamientos o manipulación de objetos, como es el caso de las personas usuarias de sillas de ruedas, muletas o bastones.

También pueden estar afectadas otras áreas como el lenguaje.

En esta tipología se incluye también la discapacidad orgánica cuando son los órganos internos los que están afectados; por eso muchas veces se asocia a enfermedades que no son perceptibles. Algunos ejemplos conocidos son fibrosis quística, trasplantes de riñón o pulmón, cardiopatías, etc.

La discapacidad física favorece el desarrollo de la perseverancia, resistencia y constancia.

Discapacidad sensorial:

Es aquella que tienen las personas con problemas de visión, audición o habla, como la ceguera, la pérdida grave de visión, la sordera o la tartamudez.

La discapacidad visual incrementa el desarrollo de la capacidad de atención y de la memoria.

La discapacidad auditiva favorece la concentración y la meticulosidad.

Discapacidad intelectual:

Se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, implica una limitación en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder en distintas situaciones y en lugares (contextos) diferentes.

La discapacidad intelectual aumenta la constancia y la resistencia a la monotonía.

Discapacidad psíquica mental:

Es aquella que tienen las personas con enfermedades o trastornos mentales o cognitivos. Pueden quedar afectados procesos psicológicos básicos, como la emoción, la motivación, la cognición, la conducta, el lenguaje, etc.

La discapacidad psíquica mental impulsa el desarrollo de la creatividad y potencia el rigor en la aplicación de normas y procedimientos.

Cuando hablamos de personas con discapacidad, no podemos olvidarnos de que hablamos de personas y de que somos muy diferentes unos de otros. Además, la discapacidad

es un concepto muy amplio en sí mismo, que engloba múltiples tipologías con sus diferentes implicaciones en la salud y funcionalidad de las personas. La combinación de persona y discapacidad genera tantos resultados como personas hay, a lo que habría que añadir una tercera variable que es el entorno, pues la accesibilidad del entorno influirá directamente en el nivel de autonomía de las personas con discapacidad.

Recomendaciones que deben tenerse en cuenta con una persona con discapacidad

	Dificultades	Elementos facilitadores
Física	• Desplazamientos. • Acceso al transporte. • Manipulación o alcance. • Lenguaje.	• Adaptar el entorno para facilitar la accesibilidad (apertura de puertas, botoneras de acceso, altura de mostradores, etc.). • Facilitar el alcance óptimo de objetos aplicando pautas de ergonomía. • Ofrecer ayuda a usuarios de bastones, muletas o sillas de ruedas para salvar las barreras (nunca coger del brazo a usuarios de muletas o bastones o empujar las sillas en pendientes, etc.). • Casos de dificultad para la emisión del lenguaje: ser pacientes, dejar terminar las frases, etc.
Sensorial auditiva	• Comunicación. • Acceso a la información (verbal y escrita).	• No es necesario gritar, sino advertir de nuestra presencia tocando su hombro. • Si utiliza lectura labial, eliminar los obstáculos del rostro para facilitar la lectura. • Vocalizar claramente, sin exageraciones. • Ir modulando el tono de voz, según nos demande. • Acompañar el lenguaje oral de gestos aclaratorios. • Preguntar a la persona el sistema de comunicación que utiliza. • Si usa la lengua de signos, facilitar la labor del intérprete.

Recomendaciones que deben tenerse en cuenta con una persona con discapacidad

	Dificultades	Elementos facilitadores
Sensorial visual	• Orientación. • Desplazamientos. • Acceso a la información. • Manipulación.	• Ayudar a orientarse en el espacio a través del acompañamiento inicial y la verbalización de las referencias concretas. • Informar sobre las distintas situaciones que se producen para que el interlocutor conozca la realidad en la que se encuentra. • Identificarse siempre. • Utilizar su nombre o tocar su mano u hombro como llamada de atención. • Avisar oralmente cuando se entra o se abandona un lugar. • No dejar las puertas semiabiertas. • Si nos ausentamos, no dejar a la persona en medio de un espacio abierto.
Psíquica intelectual	• Capacidad cognitiva, memoria y atención. • Conducta social. • Autonomía en los desplazamientos.	• Establecer una relación de seguridad y empatía evitando la sobreprotección y dependencia. • Informar con claridad sobre qué se va a realizar, cuándo y dónde. • Explicar tareas utilizando un lenguaje sencillo y usando imágenes para establecer la secuencia de actividad. • Limitar actividades que requieran abstracción y la petición de múltiples tareas al mismo tiempo, o en su caso establecer el orden cronológico en su realización. • Explicar con exactitud y de manera sencilla. No dar nada por entendido ni sabido.
Psíquica mental	• Pensamiento y atención. • Conducta social.	• Informarse sobre las enfermedades, así como las circunstancias asociadas para eliminar prejuicios y "miedos". • Debemos comprender para no prejuizar y empatizar. • Muchas de las enfermedades son perfectamente compatibles con la incorporación laboral con el tratamiento clínico adecuado (farmacológico/ terapéutico).

Además de las pautas que aquí se exponen, la Fundación ONCE y el INAP han suscrito un convenio de colaboración para, entre otras cuestiones, fomentar la incorporación de personas con discapacidad a la Administración a través del cual existe un servicio gratuito de apoyo y asistencia en todas las fases del proceso (para solicitar información específica: [inappinserta](mailto:inappinserta@once.es)).

Mar Medeiros Cuiña

Directora del Programa y Foro Inserta.
Fundación ONCE

Fuentes

- *La igualdad de trato en el empleo*. Guía práctica. Red 2 Red Consultores y Fundación ONCE. Publicación de Fundación ONCE, 2007.
- *Protocolo accesible para personas con discapacidad*. María José Fluja Leal. Publicación de Fundación ONCE, 2006.
- *Guía abreviada de atención a personas con discapacidad*. Fundación ONCE, 2005.
- *De las palabras a los hechos*. Libro Blanco de incorporación de personas con Capacidades Diferentes en Repsol España. 2009.
- *Superando barreras*. Guía para facilitar la integración de personas con capacidades diferentes. Repsol, 2010.
- www.fundaciononce.es: web institucional de Fundación ONCE. Con información para promover la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad a través de la promoción del empleo, la formación y la accesibilidad.
- www.foroinserta.es: plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita a más de 70 empresas, compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de contratación de personas con discapacidad y RSE-D.
- www.portalento.es: el mayor portal de empleo especializado en personas con discapacidad. Inserta-Fundación ONCE.

Contenido

Introducción a este libro	27
1. Las personas con síndrome de Down y el mundo laboral	
Soy una persona con síndrome de Down	32
1.1. ¿Qué es el síndrome de Down?	34
1.2. El derecho de las personas con síndrome de Down al trabajo	42
2. La empresa ante la incorporación de un trabajador con síndrome de Down	
2.1. Una experiencia real	56
2.2. La empresa y la inserción laboral de trabajadores con síndrome de Down	60
2.3. ¿Cómo puede la empresa favorecer la inserción laboral?	61
2.4. Qué agentes intervienen en el proceso de integración sociolaboral?	62
2.5. Dos claves para el éxito en la inserción laboral de personas con síndrome de Down	66



3. Tengo como compañero de trabajo a una persona con síndrome de Down	
3.1. El apoyo natural.....	74
3.2. El día a día con mi compañero	75
3.3. El papel del apoyo natural y los compañeros en la inserción laboral	78
3.4. Ejemplos prácticos	81
4. El proceso de selección de personal: claves a tener en cuenta	
4.1. Acceso al empleo a través de una oposición.....	102
4.2. Gestión de acceso al empleo a través de un proceso de selección de personal	111
5. Experiencias personales	119

Bibliografía	133
---------------------------	------------



Introducción a este libro

“Seamos el cambio
que queremos ver en el mundo.”

Mahatma Ghandi

Comprometidos con el empleo de las personas con síndrome de Down u otras discapacidades intelectuales desde nuestros orígenes, es para mí un honor participar en la introducción del libro *Mi compañero tiene síndrome de Down*.

El empleo ha sido y sigue siendo un objetivo estratégico de la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Llevamos 25 años apostando por la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual y, en concreto, por la integración de aquellas con síndrome de Down. Cuando iniciamos esta andadura, muchos nos tildaron de visionarios; el éxito se consideraba prácticamente imposible y se dudaba en general de que fuéramos, y, sobre todo, fueran ellos, capaces de desempeñar un papel en el mundo laboral.

Nuestra apuesta por el empleo, siempre en colaboración con la Asociación de Empleo con Apoyo (AESE) y con otras entidades del sector, nos ha llevado, sin embargo, a contar hoy en día con más de 190 jóvenes y adultos contratados en empresas ordinarias en el área de la Comunidad de Madrid.

Para mantener la senda de crecimiento del empleo en las personas con discapacidad, la formación, corazón de nuestro

Plan Estratégico actual, es y será un factor clave. Invitamos desde estas líneas a centros educativos, Administraciones y sociedad civil a unirse a la apuesta por una formación de calidad y que se mantenga a lo largo de sus vidas.

Nuestros jóvenes y adultos han demostrado a lo largo del tiempo cómo mediante el esfuerzo y el tesón, y contando con los apoyos adecuados, pueden alcanzar altas cotas de autonomía e independencia, niveles con los que hace no tantos años era imposible soñar.

El capítulo 1 del libro dará a conocer en qué consiste el síndrome de Down y cuáles son las ventajas de contratar a un trabajador con síndrome de Down. Las experiencias de éxito asociadas a los favorables datos de contratación avalan una realidad; las personas con síndrome de Down pueden y deben ser incorporadas al mundo laboral no solamente porque tienen, como todos, derecho a un trabajo que les capacite para ser autónomos, sino por el beneficio que su integración laboral reporta a la propia empresa y a la sociedad en su conjunto.

En el capítulo 2 se abordarán las consideraciones que debe tener en cuenta una empresa cuando inicia el proceso de contratación de un trabajador con síndrome de Down. Este tipo de contratación aporta, por un lado, beneficios fiscales para la empresa y, por otro, una mejora del clima laboral. Su entrega, espontaneidad en las relaciones y motivación intrínseca aportan sin duda un valor diferencial. Por regla general, no buscan una alta remuneración, ni escalar puestos en un organigrama. Su objetivo es trabajar y desempeñar sus funciones con rigor y constancia, así como aportar a la empresa y a la sociedad en su conjunto.

En el capítulo 3 se describirán algunas indicaciones que pueden mejorar la convivencia y el clima laboral entre compañeros. Es fundamental que tanto el empleador como los compañeros

de trabajo entiendan que el trabajador con síndrome de Down debe ser un trabajador más. Fomentar su autonomía y no caer en la sobreprotección son factores clave para el éxito laboral de nuestro colectivo.

En Down Madrid desarrollamos con este fin planes de apoyo individualizados desde las edades más tempranas. Estos están basados en la primera evaluación de sus necesidades, capacidades e intereses, siendo, una vez más, el objetivo último que se persigue el de la promoción de su autonomía.

Finalmente, en el capítulo 4 se mostrarán algunas de las dificultades que pueden encontrarse los trabajadores con síndrome de Down cuando intentan acceder al empleo público. Uno de los objetivos que se persiguen en este libro es el de invitar a las Administraciones públicas a reflexionar sobre esta cuestión. En nuestra opinión, deberían ser estas las que, en colaboración con el sector, lideraran el acceso al empleo de este colectivo. Su apuesta firme y decidida debería contribuir al logro de nuestro ambicioso objetivo de ser, como decíamos al comienzo de este prólogo, “el cambio que queremos ver en el mundo”.

Angélica Rodríguez-López Domingo
Directora General Down Madrid

Capítulo 1

Las personas con síndrome de Down y el mundo laboral



Soy una persona con síndrome de Down

Hola me llamo David González, tengo treinta y cuatro años y tengo síndrome de Down.

El síndrome de Down es que en el par 21 tenemos un cromosoma de más, es decir, que en vez de tener dos tenemos tres. Por eso se llama trisomía del par 21.

Desde pequeño he tenido que esforzarme mucho para conseguir todas mis metas y siempre he contado con el cariño y apoyo de mi familia y de los profesionales.

Me siento feliz como soy y con lo que hago con mis amigos, compañeros y familiares. No tengo ningún complejo ni me preocupan mis limitaciones y me gusta aprender de las personas con y sin discapacidad, me gusta entenderlos.

Quiero decir alto y claro que tengo una vida realmente buena y me siento cómodo con todas las actividades que hago: natación, fútbol sala, pilates, clases de literatura y cocina.

Ahora vivo con mis padres pero también he probado a vivir con amigos y tengo un buen recuerdo de esta experiencia.

Yo he estudiado hasta los 19 años en un colegio de educación especial. Después de mi formación, mi familia y yo decidimos que lo mejor sería buscar un puesto de trabajo en una empresa ordinaria. Desde pequeño he soñado con trabajar como todo el mundo.

Estoy orgulloso de lo que he conseguido, un puesto de trabajo que me permite aportar algo a la sociedad y un sueldo a final de mes.

Empecé en el mundo laboral el 5 de julio de 1999 y ¡parece que fue ayer...! Una empresa buscaba a un chico dinámico, abierto y responsable, que fuera capaz de desempeñar funciones propias de un auxiliar de oficina.

Al principio, iba a la empresa acompañado del Técnico de Inserción Laboral. Ella me enseñó a usar los medios de transporte que tenía que utilizar para ir de mi casa al trabajo.

También me enseñó a realizar las tareas que tenía que hacer: reponer papel en las máquinas, archivar documentos, ensobrar, repartir el correo y hacer fotocopias.

Ahora trabajo solo y el Técnico de Inserción Laboral va a verme de vez en cuando para comprobar que todo va bien.

Cuando comencé a trabajar estaba “verde”, me costaba un poco asumir las responsabilidades pero puse empeño y me esforcé ya que mi meta era llegar a ser un buen trabajador.

Desde que conseguí un puesto de trabajo todo me cambió para bien. Mis compañeros han estado siempre conmigo cuando lo he necesitado, se han portado muy bien y les doy las gracias por entender cómo soy. Son los mejores compañeros que he tenido nunca y los tendré en mi corazón todos los días de mi vida. Mis jefes también me han apoyado en todo momento.

El trabajo me ha aportado madurez, responsabilidad, independencia, autonomía, seguridad, autoestima y nuevos compañeros y amigos.

Ahora que estoy trabajando y tengo una vida plena puedo decir que estoy orgulloso de mis padres y profesionales porque han confiado en mí igual que yo en ellos, y que mi esfuerzo y motivación han hecho que mis sueños se hagan realidad.

Las personas con síndrome de Down somos muy responsables en casa y nos gusta ir a la moda como a todos los demás, en eso somos iguales. Además, nos gusta que nos tengan en consideración ya que somos parte de la familia y de la sociedad.

Queremos que nos traten como personas adultas y no como a niños. No nos gusta que nos sobreprotejan y queremos que nos dejen decidir por nosotros mismos, sobre todo decisiones

importantes de nuestra vida ya que, aunque nos salga mal, aprendemos de ello.

Tampoco queremos que estén detrás de nosotros vigilándonos como con un periscopio, queremos sentirnos libres y sabemos que para ello necesitamos el apoyo de la sociedad y de nuestras familias.

Queremos que el colectivo de personas con síndrome de Down sea como otro cualquiera, sin discriminación, porque todos somos iguales, aunque nosotros pensemos más despacio.

Somos muy felices y hacemos felices a los de nuestro alrededor. Somos así, personas muy buenas y llenas de energía positiva. Esto lo aportamos desde que somos niños y cuando nos hacemos hombres y mujeres nos convertimos en personas muy autónomas y responsables a la hora de cumplir con nuestros horarios, salir de casa, controlar el gasto del móvil y del dinero.

Pienso que las personas con síndrome de Down pueden tener un futuro muy esperanzador, se nos puede exigir como a todo el mundo, es decir, podemos estar donde todos... ¡a eso se le llama sociedad! No nos importan las barreras porque intentaremos por todos medios ir quitándolas con nuestro esfuerzo y con nuestras ganas de vivir como los demás.

1.1. ¿Qué es el síndrome de Down?

El síndrome de Down es el conjunto de características que se manifiesta en una persona debido a una alteración genética, resultado de una anomalía cromosómica por la que los núcleos de las células del organismo humano poseen 47 cromosomas en lugar de 46, perteneciendo el cromosoma

excedente al par 21. Esta alteración cromosómica, también llamada trisomía 21, es la causa más frecuente de discapacidad intelectual o retraso mental.

Cada persona con síndrome de Down, como ocurre con cualquier otra persona, es individual y distinta de las demás. Aunque posea rasgos comunes que permiten incluirla en un “síndrome”, su dotación genética es diferente de otra que también tenga síndrome de Down. De ahí se deduce la enorme variabilidad que existe entre las personas con síndrome de Down en cualquier aspecto que se considere: rasgos corporales, grado de inteligencia, respuesta al ambiente, personalidad, aficiones, etc.

En el síndrome de Down las diferencias interindividuales son aún más marcadas que en la población normal y, aunque sus características varían significativamente de unas personas a otras, presentan en mayor o menor medida los siguientes rasgos:

1. *Rasgos físicos:* ojos ligeramente sesgados o achinados, nariz chata, boca pequeña, lengua prominente, manos anchas y cortas, baja estatura, microcefalea, hipotonía e hiperlaxitud de las articulaciones, entre otros.
2. *Mayor incidencia de problemas de salud:* cardiopatías congénitas, trastornos de la audición y visión, disfunción tiroidea, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, leucemia, trastornos de salud mental, problemas de inmunidad y mayor incidencia de demencias en personas mayores, entre otros.
3. *Retraso o enlentecimiento en el desarrollo motor y cognitivo:* en cuanto al enlentecimiento motor presentan dificultades en la motricidad gruesa, fina y en la coordinación psicomotora. En su desarrollo cognitivo presentan dificultades en la atención, memoria, percepción, orientación espacio-temporal, cálculo numérico, comprensión y expresión del lenguaje, capacidad para la resolución de problemas, entre otros.

Sin embargo, cuando una persona con síndrome de Down recibe una atención adecuada, que abarque todos los aspectos relacionados con el desarrollo de competencias y capacidades para lograr desenvolverse en la vida con autonomía y fomentar su calidad de vida, podrá alcanzar objetivos significativos.

Según Jesús Florez (2008), un ciudadano corriente con síndrome de Down actualmente es capaz de:

- Manifestar buenas cualidades perceptivo-manipulativas.
- Efectuar lectura y escritura comprensiva y disfrutar de ella.
- Disfrutar de su autonomía personal (en casa, trabajo, ocio, tiempo libre y en su modo de vida).
- Poseer conocimiento de su medio, del tiempo y de su entorno.
- Desarrollar sus actividades favoritas y realizar deporte.
- Tener conciencia y apreciación de los valores.
- Poseer algún conocimiento de la ciencia aplicada.
- Conocer sus derechos y deberes como ciudadano.

1.1.1. Definición actual de la discapacidad intelectual

Independientemente de otras características, el síndrome de Down va acompañado siempre de discapacidad intelectual o retraso mental.

El termino discapacidad intelectual esta siendo cada vez más utilizado en lugar de retraso mental. La terminología utilizada para denominar lo que ahora se llama discapacidad intelectual ha ido cambiado históricamente.

Esta variación terminológica es el reflejo de la modificación que se está produciendo en el concepto de discapacidad. Según Schalock (2001), se está experimentando en nuestra sociedad un cambio radical en el modo de pensar sobre las personas con discapacidad y en los servicios y apoyos que a

ellas se les proporcionan. Este nuevo “modo de pensar” se caracteriza por:

- Una concepción de la discapacidad como una realidad fluida, continua y cambiante, dependiente de las limitaciones personales y de los apoyos disponibles en el entorno en el que se desenvuelve el individuo, quien está inmerso en un proceso de “llegar a ser”.
- Una demostración de que se pueden reducir las limitaciones funcionales y, por tanto, la discapacidad de una persona si se le proporcionan los apoyos necesarios y las intervenciones adecuadas.
- Una mayor confianza en las posibilidades vitales de las personas con discapacidad, potenciando su capacidad de autodeterminación, elección, toma de decisiones, etc.; en definitiva, percibiéndolo como un agente activo determinante de su propio desarrollo.

Por lo tanto, la discapacidad intelectual no puede ser definida únicamente por el cociente intelectual (CI), como se hacía anteriormente desde el modelo psicométrico que clasificaba a los sujetos en diferentes categorías a través de test o pruebas que evalúan la inteligencia.

La nueva definición de discapacidad intelectual de la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo, AAIDD, la concibe como:

“La discapacidad intelectual se caracteriza por unas limitaciones significativas tanto en el **funcionamiento intelectual** como en la **conducta adaptativa** que se manifiesta en las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad tiene su origen **antes de los 18 años**” (Luckasson *et al.*, 2002).

Con el fin de comprender mejor el concepto de discapacidad intelectual o retraso mental vamos a clarificar algunos términos a través de determinadas definiciones operativas.

Inteligencia: se considera como una capacidad mental general que incluye habilidades de razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprendizaje rápido y aprendizaje de las experiencias (Luckasson *et al.*, 2002). En definitiva, se trata de una amplia y profunda capacidad para comprender el entorno en el que se mueve el individuo.

Conducta adaptativa: se entiende como el conjunto de habilidades conceptuales, sociales y prácticas aprendidas por las personas para funcionar en su vida cotidiana (Luckasson *et al.*, 2002).

Área de habilidades adaptativas	Ejemplo de habilidades concretas
Habilidades conceptuales	• Lenguaje expresivo y receptivo. • Escritura y lectura. • Manejo del sistema monetario. • Autodirección.
Habilidades sociales	• Habilidades interpersonales. • Responsabilidad, autoestima. • Seguimiento de normas y leyes. • Evitar situaciones de peligro. • Defenderse de provocaciones. • Ingenuidad.
Habilidades prácticas	• Actividades de la vida cotidiana referidas al cuidado personal (vestido, aseo, etc.). • Actividades instrumentales de la vida cotidiana (preparar comidas, manejo del dinero, uso de transporte, compras, etc.). • Habilidades ocupacionales. • Mantenimiento de un entorno seguro.

El concepto de apoyo: los apoyos son recursos y estrategias destinados a promover el desarrollo, la educación, los intereses y el bienestar personal, con el fin de incrementar el funcionamiento individual (Luckasson *et al.*, 2002).

Los apoyos pueden ser naturales, es decir, proporcionados por personas o recursos del entorno, o basados en los servicios, que constituyen un tipo de apoyo aportado por los profesionales y las entidades que normalmente no son parte del ambiente natural de la persona.

El funcionamiento individual surge, por tanto, de la interacción de los apoyos con las dimensiones de capacidad intelectual, conducta adaptativa, participación, interacción y roles sociales del individuo, salud y contexto.



Figura 1.1. Estructura general de definición de retraso mental de la AARM (1992).

Aunque el concepto de apoyos no es novedoso, lo que es nuevo es la creencia de que una adecuada aplicación de los apoyos puede mejorar las capacidades funcionales de las personas con discapacidad intelectual.

1.1.2. El síndrome de Down y la discapacidad intelectual

Las personas con síndrome de Down presentan discapacidad intelectual y su nivel de inteligencia no tiene por qué correlacionarse directamente con el grado de manifestación de otras características o rasgos. Así, por ejemplo, una persona con síndrome de Down que tenga unos rasgos físicos muy marcados no tiene por qué tener un cociente intelectual muy bajo.

El nivel intelectual que pueden alcanzar las personas con síndrome de Down varía de unas personas a otras, pero la mayoría de ellos alcanzan niveles intelectuales ligeros o moderados. El resto, una minoría, pueden presentar capacidad intelectual límite o niveles de inteligencia severa o profunda.

La Asociación Psiquiátrica Americana clasifica el retraso mental dentro de los trastornos de inicio en la infancia, niñez y adolescencia y en su manual diagnóstico, el DSM-IV-TR, lo subclasifica basándose en puntuaciones de CI.

Retraso mental	Cociente intelectual	Frec %
RM Ligero	50/55-70	85 %
RM Moderado	35/40-50/55	10 %
RM Grave	20/25-35/40	3-4 %
RM Profundo	Por debajo 20/25	1-2 %

* La capacidad Intelectual límite se sitúa en un CI 70-84.

Podríamos decir que la mayoría de las personas con síndrome de Down con retraso mental ligero presentan en general las siguientes características:

- Necesitan programas educativos bien estructurados para poder desarrollar todo su potencial.

- Pueden llegar a alcanzar niveles de escolarización de 6º de primaria, incluso con adaptaciones curriculares pueden llegar a cursar la ESO.
- Desarrollan de forma adecuada sus competencias sociales y comunicativas.
- Desarrollan las habilidades suficientes para poder adaptarse e integrarse a nivel social y laboral contando con los apoyos necesarios.
- Necesitan orientación y apoyos para todo lo que implique la gestión y planificación de su economía.
- Necesitan orientación y apoyo en las relaciones interpersonales.

Asimismo, aquellas con un retraso mental moderado suelen manifestar las siguientes necesidades de apoyo:

- Necesitan programas educativos muy estructurados para poder desarrollar todo su potencial.
- Pueden llegar a alcanzar la escolarización hasta 2º y 4º de primaria con adaptaciones curriculares.
- Presentan competencias comunicativas adecuadas pero con dificultades para lograr un lenguaje estructurado y una articulación totalmente correcta.
- Presentan dificultades en los convencionalismos sociales.
- Tiene un buen desarrollo motor si han tenido estimulación física.
- Pueden integrarse a nivel laboral y social contando con un sistema de supervisión y apoyo.
- Necesitan una red de apoyos para las gestiones económicas y para sus interacciones sociales.

Es importante resaltar que no hay equivalencia entre el grado de intensidad de los apoyos que requiere una persona y el nivel de funcionamiento intelectual; es decir, una persona con

un nivel intelectual moderado puede mostrar menores necesidades de apoyo que otra que esté en el otro rango superior.

Actualmente, la gran mayoría de personas con síndrome de Down (95 %) podrían acceder a un empleo diseñando un sistema de apoyos que facilite y potencie su integración sociolaboral.

No debemos olvidar que el cociente intelectual no es el único predictor de la capacidad de un individuo para adaptarse al entorno. Los factores familiares, sociales y personales, así como el contexto donde se desenvuelve, van a influir positiva o negativamente en el desarrollo potencial de una persona con síndrome de Down.

1.2. El derecho de las personas con síndrome de Down al trabajo

En nuestro sistema de organización social, el disponer de un empleo es un factor fundamental, tanto para la integración social del sujeto, como para el desarrollo de la personalidad.

El empleo constituye, por tanto, una importante vía de desarrollo personal y una incorporación plena a nuestra sociedad. En este sentido, el trabajo más que un fin en sí mismo es un medio para conseguir diferentes aspectos como una imagen más positiva y útil de uno mismo, un reconocimiento social, una estructuración del tiempo, la pertenencia a un grupo social, el aumento en la cantidad y calidad de interacciones sociales así como una independencia económica.

Todas estas afirmaciones no son ajenas al colectivo de personas con síndrome de Down, para quienes el trabajo es también

un medio de realización personal. Las personas con síndrome de Down consideran el trabajo como algo muy importante y necesario para sus vidas y esto se refleja de manera clara en sus comentarios:

“Es importante trabajar porque así nos realizamos como personas y profesionales. También porque tenemos sueldo al final de mes y es importante para nuestra autonomía.”

“El trabajo es importante porque estás activo. Por intentar hacer el trabajo bien hecho cada día. Para sacar el trabajo que te ha dicho tu jefe.”

“Es muy bueno trabajar para hacer cosas nuevas y eso es muy importante. Es importante para mi futuro y para ganar dinero.”

“Es importante trabajar para colaborar con los gastos de la casa y por eso me siento útil.”

“El trabajo es muy importante para poder tener relaciones con los compañeros y aportar colaborando con los demás. Es importante para aportar en la familia y para sentirme muy satisfecha.”

Pero hasta hace unos años, las personas con síndrome de Down se han mantenido al margen de toda actividad laboral competitiva y, por extensión, de otros muchos otros ámbitos de la sociedad. Su falta de formación específica, la ausencia de expectativas laborales y el desconocimiento de otras realidades, impedía que estas personas se integraran plenamente en el mundo laboral.

Actualmente, las personas con síndrome de Down pueden acceder a programas específicos de formación profesional y cuentan con servicios de apoyo a los cuales pueden trasladar su ilusión y motivación por realizar una actividad laboral remunerada. Las personas con síndrome de Down se convierten en

los principales protagonistas de su propia promoción laboral, por tanto, a ellos les corresponde realizar un importante esfuerzo y asumir con responsabilidad el reto que se les propone. Para ellos el empleo adquiere un valor fundamental que manifiestan al hablar de lo que significa para ellos desempeñar un puesto de trabajo:

“El trabajo es hacer las tareas que tienes la obligación de hacer. Es una manera de ganar dinero para vivir, ser útil a la sociedad y nos perfecciona.”

“Es una actividad que hacemos para ganar dinero siendo responsables, serios y maduros.”

“Es contribuir a la marcha de la sociedad y recibir un salario con el cual vivir.”

“El trabajo es un lugar donde tenemos que hacer caso a nuestros jefes y hacer las cosas que nos manden y desempeñar nuestras tareas bien porque por eso nos pagan una nómina.”

“Porque hago como toda la gente, tengo derecho a trabajar aunque tenga síndrome de Down. Además, me da la oportunidad de conocer gente nueva. Aprendo a saber lo que hago mal o bien y tengo dinero para mis cositas.”

Además, la experiencia está demostrando que las personas con síndrome de Down pueden mejorar significativamente su repertorio conductual siempre que reciban los apoyos necesarios y estén inmersos en un entorno enriquecedor donde deban poner en práctica las habilidades y competencias que van adquiriendo.

De hecho, se observa en los trabajadores con síndrome de Down cambios significativos en su calidad de vida, fruto del proceso de formación y maduración en el que participan.

- Mejora significativa en el cuidado de su imagen personal.
- Mayor adquisición de competencias para la autonomía.

- Mejora de la competencia comunicativa.
- Incremento significativo de las competencias sociales.
- Percepción más realista de las posibilidades y limitaciones personales.
- Mayor habilidad para la resolución de los problemas de la vida cotidiana.
- Mayor iniciativa para planificar y gestionar actividades.
- En general, se observa un mayor grado de satisfacción personal y autodeterminación.

Y, lo más importante, es que ellos también son conscientes del cambio que se ha producido en sus vidas al incorporarse a un puesto de trabajo:

“Trabajando he aprendido a ayudar y tener más paciencia.”

“Yo he aprendido a hablar con mucha gente y a corregir mis errores.”

“Tengo más autonomía, he aprendido mucho, me siento querida por mis compañeros, cuido más mi aspecto físico.”

“Ahora pienso antes de actuar, soy más responsable, más seria y madura.”

“He mejorado en respetar más a la gente y estar más atenta. En mi imagen personal, en saludar a todos y las fórmulas de cortesía para relacionarme con la gente.”

“Soy mejor en las relaciones sociales, ha mejorado mi autoestima, hago mejor las cosas y muchas veces soy flexible.”

“Soy más autónoma y he mejorado en las habilidades sociales y en confiar más en mí.”

“Soy más madura y puntual, responsable con mis tareas y funciones del trabajo. Soy más educada, honesta, humilde y tengo más inteligencia emocional.”

Definitivamente, la incorporación social y laboral de personas con síndrome de Down es una necesidad sentida y expresada por las propias familias, los profesionales del mundo de la discapacidad y el propio colectivo.

1.2.1. ¿Por qué emplear trabajadores con síndrome de Down?

A lo largo de la historia, los profesionales y la sociedad han ido variando su forma de mirar a las personas con síndrome de Down. Esas miradas han ido generando modelos de pensamiento diferentes, con los que queda constancia de que estamos caminando hacia la inclusión sociolaboral y la mejora de la calidad de vida de las personas con síndrome de Down.



Las personas con síndrome de Down están tomando cada día un papel más activo en la sociedad, siendo un papel crucial de esta presencia participativa la posibilidad de incorporarse al mercado ordinario de trabajo.

Conseguir y mantener un puesto de trabajo es una de las vías principales de integración social, siendo este, por tanto, un objeto compartido por el ente público, las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro y las personas con discapacidad.

Pero la integración laboral satisfactoria de las personas con síndrome de Down no es posible sin el compromiso de las empresas y de las personas que las componen. La gestión de la responsabilidad social empresarial se ha convertido en un asunto clave para asegurar la sostenibilidad de las empresas siendo un elemento diferenciador en el desarrollo de modelos de negocio.

En este sentido, la inclusión de trabajadores con síndrome de Down en las plantillas de las empresas, representa una apuesta segura por el compromiso, la diversidad y el esfuerzo solidario, primando el concepto de rentabilidad social frente al de rentabilidad económica.

Los empresarios que adoptan una gestión de personal innovadora y responsable con la sociedad, como eje de su plan de responsabilidad social empresarial, aspiran a la excelencia en sus negocios y a la calidad en su gestión.

En los últimos años, numerosos proyectos subvencionados por entidades públicas y privadas han creado nuevas estrategias de intermediación para el empleo, han detectado nuevos nichos de empleo y han puesto de manifiesto, finalmente, que es posible que las personas con síndrome de Down accedan al mundo del trabajo.

En definitiva, la contratación de trabajadores con síndrome de Down conlleva una serie de ventajas para la empresa:

- Contratación de personas preparadas, con gran motivación y afán de superación.
- Fomento de la política de responsabilidad social empresarial a través de la gestión de la diversidad.
- Mejora de la imagen de la empresa hacia sus trabajadores y clientes.
- Mejora del clima laboral favoreciendo el desempeño profesional.
- Preferencia en la adjudicación de contratos en el sector público.
- Cumplimiento de la cuota legal de reserva para personas con discapacidad y bonificación en la Seguridad Social, beneficios fiscales y subvenciones.

Al margen de todas estas ventajas, cada vez son más las empresas que, por diferentes razones, deciden contratar a uno

o varios trabajadores con síndrome de Down. Los empresarios, una vez han pasado por la experiencia, manifiestan un alto grado de satisfacción con el trabajador, reconociendo que se han superado las expectativas iniciales. En estos casos, los propios empresarios se convierten en excelentes difusores de este tipo de iniciativas ya que es probable que animen a otros colegas a participar en la misma.

Cuando una empresa decide contratar a un trabajador con síndrome Down debe plantearse las siguientes cuestiones:

1. ¿Cuáles son las características de los trabajadores con síndrome de Down?
2. ¿Cuáles son los puestos de trabajo a los que pueden acceder?

1.2.2. Características de los trabajadores con síndrome de Down

Como ya hemos comentado, no existen dos personas con síndrome de Down iguales. Cada una de ellas, ha desarrollado un repertorio de características y competencias propio que le identifican como persona.

Sin embargo, y teniendo en cuenta esta consideración, debemos tener presentes aquellas características que con mayor o menor frecuencia se dan en los trabajadores con síndrome de Down.

Estas características las podemos agrupar en las siguientes categorías:

1. Aspectos cognitivos:

- Dificultad para mantener la atención durante un tiempo prolongado en la misma tarea.
- Facilidad para distraerse frente a estímulos diversos y novedosos.
- Déficits en la memoria a corto y largo plazo. Funciona mejor la memoria visual que la auditiva.

- Buena memoria procedimental y operativa por lo que pueden realizar tareas secuenciadas.
- Lentitud para percibir, comprender y clasificar la información, interpretarla, elaborarla y responder a las demandas.
- Compresión literal de la información. Dificultad para comprender expresiones de doble sentido (chistes, ironías, etc.).
- Dificultades en la comunicación, especialmente a la hora de expresar y comprender conceptos abstractos.
- Especial dificultad en la adquisición, generalización y transferencia de los aprendizajes. Aprenden más despacio pero de manera eficaz.
- Dificultad para detectar errores y autoevaluar su ejecución.
- Dificultad para organizar, secuenciar y sistematizar tareas.
- Dificultad para planificar estrategias. Pueden aplicar estrategias sencillas preestablecidas.
- Dificultad para resolver problemas o pequeños imprevistos.
- Resistencia para adaptarse a pequeños cambios no programados.
- Dificultad para orientarse en el espacio y en el tiempo.
- Especial dificultad para realizar operaciones de cálculo, especialmente el cálculo mental.

2. Aspectos funcionales:

- Lentitud y falta de coordinación en la ejecución motora.
- Alteración de la motricidad fina aunque pueden realizar tareas con bastante precisión.
- Pueden realizar determinadas tareas que impliquen la fuerza física.
- Suelen presentar dificultad antes ritmos de trabajo variables y rápidos. Son muy buenos ejecutando tareas con un ritmo constante y lento.

- Presentan resistencia ante la ejecución de tareas repetitivas, aunque mayor resistencia ante tareas manipulativas que cognitivas.

3. Aspectos sociales y de personalidad:

- Les gusta relacionarse con los demás pero muestran falta de iniciativa a la hora de iniciar o mantener conversaciones.
- Presentan dificultad para pedir ayuda o solicitar información cuando la necesitan.
- Les cuesta tomar decisiones y presentan baja iniciativa para el desempeño de su puesto de trabajo.
- Presentan dificultad para mantener el control emocional antes situaciones imprevistas o estresantes.
- Pueden presentar falta de seguridad y de autonomía ante tareas o situaciones desconocidas.

Para finalizar podemos decir que, en general, son trabajadores con una alta motivación y afán de superación, con gran disposición y afán por aprender, constantes, tenaces, responsables, puntuales, cuidadosos y perfeccionistas con su trabajo.

1.2.3. Puestos de trabajo a los que pueden acceder los trabajadores con síndrome de Down

La constante búsqueda de nuevos perfiles profesionales para las personas con síndrome de Down, más allá de los meramente manipulativos, incrementa las posibilidades de inserción del colectivo y aumenta la tipología de puestos de trabajo a los que pueden acceder.

Son muchos los perfiles profesionales desarrollados por los trabajadores con síndrome de Down, sin embargo, podemos

destacar, por su frecuencia y demanda, el de auxiliar de oficina/administrativo, ordenanza, auxiliar de comercio, reponedor, auxiliar de office/tienda, mozo de almacén, operario de limpieza, auxiliar de cocina/pinche, auxiliar de jardinería, peón de lavandería, manipulador de alimentos, etc.

La posibilidad de acceder a diferentes perfiles profesionales, muestra la gran variabilidad y heterogeneidad que existe en el colectivo de trabajadores con síndrome de Down, por lo que se hace complicado extraer las características generales de los puestos de trabajo a los que pueden acceder.

El acceso a un determinado puesto de trabajo va a depender, fundamentalmente, de las competencias personales, sociales y laborales que haya desarrollado el trabajador con síndrome de Down. La realidad es que la gran mayoría de los trabajadores con síndrome de Down desempeñan puestos de baja cualificación de carácter auxiliar.

Podríamos decir que a la hora de identificar y seleccionar un puesto de trabajo para una persona con síndrome de Down tendremos que tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. La complejidad de las tareas: lo que tiene una correlación directa con los aspectos cognitivos del trabajador.

Aspectos a tener en cuenta:

- Puestos de trabajo bien definidos donde las tareas se puedan estructurar y sistematizar.
- Tareas y funciones con criterios bien establecidos que permitan la secuenciación en pasos más sencillos.
- Estructuración de los horarios y los tiempos para el buen desarrollo del trabajo.
- Rentabilización de los recursos atencionales, permitiendo alternar funciones o la realización de las tareas de una en una.

- Evitar la flexibilidad en los horarios, tareas y rutinas. Cuanto más estructurado esté el puesto de trabajo, mayor autonomía podrá alcanzar el trabajador.
 - Posibilidad de supervisión y apoyo puntual de las tareas por parte de los compañeros.
- 2. Componentes de las tareas:** lo que tiene una correlación directa con los aspectos funcionales del trabajador.
- Aspectos a tener en cuenta:
- Establecer ritmos de trabajo adecuados que no sean ni muy rápidos ni variables en el tiempo.
 - Identificar tareas repetitivas y que puedan realizarse con un nivel de precisión adecuado.
 - Establecer puestos de trabajo en los que el nivel de producción no sea elevado, ni genere situaciones de estrés.
- 3. El entorno de trabajo:** lo que tiene una correlación directa con los aspectos sociales y de personalidad del trabajador.
- Aspectos a tener en cuenta:
- Facilitar la interacción social del trabajador en la empresa.
 - Optar por espacios donde pueda ofrecerse apoyo al trabajador. Evitar situaciones donde el trabajador esté mucho tiempo solo sin posibilidad de acceder al apoyo de sus compañeros.
 - Establecer jerarquías en las que se identifiquen claramente las líneas de reporte.

En definitiva, la incorporación al mercado de trabajo ya no solo valora la posesión de un título académico. Son otro tipo de competencias, las llamadas competencias transversales (capacidad de relacionar, de resolver problemas, de tomar decisiones, de comunicación, de organización de su trabajo, de gestión del tiempo, de adaptación a diferentes entornos culturales, de manejo del estrés, de actitud ante el trabajo en

equipo, espíritu de iniciativa, flexibilidad y visión conjunta), las que ayudarán al trabajador a desarrollar de manera más eficaz su actividad sociolaboral.

Nuestra experiencia pone de manifiesto que la discapacidad no es un obstáculo para adquirir determinadas habilidades sociolaborales y, en los casos en los que exista una interferencia, es posible superarla potenciando otras complementarias y, por tanto, facilitando a las personas con síndrome de Down el acceso al mercado ordinario de trabajo.

Integrarse en un puesto de trabajo que les prevenga de la exclusión social requiere, por tanto, de un sistema metodológico eficaz, como el Empleo con Apoyo, y que favorezca el desarrollo de aprendizajes, habilidades y destrezas que mejoren su “perfil de empleabilidad”.

Capítulo 2

La empresa ante la incorporación de un trabajador con síndrome de Down



2.1. Una experiencia real¹

Quiero expresar mi agradecimiento por la invitación a participar en esta publicación, con una breve reflexión sobre la inserción laboral en el entorno público de las personas con discapacidad. Felicitar además a las entidades e instituciones que han impulsado esta iniciativa de gran relevancia.

Desde el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón asumimos una perspectiva clara de corresponsabilidad social en este objetivo. Trabajamos de forma muy exhaustiva en el desarrollo de medidas encaminadas hacia la verdadera inclusión de las personas con discapacidad, y la piedra angular en nuestro modelo de actuación es la consideración dinámica y el carácter interactivo de la discapacidad y su entorno. Un modelo de actuación que sitúa el foco de atención en trabajar por lograr entornos inclusivos.

Partimos, por tanto, de un hecho fundamental que es la clave para lograr la verdadera inclusión e igualdad de oportunidades, la consideración de la persona más allá de una etiqueta, la etiqueta de la discapacidad, y considerar el potencial de la misma, un potencial que se puede lograr trabajando por entornos inclusivos, eliminando los obstáculos y barreras que, lejos de incrementar la capacidad, limitan la misma.

Esta perspectiva de trabajo la llevamos al terreno de todas las actuaciones en diversos ámbitos. Sin duda alguna, es el ámbito del trabajo uno de los que considero fundamental, no solo por ser un derecho fundamental, también por resultar una vía imprescindible para el desarrollo personal y social.

Ello ha motivado un gran número de medidas desarrolladas, pero quiero destacar especialmente dos de ellas.

¹ Beatriz Pérez Abraham, Tercer Teniente de Alcalde y Concejala de Familia, Asuntos Sociales y Mujer, del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.

Una de las primeras iniciativas fue la firma de un convenio de colaboración con la Fundación Síndrome de Down de Madrid, a través del Proyecto Stela, que nos permitió dar una cobertura adecuada de Empleo con Apoyo, para la eficacia en la incorporación de una persona con discapacidad a la Concejalía de Familia, Asuntos Sociales y Mujer. Necesitábamos cubrir un puesto de trabajo y confiábamos en que una persona con discapacidad intelectual podía hacerlo, pasando por una serie de fases que resultaban de especial importancia: formación para el puesto, delimitación de funciones y determinación de los apoyos necesarios. Con la ayuda y asistencia personal de un preparador laboral, se puso en marcha un sistema estructurado de entrenamiento en el puesto real de trabajo, lo que sin duda permitió la adquisición de aquellas destrezas, habilidades y conocimientos que el propio puesto demandaba. En esto consiste la adaptación plena a su puesto de trabajo, tanto en el plano competencial como en el plano relacional, colocándose como un miembro más del equipo lejos de actitudes de sobreprotección.

Otra línea de actuación promovida y desarrollada por este Ayuntamiento, fue la convocatoria de empleo público para personas con discapacidad intelectual, a través de concurso-oposición, y con un trabajo previo muy exhaustivo para ajustar los requisitos y fases en el procedimiento de la convocatoria. Ello permitió el acceso de las personas con discapacidad intelectual a una convocatoria de empleo público específica para ellos que permitió, además, la adaptación de todo el proceso para favorecer la igualdad de oportunidades y que se materializó en la contratación de dos personas para desarrollar sus funciones en el Aula de Educación Medioambiental. Su inclusión también se llevó a cabo a través de un proceso

de entrenamiento y acompañamiento con la implicación de todos los miembros del equipo.

Estos son solo algunos ejemplos de lo que desde la Administración debemos, podemos y hacemos, con el objetivo y compromiso claro hacia la inclusión de las personas con discapacidad, y con procesos de trabajo establecidos para hacer de dicha inclusión una realidad satisfactoria, tanto para los trabajadores, como para la propia organización, procesos para los cuales la participación y apoyo de entidades sociales como la Fundación Síndrome de Down de Madrid han sido de vital importancia.

Como reflexión final y desde mi experiencia, señalar algunos aspectos técnicos fundamentales, como la importancia de establecer previamente unos criterios básicos para asegurar la eficacia en su incorporación y posterior inclusión, entre los que cabe destacar la necesidad real de cubrir un puesto de trabajo, idea que ha de estar muy alejada de la ineficacia como consecuencia de crear un puesto para una persona. Se trata, por tanto, de partir de la necesidad de cubrir un puesto de trabajo y ser sensibles a la posibilidad de que una persona con discapacidad pueda desempeñarlo. Posteriormente se debe realizar un proceso de acompañamiento gradual que asegure el apoyo más allá de la persona, como un apoyo al servicio, sin restar autonomía a la capacitación de dicha persona. Considero, por tanto, relevante no confundir el apoyo eficaz con la generación de vínculos de dependencia. La persona contratada ha de percibir que es capaz de realizar las funciones por sí misma, para ello se le ha contratado, y el que inicialmente necesite ayuda no implica que lo hace solo si su apoyo está junto a la misma. No debemos caer en un

el mensaje contradictorio de “te contratamos porque eres capaz, pero tienes apoyo porque no eres capaz”.

La figura de apoyo, el intermediador laboral, ha de establecer una conexión directa con todo el equipo, ha de partir de un alto nivel de concreción respecto a las funciones que ha de desarrollar, conocer en qué contexto se desarrollan las mismas, observar su figura como un eslabón más de una cadena y, a partir de ahí, comenzar a trabajar en la adaptación y buen desarrollo de dichas funciones. Evidentemente, hay un proceso de análisis respecto al nivel competencial, valorando y supervisando adecuadamente para que las funciones que lleva a cabo resulten realmente necesarias y sean, además, coherentes con las aptitudes y actitudes necesarias para las mismas. En dicho proceso resulta esencial la previsión de dificultades que pudieran surgir, derivadas de circunstancias diversas, la claridad en la comunicación de los mensajes, la adecuación de su puesto de trabajo, el evitar cambios y momentos de improvisación, y la organización del propio trabajo y del equipo.

Mi experiencia en estos procesos de inclusión me ha demostrado que esta es posible, y que el éxito de la misma depende de su potencial, del potencial de la persona que no está condicionado por la etiqueta de la discapacidad. El éxito de la inclusión depende mayoritariamente del compromiso de todo el equipo y de la capacidad de la organización para hacerlo viable, eso sí, con medidas concretas que aseguren el desarrollo de ese potencial, de su capacidad y, sobre todo, de alejarnos de esa mirada hacia la discapacidad.

2.2. La empresa y la inserción laboral de trabajadores con síndrome de Down

Cuando una persona con síndrome de Down se incorpora a un puesto de trabajo normalizado, el objetivo que debemos perseguir va más allá de la mera inserción laboral, o de la experiencia inmediata que supone para ellos trabajar en una empresa ordinaria. Lo que se pretende es conseguir la **integración real** y la **normalización en el puesto de trabajo**, a través de un buen ajuste entre el trabajador seleccionado y las tareas definidas, con el objetivo de dar una estabilidad al trabajador con síndrome de Down y, por tanto, conseguir el mantenimiento del puesto de trabajo a lo largo de los años.

El empresario es el interlocutor directo para negociar las propuestas de integración laboral y, por lo general, desconoce el potencial que tienen las personas con síndrome de Down como trabajadores, con lo que es probable que su actitud sea, en un principio, poco comprometida y desconfiada.

Frente a esta resistencia inicial, se deben plantear por parte de las entidades promotoras de programas de integración laboral así como por las entidades públicas, acciones estratégicas de información, sensibilización y ruptura de estereotipos.

Las entidades sociales que gestionan los servicios de empleo para personas con discapacidad intelectual, informarán, asesorarán y sensibilizarán al empresario acerca de las posibilidades laborales de los trabajadores con síndrome de Down.

El servicio de empleo de la entidad de referencia y el departamento de selección de la empresa realizarán el estudio del puesto de trabajo que se quiere cubrir, valorando y definiendo un perfil profesional con las tareas que la empresa demande para poder valorar al trabajador más adecuado para ese puesto de trabajo.

En definitiva, la sensibilización genera en el entorno empresarial una visión más positiva y realista sobre las capacidades y fortalezas de los trabajadores con síndrome de Down, y ayuda a desmitificar concepciones y estereotipos previos sobre sus competencias y posibilidades laborales.

2.3. ¿Cómo puede la empresa favorecer la inserción laboral?

Cuando una empresa quiere incorporar en su plantilla a un trabajador con síndrome de Down, es necesario contar con su **motivación, implicación y compromiso** para que tome un papel activo en el proceso de inserción laboral.

La empresa se sentirá más motivada y comprometida si la entidad de referencia con la que colabora le proporciona **confianza y seguridad** y, principalmente, apoyo y orientación durante todo el proceso de inserción sociolaboral.

El conocimiento acerca de las fortalezas y capacidades de los trabajadores con síndrome de Down (su sistematicidad, tenacidad, resistencia hacia la tarea repetitiva y su capacidad de mantener un ritmo de trabajo constante y ordenado, entre otras) mejorará la motivación, implicación y compromiso del empresario.

Del mismo modo, los servicios de empleo que capacitan a los trabajadores con síndrome de Down, pueden trasladar al empresario otras experiencias de éxito en perfiles laborales similares para conocer así experiencias que han sido eficaces y que respondieron satisfactoriamente a las necesidades de la empresa.

Es importante que la información que se facilita al empresario revierta también en el equipo de profesionales que trabajarán directamente con el trabajador con síndrome de

Down. Es indudable que cuanto mayor sea la implicación de los compañeros, más exitosa será la integración.

Es esencial potenciar la formación de todo el equipo de compañeros de trabajo que participará en el proceso de inserción laboral, proporcionándoles a cada uno información sobre cuestiones relacionadas con las características laborales del trabajador con síndrome de Down, explicándoles las funciones de los Técnicos de Inserción Laboral e implicándoles en el proceso de inserción.

Esta información se debe proporcionar a través de:

- Sesiones informativas sobre las posibilidades de inserción del colectivo de personas con síndrome de Down a los departamentos de dirección y selección.
- Jornadas informativas de sensibilización a los compañeros de trabajo de la persona con síndrome de Down, con el propósito de desmitificar actitudes, evitar la sobreprotección del trabajador y transmitir principios de normalización.

2.4. ¿Qué agentes intervienen en el proceso de integración sociolaboral?

Para que una incorporación laboral tenga éxito debe existir una clara sinergia de esfuerzos entre los diferentes agentes implicados en la incorporación laboral de trabajadores con síndrome de Down. Incorporaciones laborales en principio viables pueden fracasar si no hay una responsabilidad compartida en el proceso por parte del trabajador, su familia, los profesionales implicados, el entorno empresarial y los compañeros de trabajo más cercanos.

2.4.1. La empresa como posibilitadora del proceso de inserción laboral

El empresario, que en un principio se caracteriza por no poseer ninguna experiencia en el trabajo con personas con síndrome de Down, quizás sea el agente con más poder decisorio de todo el proceso, ya que dispone de la última palabra a la hora de integrar al trabajador en un puesto de trabajo.

La empresa tiene un papel principal como posibilitadora del proceso ya que, junto con el Técnico de Inserción Laboral, gestionará los apoyos y recursos disponibles en el entorno laboral para potenciar el aprendizaje y adaptación del trabajador con síndrome de Down.

Por ello, la empresa deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La implicación de un equipo de trabajo dentro de la compañía, compuesto por el trabajador con síndrome de Down, la propia empresa y la entidad de referencia, facilitará la aplicación de la metodología de intervención del Empleo con Apoyo.
- La medida en que las competencias del trabajador responden a las exigencias del puesto de trabajo, proporcionará mayor garantía de éxito en el desempeño de sus tareas y funciones.
- La facilitación de los apoyos necesarios para el que el trabajador se integre y se adapte a la empresa será un proceso clave para el éxito.

En definitiva, la empresa dará la oportunidad de diseñar y analizar el puesto de trabajo teniendo en cuenta las características del trabajador con síndrome de Down y definiendo las funciones del puesto, contando con el entorno laboral y los compañeros que darán apoyo al trabajador con síndrome de Down durante el proceso de inserción sociolaboral.

2.4.2. El trabajador con síndrome de Down como protagonista del proceso de inserción laboral

El trabajador con síndrome de Down es el protagonista en todo el proceso de inserción laboral. Con la ayuda y colaboración de la empresa, podremos conseguir una red de apoyos adecuada que favorezca el desempeño de sus funciones con la máxima autonomía posible.

Por ello, la empresa deberá tener en cuenta que:

- La intervención que se realice con el trabajador con síndrome de Down estará centrada en sus necesidades, competencias, y características, generando un programa de entrenamiento específico en el puesto de trabajo.
- Se tendrán en cuenta las necesidades del trabajador, sus intereses y motivaciones, para que formen parte activa del proceso de inserción sociolaboral.
- Se entrenará teniendo en cuenta su proceso de aprendizaje, ritmo y competencias sociolaborales.
- Al mismo tiempo, se fomentará su autonomía en el lugar de trabajo, al igual que su posible promoción laboral.

2.4.3. Técnico de Inserción Laboral como mediador del proceso de inserción laboral

Todos los expertos en la materia coinciden en afirmar que la figura del Técnico de Inserción Laboral es vital en el proceso de incorporación laboral, pues se constituye como el referente más inmediato para el trabajador con discapacidad y para los compañeros de este. Este profesional asumirá el rol de intermediario entre el trabajador y la empresa.

Por ello, se hace esencial que la empresa favorezca el trabajo del Técnico en Inserción Laboral apoyando y potenciando todas sus funciones:

- Será el profesional encargado de entrenar de manera sistemática las tareas y funciones propias del puesto de trabajo (adquisición de conocimientos, habilidades laborales, personales y sociales) que va a desempeñar el trabajador con síndrome de Down.
- Del mismo modo, asesorará a los compañeros de trabajo para generar una red de apoyos naturales que faciliten y fomenten la autonomía del trabajador y que puedan dar respuesta ante determinadas situaciones laborales.
- Tiene que identificar previamente las necesidades que requiere el trabajador con síndrome de Down y, también, responder a las necesidades que puedan surgir con posterioridad, manteniendo una evaluación constante que responda a los objetivos de entrenamiento que se hayan marcado.

El trabajo del Técnico de Inserción Laboral es fundamental para lograr el éxito en la inserción, además tiene la oportunidad de conocer a fondo el mundo empresarial y, concretamente, el puesto de trabajo, permitiéndole tener una visión más general del trabajador en el contexto donde desarrolla sus funciones y tareas.

2.4.4. La familia como facilitadora del proceso de inserción laboral

La familia es uno de los factores que más influyen en el proceso de incorporación. La normalización e integración de una persona con discapacidad no podrá ser efectiva hasta que en su entorno familiar no sea tratado con normalidad.

Por ello, las entidades de referencia mantendrán un contacto permanente con las familias, a través del Técnico de Inserción Laboral, para dotarles de estrategias, habilidades y herramientas de apoyo que fomenten la promoción de la autonomía personal y laboral de sus hijos, lo que repercutirá en una mejora de su calidad de vida.

La empresa deberá tener presente que el Técnico de Inserción Laboral será el agente que realice la intermediación entre la familia y la empresa, con el fin de evitar situaciones desajustadas en el proceso de inserción laboral.

2.5. Dos claves para el éxito en la inserción laboral de personas con síndrome de Down

Con frecuencia, muchas de las personas con síndrome de Down que van a iniciar una actividad profesional en un entorno ordinario de trabajo no son conscientes de lo que significa empezar a trabajar. En general, se deben tener en cuenta algunas consideraciones previas:

- A menudo no han trabajado anteriormente ni poseen formación específica cualificada encaminada a dar respuesta a las demandas que actualmente ofrece el mercado ordinario de trabajo.
- Su motivación y expectativas están poco ajustadas a la realidad, en muchos casos por las dificultades de acceso a las ofertas laborales.
- En el momento inicial de la incorporación a la empresa, las personas con síndrome de Down necesitan más tiempo para lograr los aprendizajes y la adaptación al puesto de trabajo.
- Presentan dificultades para identificar sus propias habilidades, competencias, aspiraciones y habilidades en relación al trabajo.

Por este motivo, debemos de proporcionar todos aquellos apoyos que requieran los trabajadores con síndrome de Down, tanto en su proceso formativo, como en la fase de diseño y preparación previa a la inserción laboral.

En este sentido, es necesario orientar a los departamentos de selección y recursos humanos sobre dos cuestiones fundamentales que garantizarán el éxito en la inserción laboral:

1. El análisis de los puestos de trabajo y la selección de candidatos con síndrome de Down.
2. La metodología del Empleo con Apoyo como una herramienta eficaz para la inserción laboral de las personas con síndrome de Down.

Clave 1: Adaptando el puesto de trabajo

El objetivo de este proceso es identificar aquellos puestos de trabajo susceptible de ser desempeñados por trabajadores con síndrome de Down recopilando toda la información posible que permita posteriormente hacer un óptimo ajuste entre el trabajador y el puesto de trabajo seleccionado.

Cuando realizamos este análisis, debemos llevar a cabo un proceso de recogida de información sobre el puesto de trabajo que queremos cubrir, reuniéndonos con las personas que realizan esas tareas o aquellas que mejor conocen las características del mismo.

El análisis del puesto de trabajo nos servirá para diseñar los apoyos y las ayudas técnicas que requerirá el trabajador con síndrome de Down, considerando tanto los aspectos internos del puesto de trabajo (análisis de tareas y funciones) así como los factores externos (análisis del entorno) que inciden de una manera directa o indirecta en el buen desarrollo de su labor.

Estas acciones las debe realizar la persona responsable de asignar y contratar al trabajador dentro de la empresa ordinaria, junto con el asesoramiento y apoyo del Técnico de Inserción Laboral.

El análisis del puesto de trabajo se debe realizar *in situ*, con el acompañamiento y asesoramiento de la persona que mejor

lo conozca. Un análisis adecuado del puesto de trabajo nos permitirá responder a las siguientes cuestiones: ¿qué tiene que hacer el trabajador?, ¿dónde?, ¿en qué condiciones?, ¿con qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿bajo qué ordenes? y ¿con qué resultados?

Los principales aspectos que la empresa debe tener en cuenta a la hora de describir y analizar un puesto de trabajo para un trabajador con síndrome de Down son los siguientes:

1. Análisis de las funciones y tareas – Descripción de las funciones y tareas. – Frecuencia de la tarea. – Intensidad de la tarea. – Duración de la tarea. – Ritmo de trabajo. – Calidad y productividad. – Secuenciación de las tareas. – Posibilidades de modificación de las funciones (si son flexibles y se pueden adaptar).	2. Competencias que tiene que tener el trabajador – Competencias cognitivas. – Competencias funcionales. – Competencias actitudinales. – Competencias sociolaborales.
3. Detección de recursos naturales – Personas (identificación de personas de referencia). – Recursos disponibles en el entorno laboral. – Procedimientos instaurados que se puedan utilizar. – Instrumentos que dispone la empresa (valoración de su uso y nivel de dificultad).	4. Análisis del entorno laboral – Accesibilidad. – Seguridad. – Riegos laborales. – Procedimientos y cultura organizativa. – Estrés ambiental (ruidos y temperatura ambiental). – Recursos disponibles en el entorno.
5. Condiciones laborales – Horario de trabajo. – Vacaciones (calendario laboral). – Remuneración. – Jornada laboral. – Tipo de contrato.	6. Otros – Tipo de empresa. – N° de trabajadores. – Sector de actividad.

El objetivo final del análisis del puesto de trabajo es garantizar que dicho puesto responde a las necesidades que tiene la empresa y se ajusta a las competencias de trabajador con síndrome de Down.

Clave 2: El Empleo con Apoyo, una herramienta eficaz para la inserción laboral de los trabajadores con síndrome de Down

Muchas son las fórmulas, experiencias y propuestas experimentales que se han ido sucediendo a lo largo de las últimas décadas, entre las que el Empleo con Apoyo se establece como una herramienta eficaz para la inserción laboral de las personas con discapacidad.

El Empleo con Apoyo se caracteriza por la implicación activa de la empresa, así como la intermediación y la prestación de apoyos a la persona y a la empresa para garantizar la satisfacción de todas las partes y el éxito de la inserción laboral, la consideración de la persona como protagonista de su propio proceso y la normalización y promoción de la máxima autonomía personal.

Por lo tanto, entendemos por Empleo con Apoyo “el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas para personas con discapacidad que tradicionalmente no han tenido posibilidad de acceso al mercado laboral mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa” (Jordán de Urrés y Verdugo, 2001).

Es importante resaltar que el apoyo que se proporciona al trabajador con discapacidad debe ser la ayuda imprescindible que cada cual necesite, pero siempre teniendo presente que es la persona con discapacidad la que debe asumir la responsabilidad y un papel activo en todo el proceso.

A continuación presentamos las principales fases del Empleo con Apoyo dirigidas al trabajador con síndrome de Down:

1. Fase de Entrenamiento laboral del trabajador.
2. Fase de Retirada de apoyo y seguimiento del trabajador.

Fase 1. Entrenamiento laboral del trabajador

El entrenamiento laboral pretende capacitar al trabajador con síndrome Down para el desarrollo de un perfil profesional específico, recibiendo para ello un entrenamiento sistemático en las tareas, habilidades sociales y funciones propias de su puesto de trabajo en un contexto laboral ordinario. Asimismo, pretende conseguir la plena integración del sujeto en el entorno social y laboral.

Durante esta primera fase de inserción laboral, se entrenará *in situ* (con la presencia del Técnico de Inserción Laboral), las **tareas y funciones** teniendo en cuenta:

- Nivel de dificultad de la tarea.
- Posibilidad de sistematización y organización de las funciones.
- Frecuencia, intensidad y duración de las tareas.
- Ritmos de trabajo.
- Posibilidades de modificación de las funciones y tareas.

Del mismo modo, se entrenarán todas las **competencias sociales** que tiene que poner en marcha un trabajador con síndrome de Down en su puesto de trabajo, tales como:

- Competencias sociales para comunicarse e interactuar con los jefes y compañeros de trabajo: enseñar a escuchar, iniciar y mantener conversaciones, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse a otra persona, hacer un cumplido, pedir ayuda, participar, dar y seguir instrucciones, disculparse, etc.
- Habilidades sociales para expresar emociones y sentimientos: conocer y expresar cómo se sienten, comprender los sentimientos y reacciones de los demás, enfrentarse con el enfado de un compañero, expresar afecto, resolver el miedo, autopremiarse, etc.

Durante este primer periodo de adaptación y entrenamiento en el puesto de trabajo, el Técnico en Inserción Laboral

tendrá en cuenta las características del **entorno laboral**, gestionando y proporcionando apoyo al trabajador con síndrome de Down en:

- Acceso y comunicación al puesto de trabajo: cómo llegar a su puesto de trabajo a través de la red de transporte público.
- Desplazamiento y orientación en el puesto de trabajo: aprender a moverse dentro del entorno laboral.
- Seguridad y prevención de riesgos laborales: aprender a utilizar correctamente las herramientas, recursos y normas de funcionamiento del puesto de trabajo.
- Procedimientos y cultura organizativa de la empresa: organización del trabajo dentro de la empresa, horarios, turnos de descanso, uso de zonas comunes, sistemas de comunicación, etc.
- Control del estrés ambiental: proporcionar un espacio donde el ruido, presión, etc., sea adecuado para el trabajador con síndrome de Down.
- Recursos disponibles en el entorno: aprender a utilizar los recursos comunitarios que ofrece el entorno laboral (cafeterías, tiendas, bancos, etc.).

En definitiva, el Técnico de Inserción Laboral tendrá que tener en cuenta las características del trabajador con síndrome de Down, sus necesidades de apoyo, su ritmo de aprendizaje y los niveles de dificultad para poder establecer un buen itinerario de intervención individual que respete el funcionamiento y **dinámica de la empresa**.

Fase 2: Retirada de apoyo y seguimiento laboral del trabajador

Esta fase se inicia cuando el trabajador con síndrome de Down va adquiriendo autonomía en su puesto de trabajo, por lo que el Técnico de Inserción Laboral va retirando el apoyo de una manera progresiva, sistemática y paulatina:

- Identificará qué compañeros/as de trabajo (“apoyos naturales”) podrían realizar la supervisión y seguimiento del trabajador con síndrome de Down cuando se vaya retirando el apoyo en el puesto de trabajo.
- Establecerá un plan de retirada de apoyo en función de la autonomía del trabajador.

A partir de ese momento, el Técnico de Inserción Laboral estará en contacto permanente con el resto de los trabajadores de la empresa, con el fin de aclarar cualquier duda o cuestión que estos puedan plantear, así como proporcionar un modelo de interacción adecuado y normalizado que potencie el mayor grado de autonomía, satisfacción y calidad de trabajo la persona con síndrome de Down.

Cuando el trabajador ha alcanzado una total autonomía en su puesto de trabajo, el Técnico de Inserción Laboral realizará las supervisiones a largo plazo que se irán espaciando en el tiempo en función del desarrollo de la inserción sociolaboral (mensual, trimestral, semestral, etc.).

El **seguimiento laboral** pretende dotar a los trabajadores de estrategias y habilidades que le permitan mantener su puesto de trabajo a largo plazo. Asimismo, persigue analizar y dar soluciones a los posibles cambios o dificultades en el proceso de inserción laboral así como responder a las nuevas necesidades o demandas de la empresa.

Con la supervisión y el seguimiento podemos lograr el mantenimiento del puesto de trabajo, objetivo prioritario en la integración laboral.

Capítulo 3

Tengo como compañero de trabajo a una persona con síndrome de Down



3.1. El apoyo natural

Ya hemos mencionado que las personas con síndrome de Down requieren de ciertos apoyos a lo largo de su vida para alcanzar un grado mayor de autonomía y autodeterminación.

Como para cualquier otra persona que se ha formado para conseguir un trabajo, el objetivo no solo es acceder a un puesto, sino mantenerlo en el tiempo. Por ello, y para conseguir el éxito en la inserción laboral, es necesario contar con la colaboración y apoyo de los nuevos compañeros de trabajo.

La red de apoyo con la que va a contar el trabajador con síndrome de Down en el entorno laboral está compuesta por su familia, el Técnico de Inserción Laboral y los compañeros de trabajo. En este capítulo nos vamos a centrar en describir y analizar el papel tan importante que desempeñan los compañeros y, en concreto, aquel compañero que será el apoyo natural del trabajador con síndrome de Down.

Un apoyo natural se puede definir como “cualquier ayuda, relación o interacción que permita a una persona asegurar y mantener un empleo, garantizando la correcta realización de las rutinas laborales y manteniendo las interacciones típicas con el resto de empleados”.

En el lugar de trabajo, el apoyo natural sería aquel compañero que, independientemente del puesto que ocupe, va a facilitar el proceso de adaptación del trabajador con síndrome de Down en la empresa.

Este apoyo es especialmente necesario para la integración sociolaboral del trabajador con síndrome de Down. Suelen ser apoyos estables, compañeros con una alta motivación e

implicación y que facilitan el mantenimiento del puesto de trabajo a largo plazo.

El apoyo natural puede ser propuesto inicialmente por la empresa o por el Técnico de Inserción Laboral, teniendo en cuenta la opinión del trabajador con síndrome de Down, o puede surgir de manera espontánea. Este apoyo surge de forma espontánea cuando un compañero se involucra laboral y personalmente en el proceso de inserción. Este compañero debe mostrar las siguientes características:

- Disponibilidad y accesibilidad.
- Sensibilización e implicación con el proceso.
- Relación profesional cercana con el trabajador con síndrome de Down.
- Comunicación asertiva.

3.2. El día a día con mi compañero

Es importante tener en cuenta la heterogeneidad del colectivo de personas con síndrome de Down a la hora de poner en práctica las recomendaciones y consejos. No existe una fórmula mágica para proceder, tan solo tratamos de ofrecer unas pautas de actuación concretas que favorezcan el éxito sociolaboral en las inserciones de los trabajadores con síndrome de Down llevadas a cabo en la empresa ordinaria. Para ello, tendremos que considerar, en primer lugar, la individualidad de la persona y, en segundo lugar, su discapacidad intelectual.

Cuando una persona con síndrome de Down comienza a trabajar, ¿qué podemos esperar de él?

- Que cumpla con sus funciones y tareas.
- Que sea responsable.
- Que respete las normas establecidas en la empresa.
- Que muestre interés y esté motivado.

- Que aprenda y ponga en práctica las normas sociales y el protocolo concreto de cada empresa, teniendo en cuenta las capacidades y mayores o menores limitaciones de cada persona y las exigencias requeridas.

Y, por otro lado, ¿qué puede esperar el trabajador con síndrome de Down de sus compañeros y/o empresa?

- Que le proporcionen los apoyos necesarios para su integración laboral.
- Que le traten como a un profesional más y se valore su aportación a la dinámica empresarial.
- Que tengan en cuenta sus necesidades específicas y se respete su tiempo de reacción, de aprendizaje y su personalidad.
- Que crean y confíen en sus capacidades laborales.

Pautas de actuación

Los compañeros del trabajador con síndrome de Down no suelen ser profesionales expertos en la discapacidad intelectual, por ello, será el Técnico de Inserción Laboral el encargado de sensibilizar el entorno de trabajo, asesorando y apoyando ante las dudas o cuestiones que vayan surgiendo durante el proceso de la inserción laboral.

He aquí unas sencillas pautas que pueden facilitar la relación sociolaboral con el nuevo compañero con síndrome de Down:

- Utilizar un lenguaje sencillo y concreto.
- Dar instrucciones claras y de una en una.
- No dar nada por supuesto, asegurarse de que haya entendido lo que se le ha explicado.
- Concretar nuestras peticiones y evitar las generalidades.
- Dedicar tiempo a explicarle los cambios y situaciones excepcionales.

- Mantener una serie de rutinas atractivas que permitan el desarrollo laboral del trabajador con síndrome de Down.
- Tratar al trabajador con síndrome de Down como un profesional, no asumir la inserción como una acción social.
- Evitar la sobreprotección fomentando el rol profesional.
- Tener presente las capacidades propias de nuestro compañero con síndrome de Down pero sin olvidarnos de que a veces puede tener dificultades.
- Ser sensibles a sus necesidades y ofrecer apoyos ante posibles situaciones imprevistas.
- Evitar situaciones cargadas de bromas o dobles intenciones ya que no siempre las entienden.
- Establecer las normas necesarias desde un primer momento y mantenerlas para ayudarle a guiar su conducta.
- Realizar soportes técnicos que permitan al trabajador con síndrome de Down realizar las tareas de forma autónoma (horarios, descripción y secuenciación de tareas, mapas para orientarse, etc.).
- Delegar las tareas establecidas para el trabajador con síndrome de Down y confiar en su profesionalidad, evitando los tiempos muertos.
- Asegurarse de saber de qué momento está hablando, no guiarse solo por sus tiempos verbales, porque tienden a revivir los recuerdos pasados como algo presente.
- Respetar las rutinas y tiempos en el aprendizaje y ejecución de las tareas.
- Dejarle equivocarse, el error forma parte del aprendizaje, no hacer las cosas por él.
- Reforzar y consolidar los aprendizajes, la secuenciación de tareas hará que los aprendizajes sean más efectivos.

- Planificar el trabajo y proporcionar estrategias para que resuelvan los problemas que puedan surgir.
- Anticipar los cambios en las tareas, ya que su falta de flexibilidad les dificulta afrontar con facilidad los cambios.
- Avisarle con tiempo cuando se le tenga que interrumpir una tarea que esté realizando y no le vaya a dar tiempo a terminarla.

Decálogo del buen compañero

1. Ser solidario.
2. Ser uno mismo.
3. Fomentar las relaciones sociales entre los compañeros.
4. Ser cercano y accesible.
5. Ser empático, saber ponerse en el lugar de la otra persona.
6. Relativizar las situaciones dando una importancia ajustada a la realidad.
7. Establecer rutinas favorecedoras del trabajo en equipo.
8. Respetar a los demás.
9. Ser amable y tolerante.
10. Reconocer y animar el buen trabajo de los compañeros.

3.3. El papel del apoyo natural y los compañeros en la inserción laboral

Durante el proceso de inserción, el Técnico de Inserción Laboral enseñará progresivamente al nuevo trabajador a realizar las tareas, proporcionándole los apoyos e instrucciones necesarias. El proceso de entrenamiento laboral debe hacerse en etapas estableciendo objetivos a corto plazo en un principio

fácilmente alcanzables por el trabajador con síndrome de Down. A medida que el trabajador realiza las tareas de manera autónoma, el Técnico de Inserción Laboral retirará su apoyo de manera progresiva.

A través del siguiente esquema sintetizaremos el proceso de inserción laboral del trabajador con síndrome de Down en la empresa y las principales funciones que asumirán los diferentes agentes implicados.

Fase 1: entrenamiento laboral del trabajador

El papel del Técnico de Inserción Laboral:

- Entrenar los desplazamientos en transporte hasta el lugar de trabajo.
- Realizar un análisis detallado del puesto de trabajo.
- Proporcionar al trabajador los apoyos e instrucciones necesarias para el aprendizaje de las tareas.
- Estructurar y secuenciar las tareas en función de las capacidades y necesidades del trabajador.
- Realizar soportes técnicos para la correcta realización de las tareas.
- Orientar al apoyo natural que va a realizar un seguimiento más cercano del trabajador con síndrome de Down.
- Fomentar la autonomía del trabajador en la empresa y las relaciones sociales con sus nuevos compañeros.
- Evaluar el desempeño y grado de satisfacción del trabajador con síndrome de Down.
- Sensibilizar y asesorar a los compañeros.
- Ser el nexo de unión entre la empresa y familia.

El papel del Apoyo Natural:

- Conocer al trabajador con síndrome de Down y la metodología de Empleo con Apoyo.

- Comenzar a familiarizarse con el lenguaje y la forma de actuar y comportarse del trabajador con síndrome de Down.
- Informar de las normas y protocolos de la empresa.
- Fomentar un ambiente de confianza que favorezca la comunicación.
- Facilitar que el trabajador con síndrome de Down tenga tareas durante toda su jornada laboral.

El papel de los compañeros de trabajo:

- Favorecer un ambiente distendido de trabajo.
- Confiar en la profesionalidad del trabajador con síndrome de Down.

Fase 2: Retirada de apoyo y seguimiento del trabajador

El papel del Técnico de Inserción Laboral:

- Proporcionar estrategias a los compañeros para afrontar las situaciones que puedan surgir durante el proceso de retirada de apoyo.
- Evaluar y establecer una temporalidad en el seguimiento en función de las necesidades de la persona con síndrome de Down (quincenal, mensual, bimestral, trimestral, etc.).
- Ofrecer apoyo y asesoramiento permanente a la empresa, ayudando en la gestión de cambios, de incidencias y situaciones críticas.
- Evaluar, actualizar y seguir los objetivos personales y laborales del trabajador con síndrome de Down.

El papel del Apoyo Natural:

- Favorecer el mantenimiento de la dinámica laboral establecida para el trabajador con síndrome de Down (mantenimiento de horarios, tareas, apoyos técnicos, etc.).
- Dar apoyo al trabajador con síndrome de Down ante las dudas que le puedan surgir durante su jornada laboral.

- Supervisar la ejecución de tareas y ofrecer el apoyo necesario.
- Informar de los cambios surgidos en la empresa al trabajador y, si es necesario, al Técnico de Inserción Laboral para poder definir las nuevas necesidades de apoyo que necesita el trabajador con síndrome de Down.
- Fomentar las relaciones sociolaborales entre el profesional con síndrome de Down y el resto de compañeros.
- Actuar como nexo de unión entre la empresa, el Técnico de Inserción Laboral y el trabajador con síndrome de Down.

El papel de los compañeros de trabajo:

- Favorecer un ambiente distendido de trabajo.
- Confiar en la profesionalidad del trabajador con síndrome de Down.

3.4. Ejemplos prácticos

Nos gustaría comenzar este apartado explicando aquellas características que más frecuentemente presentan los trabajadores con síndrome de Down. Sin embargo, hay que recordar que todas las personas con síndrome de Down comparten algunos rasgos, pero que cada una es única y diferente.

- Trabajadores y constantes en la ejecución de sus tareas.
- Meticulosos, tenaces y perfeccionistas en el trabajo.
- Gran resistencia ante tareas repetitivas y monótonas.
- Mantienen la atención y son sistemáticos en la realización de las tareas.
- Buena disposición para aprender y se esfuerzan por fomentar su rol profesional.
- Poseen una memoria sorprendente para recordar determinados detalles de personas, lugares y acontecimientos que despierten su interés.

- Son espontáneos, transparentes y contagian su energía y positividad.
- La naturalidad caracteriza sus relaciones personales. Se muestran tal y como son, por ello, al estar en su compañía tienes la sensación de estar con alguien que es auténtico al cien por cien.
- Comparten sus cosas, son generosos, afables y educados.
- Su carácter relaja el ambiente y te aceptan tal y como eres.
- Son empáticos y disfrutan relacionándose con los demás.
- Sus respuestas en muchas ocasiones te harán reflexionar.

¿Por qué puede disminuir el rendimiento de un trabajador con síndrome de Down?

El rendimiento en el trabajo puede variar por distintas circunstancias, ya sean familiares, personales o profesionales.

Esta variación en el rendimiento puede producirse por diferentes factores, por ejemplo:

- Cambios en el entorno familiar como fallecimientos, emancipación de hermanos, problemas de pareja y/o grupo de amigos, etc.
- Cambios personales que producen cambios significativos en la conducta del trabajador (puntualidad, higiene, relación con los compañeros, alteraciones en la cantidad y calidad del trabajo, etc.).
- Cambios en la empresa que afecten al trabajador como cambios de personal, de la jornada laboral, cambios en las funciones y tareas, de ubicación de la empresa, etc.

Siempre que se observen cambios en la conducta del trabajador o en la empresa, se debe hablar con el compañero con síndrome de Down y avisar al Técnico de Inserción Laboral para abordar conjuntamente cualquier situación o duda que pueda surgir. Si los trabajadores con síndrome de Down se sienten

respaldados por sus compañeros, su trabajo mejora y se genera buen ambiente.

A continuación, presentamos algunos ejemplos que pueden servir de orientación:

Ejemplo 1.

«En la empresa de Pedro están reorganizando los departamentos, hay cambios de personal, su jefe, que era su apoyo natural, se jubila y se queda con su compañero Guillermo. Últimamente Pedro se retrasa en los repartos, por iniciativa propia entrega documentos en mano cuando ha de dejarlos en las bandejas correspondientes a los departamentos y se confunde más de lo habitual en la clasificación de la correspondencia. Guillermo no entiende por qué está bajando su rendimiento y llama al Técnico de Inserción Laboral de Pedro.»

Siempre que se pueda es recomendable anticipar al compañero con síndrome de Down y, si es necesario, al Técnico de Inserción Laboral los cambios que se van a producir en la empresa y que vayan a afectar directamente a nuestro compañero con síndrome de Down, ya sean cambios de funciones y tareas que requieran de nuevos aprendizajes, cambios de compañeros y apoyos naturales, ya que habrá que detectar a otros compañeros que asuman las funciones de apoyo, o cambios de ubicación de la empresa que requerirán de nuevos entrenamientos en desplazamientos.

Así, ayudaremos a nuestro compañero con síndrome de Down a asumir los cambios y siempre le proporcionaremos los apoyos necesarios para adaptarse a los mismos.

Ejemplo 2

«Mercedes comienza su rutina muy animada, es la alegría de la empresa, pero últimamente sus compañeros la notan más

apagada y se han dado cuenta de que no realiza sus tareas con la motivación y ritmo de antes. Marian, su apoyo natural, decide salir fuera a desayunar con ella para hablar. Mercedes le cuenta que su hermana, su única hermana, se va a casar y se marcha a vivir a Irlanda.»

Los problemas personales pueden afectar de manera directa al rendimiento en el puesto de trabajo.

Las personas con síndrome de Down necesitan más tiempo para asumir los cambios importantes de su vida (cuando le ha dejado el novio/a, cuando sus hermanos se emancipan o sus familiares cercanos fallecen; son los pilares de su vida), ya que disponen de menos estrategias de afrontamiento y requieren de apoyos puntuales para superar ciertas circunstancias.

En estos casos hay que ser comprensivo, es bueno compartir con ellos estos cambios, tratarlos de la forma más natural posible y darles tiempo para que vayan asumiendo su nueva situación.

También se puede comentar con el Técnico en Inserción Laboral para que oriente sobre cómo tratar esta situación. Es importante que una vez superado ese tiempo, se refuerce al compañero para que poco a poco vaya recuperando su ritmo de trabajo y volviendo a asumir sus responsabilidades.

¿Cómo afrontar los cambios de actitud en el trabajo?

A veces el trabajador con síndrome de Down tiene bastantes exigencias en los diferentes ámbitos de su vida diaria (en casa, con los amigos, en el centro de trabajo, en las actividades de ocio, etc.), por lo que en ocasiones, les resulta difícil mantener su rol de adultos y afrontar determinadas situaciones con madurez y responsabilidad.

A lo largo de la vida laboral, su actitud puede variar, muchas veces se relajan y acomodan y, al no tener un buen control interno, requerirán de un aumento de la supervisión por parte de la empresa.

Por eso, es importante que todos los implicados (trabajador con síndrome de Down, familia, Técnico de Inserción Laboral y empresa) trabajen conjuntamente para la integración laboral apostando por su madurez, responsabilidad y profesionalidad.

Las personas con síndrome de Down son capaces de cumplir normas y asumir una buena actitud en el trabajo, aunque puede que a veces necesiten determinados apoyos para adaptarse a las mismas. Si se les ayuda a reflexionar sobre un tema, les servirá para detectar errores y rectificar su conducta.

Ejemplo 3.

«Hoy Isabel, supervisora de Javier, tiene un mailing de 200 cartas. Javier ya tiene sobre su mesa las cartas, sobres y etiquetas y comienza a ensobrar. Cuando falta media hora para que finalice su jornada y, aunque le quedan varias cartas para terminar la tarea, Javier decide tirar las etiquetas que le quedan a su papelería. Cuando Isabel va a supervisar su trabajo se da cuenta de que faltan cartas sin ensobrar y que no quedan etiquetas. Cuando le pregunta a Javier sobre dónde están las etiquetas que faltan, él contesta que se han acabado. Finalmente, Isabel se da cuenta de que están en la papelería y al comentárselo a Javier responde que él no ha sido.»

En ocasiones, la falta de madurez y responsabilidad, unidas a la dificultad para pedir ayuda o una mala gestión de la autonomía puede dar lugar a este tipo de situaciones.

En determinados momentos pueden dar una respuesta impulsiva con el fin de defenderse ante lo sucedido, sin reflexionar previamente y sin medir las consecuencias de su conducta.

Por ello, dar un tiempo para la reflexión y volver a retomar el tema es lo más efectivo, ya que así se darán cuenta de su equivocación, reconociendo su error y rectificándolo.

«Cuando al día siguiente Isabel pregunta a Javier sobre lo que ha reflexionado, este le cuenta que tiró las etiquetas porque llegaba su hora de salir y quería terminarlo todo. Isabel le recuerda que es muy importante no tirar los documentos que utilizamos para el trabajo, y le transmite que prefiere que le pregunte y le cuente sus iniciativas para así trabajar mejor, trabajar en equipo.»

«Raquel, una joven con síndrome de Down de 20 años, trabaja en una empresa de abogados, donde la normativa sobre la imagen de sus trabajadores es muy clara. Raquel tiene su propia forma de vestir, le gustan los vaqueros desgastados, las camisetas sport y vestir juvenil. Dice que los trajes, vestidos y faldas le hacen mayor. En varias ocasiones ha venido con una ropa poco adecuada y su jefa le ha tenido que llamar la atención.

— Raquel ya sabes que en nuestra empresa nos exigen una determinada forma de vestir y no puedes volver a traer la ropa que llevas fuera del trabajo, sino la que te compraste para trabajar.

— Es que yo voy más cómoda así.

— No lo dudo Raquel, pero es una norma de la empresa, es para todos y hay que cumplirla. Si te gusta tu trabajo, tendrás que asumir que esta ropa es tu uniforme. Si quieres, puedes cambiarte al entrar y salir del trabajo y marcharte con la ropa que quieras, pero para trabajar ya sabes: traje, falda o pantalón, blusa o camisa.

— Claro que me gusta mi trabajo, esa idea de poder cambiarme de ropa aquí me gusta. Gracias.»

Es importante respetar la personalidad del compañero con síndrome de Down pero, al mismo tiempo, es necesario que cumpla con las normas de la empresa. Siempre que se le explique una norma debe ir acompañada de una justificación, para que reflexione y entienda su importancia.

¿Cómo mejorar la comunicación con el compañero con síndrome de Down?

La comunicación es fundamental para desenvolverse en el entorno laboral ya que nos permite relacionarnos con nuestros compañeros y recoger información sobre temas esenciales, como las tareas que debemos desempeñar o las normas de la empresa.

En las personas con síndrome de Down, las competencias comunicativas varían en función de su capacidad cognitiva, su personalidad y su entorno social y familiar. En general, podemos decir que los trabajadores con síndrome de Down presentan algunas dificultades para comunicarse de manera efectiva.

Concretamente, observamos ciertas dificultades en la comunicación como las siguientes:

- En la organización del contenido del lenguaje.
- En el buen uso de la morfosintaxis, géneros, tiempos verbales, número, etc.
- En relacionar sucesos.
- En la planificación interna del discurso.
- Suelen presentar un discurso estereotipado y egocéntrico con repetición de frases hechas.

Por todo esto, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones a la hora de conseguir una mejor comunicación con él:

- Utilizar oraciones cortas y claras.
- Darle tiempo de reacción y no hacer suposiciones sobre lo que va a comunicar, ni intentar finalizar las frases por él. Ser paciente.
- Hablar despacio y con un vocabulario sencillo.
- Centrarse en comprender el contenido de los mensajes, no en la forma o estructura sintáctica.

- Evitar corregir continuamente sus intervenciones, ya que produciría frustración.
- Preguntar y pedir que repita las frases que no se han entendido.
- Corroborar con preguntas sencillas y cerradas si lo que has entendido se ajusta a la intención comunicativa de trabajador con síndrome de Down.

He aquí ejemplos concretos que pueden ayudar a mejorar la comunicación:

«Su compañero le pide a Rebeca que entregue una carta certificada a Lola, secretaria del Director General, y que le firme el registro de entrega. Cuando Rebeca vuelve a su sitio ha entregado la carta pero trae el registro sin firmar.»

Siempre que demos instrucciones debemos comprobar si nuestro compañero ha entendido qué debe hacer, no vale solo con “¿lo has entendido?”, “¿te has enterado?”. Lo ideal es que nos lo explique con sus palabras y comprobemos si lo ha entendido todo: “Rebeca, explícame lo que tienes que hacer paso a paso”.

También podemos utilizar soportes técnicos que recuerden al trabajador lo que debe hacer cuando haga la tarea; por ejemplo, en la carta poner un post-it con la siguiente información: “Entregar a Lola y firmar registro de entrega”.

«Laura trabaja en el departamento de correspondencia de una gran empresa. Una de las secretarías llama preguntando por un sobre que se ha extraviado. Hay cinco compañeros que reparten el correo y el supervisor pregunta a todos para averiguar dónde puede estar. Le preguntan a Laura y su explicación es incoherente.»

Debemos explicarle la situación de manera sencilla y hacerle preguntas concretas para averiguar lo sucedido, no utilizar

preguntas globales como: “¿qué ha pasado con el sobre?”. Es mejor: “Rebeca, ¿cuéntame dónde has ido?, ¿qué sobres has cogido primero?, ¿en qué planta has repartido el correo?”. Es decir, concretar nuestras preguntas para obtener respuestas adecuadas.

A los trabajadores con síndrome de Down les cuesta expresar acontecimientos, ir de lo general a lo concreto o manejar la temporalidad de los acontecimientos. Incluso, en muchos casos, perciben que se les piden explicaciones porque creen haber hecho algo incorrecto. Por ello, se pueden poner nerviosos y bloquearse sin motivo.

«Estefanía lleva trabajando dos años en una empresa como auxiliar de oficina. Una de sus tareas es destruir papel pero, a partir del lunes, no va a tener que hacerlo porque se ha contratado a una empresa externa. Estefanía ha dicho que está de acuerdo pero ha vuelto a realizar la tarea a su hora habitual.»

Debemos dedicar tiempo a explicar los cambios que puedan ir surgiendo en los puestos, los trabajadores con síndrome de Down suelen mostrar una cierta rigidez y resistencia al cambio, por lo que la flexibilidad es algo que se debe trabajar con tiempo y paciencia.

Es importante anticipar los cambios en la medida de lo posible y tener en cuenta la necesidad de un periodo de aprendizaje y adaptación a la nueva situación.

¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales con el trabajador con síndrome de Down?

Las personas con síndrome de Down valoran muy positivamente la amistad y suelen mostrar interés por tener muchos amigos. Dentro de la empresa será fundamental el desarrollo social del trabajador, pero habrá que marcar unos límites

personales para que no se sucedan situaciones que puedan resultar incómodas o poco adecuadas.

Es por ello importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Les cuesta inhibir sus manifestaciones afectivas por lo que debemos ofrecerles pautas claras sobre cómo relacionarse y comunicarse.
- En el ámbito social, lo más importante es la normalización, es decir, un trato semejante a los demás, en derechos y exigencias.
- Tanto la protección excesiva como la indiferencia son perjudiciales para ellos.
- Es fundamental el establecimiento de normas claras, de forma que sepan en todo momento lo que deben y no deben hacer.
- Los límites sociales bien definidos les proporcionan tranquilidad, seguridad y confianza.

Ha aquí unos ejemplos:

«Eva lleva poco tiempo en la empresa y quiere tener el teléfono de todos los compañeros. Se lo pide a Paloma, que es la jefa del departamento, en ese momento ella le contesta que se lo tiene que pensar.»

A la hora de establecer los límites en la relaciones con los compañeros, en ocasiones, los trabajadores con síndrome de Down presentan dificultades, por lo que pueden llegar a ser invasivos con algunas preguntas o demandas de información personal (número de teléfono, redes sociales, correo electrónico, etc.).

En estas situaciones, es importante marcar unos límites claros desde el principio, por ello, si no se le quiere facilitar información personal hay que decírselo claramente; puede que insista, pero si se le explica de manera adecuada, lo entenderá.

En el caso de que se opte por darle esta información personal, si en algún momento la está utilizando de manera incorrecta, hay que ser claro y explicarle cómo hacerlo de manera correcta: “María el teléfono, te lo di para emergencias y te pido por favor que solo lo utilices para eso”.

No esperes a que ellos por iniciativa propia decidan dejar de utilizar esos medios de comunicación. Es importante que les expliques claramente, como a cualquier otro adulto, qué tipo de relación quieres mantener con ellos (compañero o amigo) y cómo tiene que comunicarse contigo: “María a partir de ahora, cuando necesites algo del trabajo, puedes llamarme por teléfono, no tiene por qué ser a través de whatsapp. Y las dudas que tengas, cuéntamelas en persona, no por el teléfono”.

«Pablo, al que conocen sus amigos como “el Galán”, a pesar de tener novia, le gusta adular a las chicas porque le hace sentir bien. En la oficina, les dice constantemente a sus compañeras que están muy guapas o les da muchos besos y abrazos. Sus compañeras creen que no es una conducta adecuada para el trabajo pero no saben cómo decírselo.»

Sentirse correspondido y agradar, es algo esencial para cualquier persona, pero si la expresión de esos sentimientos es inadecuada, debe transmitirse de una manera normalizada.

No debemos alargar este tipo de situaciones, que pueden hacer sentir incómodo a algún compañero.

Se le debe aconsejar que no realice ese tipo de comentarios, que a las compañeras de trabajo hay que verlas como compañeras y que se debe respetar su espacio personal y sus preferencias: “Pablo, te agradezco que me digas que estoy guapa, pero no quiero que me lo digas todos los días” o “los abrazos son para ocasiones especiales como, por ejemplo, cuando vuelves de vacaciones y llevamos unos días sin vernos”.

Además, si este comportamiento viene asociado a una fantasía de una posible relación con alguna compañera, hay que mitigarlo lo antes posible, porque puede interferir en el trabajo. Se debe explicar la situación de una manera clara y comprender sus sentimientos, pero no reforzarlos. “Pablo, Marta, es solo tu compañera, ella está casada y tiene dos hijos. Ella te ve como un compañero”.

¿Cómo afrontar la interferencia de los problemas personales del trabajador con síndrome de Down en el trabajo?

El entorno laboral debe definirse, desde el primer momento, como un espacio de trabajo. Ante situaciones estresantes, como un problema familiar, con su pareja, con un amigo, la muerte de alguna persona conocida, la dificultad para aceptar su discapacidad, la no consecución de un sueño u objetivo, etc., los problemas pueden angustiarles y afectar a su rendimiento laboral.

Cuando se den este tipo de situaciones, los mensajes positivos y de refuerzo hacia los temas laborales, junto con una actitud comprensiva hacia lo que están viviendo, funciona de manera muy eficaz.

Por ello, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Recordarles la importancia de diferenciar entre el trabajo y la vida personal.
- Prestar atención a los problemas del compañero, pero marcándole los tiempos y espacios correctos en el trabajo.
- Tener en cuenta el tipo de problema que cuentan y el contexto que les rodea.
- Reforzarles respecto a su trabajo, para que se centren en la tarea y no en el problema personal.

- Saber que los pequeños problemas de la vida cotidiana pueden interpretarlos y sentirlos como grandes problemas.
- Tener en cuenta que el tiempo verbal con el que cuenta el problema puede ser presente, pero haber ocurrido hace mucho tiempo.
- Puede que en algunos momentos confunda lo que es realidad con fantasía y eso les genera confusión.
- Ante cualquier duda respecto a la veracidad o trascendencia del problema, consultar al Técnico de Inserción Laboral.

He aquí unos ejemplos:

«Juan ha tenido una discusión con un amigo en la reunión de ocio del martes y el miércoles, cuando va al trabajo, llega muy enfadado contando cosas sobre Miguel, su compañero de ocio. Laura, que es su compañera, está preocupada porque Juan muy a menudo habla sobre temas personales y no sabe cómo abordarlo.»

Para ellos, es difícil separar la vida personal de la profesional por lo que es importante marcar en el espacio de trabajo la pauta de que “en el trabajo se viene a trabajar” o “los temas personales se dejan fuera del trabajo”. Debemos ser claros en estas afirmaciones y ser coherentes con este mensaje.

Deben tener un espacio y momento oportuno en donde puedan expresar sus inquietudes, miedos, dificultades, etc., pero tendremos que marcar los tiempos en los que se habla sobre ello: “Juan, en la hora del descanso, me cuentas qué ha pasado con Miguel, ahora tenemos que centrarnos y comenzar a trabajar”.

Puede que en algún momento estén muy ofuscados con el tema, por lo que es recomendable que se tomen un tiempo para reflexionar y vuelvan al trabajo cuando estén más tranquilos.

Si llegan a ser muy recurrentes con un tema y no se tranquilizan, lo ideal es contar con el apoyo de su Técnico de Inserción Laboral para que, en función de la situación, ofrezca las orientaciones oportunas.

«Rosa tiene una mala relación con su madre y siempre está en el trabajo contando problemas que tiene en casa a sus compañeros. A pesar de que lo hace en el descanso, las compañeras se sienten incómodas y no saben qué hacer. Le preguntan por otros temas, pero siempre acaba hablando de su madre.»

A la hora de saber cuáles son los temas que se pueden hablar en el trabajo, debemos ser muy concretos: “Rosa, ya sabes que no tienes que hablar de esto en el trabajo. ¿Por qué no me cuentas qué has hecho esta mañana?”.

Cuando los trabajadores con síndrome de Down están atravesando situaciones personales difíciles, pueden producirse interferencias en su ritmo de trabajo y en su concentración en las tareas. Por eso, es importante reforzar la correcta ejecución de las tareas, para que dejen a un lado el problema personal. “Sé que estás preocupada, pero ya sabes lo importante que es prestar atención cuando repartes el correo, céntrate que lo vas a hacer muy bien”.

¿Cómo fomentar hábitos alimenticios adecuados en el compañero con síndrome de Down?

Durante la jornada laboral hay momentos para descansar y tomar algo con los compañeros, en el desayuno, la comida o, incluso, eventos en la empresa, etc.

En estos momentos, que también son de aprendizaje, podremos encontrarnos con ciertos hábitos alimenticios poco saludables o inadecuados por lo que nuestro compañero va a necesitar de nuestro apoyo y consejo.

Debemos tener en cuenta que las personas con síndrome de Down son más propensas a desarrollar alguna enfermedad como la diabetes, celiaquía o sobrepeso por lo que pueden necesitar un mayor apoyo en estas situaciones.

Por ello es importante:

- Contar con el Técnico de Inserción Laboral, el trabajador con síndrome de Down y su familia para consensuar hábitos de alimentación adecuados.
- Aconsejar a nuestro compañero para que tenga hábitos más adecuados.
- No insistir si nuestro compañero con síndrome de Down dice que no quiere comer. Para ellos el autocontrol es difícil, ayudemos a facilitárselo.

«A mi compañera María le encanta comer pero a veces le resulta difícil controlarse. Hoy celebramos un cumpleaños y hay patatas, aperitivos y pasteles. Observo que María se ha comido cinco pasteles y comienza a comerse una bolsa entera de patatas.»

Debemos saber que no lo hacen con mala intención. Puede que les cueste controlar el tema de la comida, por lo que agradecerán que les hagas recomendaciones saludables: “María ya sabes que los pasteles no son muy sanos, ¿porque no coges también algo de fruta?”.

Debemos reforzarles cuando su conducta sea la adecuada (cuando coja una ración adecuada o espere a que todo el mundo haya cogido para poder repetir): “María, muy bien, cuando todo el mundo haya cogido su parte, puedes coger otra”.

Lo que María debe entender, es que la comida es de todos y para todos, que debe tomar una ración adecuada y que es importante controlarse y ser respetuosa.

«En la empresa de Alejandra hay una máquina de vending, donde se venden refrescos, chucherías, bollos, etc. En el descanso siempre compra un café grande, un refresco y un par de bollos para el desayuno. Los compañeros, están preocupados pero nadie se atreve a decirle nada.»

Si nos preocupa algo de lo que está haciendo nuestro compañero con síndrome de Down, lo más adecuado es hablarlo con él.

En este caso, es importante reforzar unos hábitos alimenticios saludables, poniéndole ejemplos personales para que lo entienda mejor: “Mira Alejandra, yo me traigo para desayunar una fruta o un sándwich ¿te apetecería a ti traerlo algún día?” o “las cosas de la máquina están muy ricas, pero hay que comérselo algo de vez en cuando, no todos los días”.

En el momento que comience a cambiar sus hábitos, debemos estar atentos y reforzarle positivamente para que los mantenga: “Muy bien Alejandra, veo que hoy solo has sacado un café y encima descafeinado”.

Si vemos que su comportamiento persiste, debes decírselo al Técnico de Inserción Laboral, para que pueda indicarle pautas de actuación más adecuadas.

Participación del compañero con síndrome de Down en los eventos sociales de la empresa

En cada empresa hay culturas diferentes, que el compañero tendrá que ir conociendo para poder saber en cuál desea o debe participar.

Ante eventos como los cumpleaños, cenas de Navidad, cenas de empresa, lotería de Navidad, jornadas, cursos, etc., lo mejor es normalizar la situación y que el trabajador con síndrome de Down, como el resto de los compañeros, elija en lo que quiere participar.

Se hace necesario, por tanto:

- Favorecer su participación en actividades sociales normalizadas, animándole y ofreciéndole el apoyo que necesite.
- Valorar los beneficios que le reportará al trabajador con síndrome de Down la participación en determinados eventos. Esta valoración la debe realizar el propio trabajador con los apoyos necesarios.
- Potenciar su implicación ya que suelen tener buena memoria para recordar fechas de cumpleaños y eventos importantes, por lo que muchas veces será él el que te recuerde a ti los eventos.

He aquí unos ejemplos:

«Mario ha comenzado a trabajar como auxiliar de oficina hace tres meses. Como cada año, al llegar el verano, la empresa organiza un viaje de trabajo al que van todos los trabajadores y cuyo objetivo es la socialización entre los compañeros y tratar en un entorno menos formal los cambios y objetivos laborales que se propone la empresa. Llamamos al Técnico de Inserción Laboral preguntándole si se lo deben decir, ya que no saben muy bien cómo actuar.»

Ante todo es importante que partamos de la idea de que el trabajador con síndrome de Down es un compañero más que debe ser tratado como tal teniendo en cuenta sus capacidades y limitaciones.

Cuando se trata de realizar actividades fuera de la empresa, que no se ajustan estrictamente a lo profesional, debemos plantearnos hasta dónde estamos dispuestos a involucrarnos con esa persona y si esa actividad es interesante o no para el trabajador con síndrome de Down. En este sentido, Mario puede participar en los encuentros de profesionales de la empresa

si le apetece, pero a lo mejor no es apropiado que asista a las reuniones de exposición de los resultados de cuentas anuales.

En situaciones así debemos ser realistas, no es una decisión que le corresponda tomar en exclusiva al trabajador con síndrome de Down, al Técnico de Inserción Laboral, al apoyo natural o a la familia; es una decisión que ha de tomarse en equipo.

En primer lugar, tendremos que preguntar si la persona quiere ir al viaje. Si la respuesta es positiva, debemos tener en cuenta las capacidades del trabajador con síndrome de Down y analizar las necesidades que deben cubrirse en este tipo de situaciones.

Una vez que conocemos en detalle la realidad, debemos saber si Mario va a necesitar determinados apoyos y si hay algún compañero dispuesto a asumir el rol de apoyo durante este viaje.

En caso de que no haya compromiso por parte de la empresa o de la familia, lo mejor es explicar al trabajador con síndrome de Down la actividad propuesta y las razones por las que no puede asistir, siempre de forma asertiva e intentando empatizar con él.

«Rafael ha comenzado a trabajar en una empresa. En su departamento todos participan cuando hay cumpleaños poniendo dinero para hacer un regalo. Eva, la compañera de Rafael, duda si puede participar en eventos así, si es una decisión del propio Rafael o de la madre, etc.»

En principio, ante esta situación existe una pauta clara, debemos preguntar a Rafael si quiere participar en este tipo de eventos.

Si desea participar, debemos explicarle con detalle la dinámica de la celebración y, cuando sea necesario, proporcionarle los apoyos que requiera: "Rafael, hemos preparado una lista

con los cumpleaños para que la tengas en tu sitio y no se te olvide ninguno". Aún así, podemos estar pendientes y recordárselo cuando se acerque alguna fecha especial.

Por otro lado, si Rafael decide no participar, debemos respetar su decisión.

Cuando trabajes conmigo recuerda:

- Todas las personas con síndrome de Down compartimos algunos rasgos, pero todos somos diferentes.
- Crecemos y maduramos, somos personas adultas y nos gusta que nos traten como tal.
- Podemos seguir aprendiendo a lo largo de toda nuestra vida.
- Somos personas afectivas, con quien nosotros queremos serlo.
- Experimentamos todos tipo de emociones (tristeza, alegría, emoción, etc.) aunque a veces nos cuesta identificarlas.
- Escogemos a nuestros amigos, no somos amigos de todo el mundo.
- Solemos tener una vida bastante saludable, no somos personas enfermas.
- Podemos trabajar, con los apoyos adecuados a nuestras necesidades.
- Nosotros también tenemos sueños, objetivos e ilusiones que con los apoyos necesarios podemos cumplir
- Recuerda que nosotros también nos formamos para ser autónomos. Nos gusta movernos solos en el transporte, ser autónomos en el hogar y participar en actividades.

Capítulo 4

El proceso de selección de personal: claves a tener en cuenta



En un mercado tan globalizado, donde la competencia por un puesto de trabajo es tan dura, las personas con síndrome de Down se encuentran en una situación adversa ante la que requieren de apoyos y adaptaciones que favorezcan su acceso al empleo. Aprender a superar los procesos de selección se plantea como clave principal a la hora de alcanzar el éxito.

Sin duda, afrontar un proceso selectivo supone una prueba ante la que todas las personas muestran inseguridades, miedos y tensiones. La información y la formación en este aspecto son esenciales en el caso de las personas con síndrome de Down, puesto que el conocimiento de los métodos selectivos hará que los aspirantes puedan afrontar el proceso de forma eficaz.

4.1. Acceso al empleo a través de una oposición

Las personas con síndrome de Down se enfrentan a muchos retos. Uno de ellos, de gran importancia para su inclusión social y la mejora de su participación en la sociedad, es la integración laboral. Pero la integración laboral no es simplemente el acceso a un puesto de trabajo, sino el acceso a un puesto de trabajo de calidad. Hasta ahora, el empleo público ha sido una opción laboral muy poco considerada por este colectivo.

A menudo, las personas con síndrome de Down que buscan un empleo no se plantean la opción del empleo en la Administración. El difícil acceso a la información sobre la oferta de empleo público, los procesos a seguir para acceder a este tipo de empleo y la falta de adaptación en las pruebas han contribuido a que este colectivo, se haya mantenido al margen en los procesos selectivos convocados.

Desde 1982, año en que se publicó la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI actualmente refundida en el texto de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, 2013), se han llevado a cabo diferentes medidas de reserva de plazas en la Administración Pública. En España, como medida de acción positiva en la integración sociolaboral de las personas con discapacidad, se adoptó el sistema de cupo de reserva. En el terreno de la función pública, esto supuso la adopción de medidas que permitieran la participación de las personas con discapacidad en los procesos de selección para el acceso al empleo público en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos. Es en 1988 cuando la Administración Pública, como agente empleador, estableció para sí misma, mediante la aprobación de la Ley 23/1988 que:

"En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al 3 % de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al 3 %, de modo que progresivamente se alcance el 2 % de los efectivos totales de la Administración del Estado, siempre que se superen las pruebas selectivas y que, en su momento, acrediten el indicado grado de discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondiente."

Este cupo de reserva a nivel de la Administración General del Estado sirve, a su vez, de referencia para el resto de Administraciones Públicas, no siendo obligatorio. De este modo, las comunidades autónomas en su propia regulación de la oferta de empleo público fijaron inicialmente también sus cupos de reserva sobre el porcentaje establecido del 3 %, incrementándose gradualmente con posterioridad.

El cupo de discapacidad favorece que las personas con discapacidad concurren a los diferentes procesos selectivos (oposición, concurso, concurso-oposición) solicitando las pertinentes adaptaciones. Además, se le garantiza que compiten para unas determinadas plazas a las cuales solo optan personas con discapacidad.

Esta medida, que supone un importante paso en la inclusión y reconocimiento sobre las dificultades de acceso de este colectivo a la oferta de empleo público, no contempla que el colectivo de personas con discapacidad incluye una tipología diversa de discapacidades, con características muy extremas, que suponen una gran diversidad del grupo por lo que se hace necesaria la adaptación específica por colectivos (discapacidad intelectual, física o sensorial) de las pruebas de selección para que realmente se cumplan las condiciones de igualdad entre los opositores.

Al respecto, en el Decreto 54/2006 de la Comunidad de Madrid se da una especial atención a las *personas con discapacidad psíquica originada por retraso mental*: se reserva, como mínimo, un 25 % de las plazas incluidas dentro del cupo de discapacidad de cualquiera de las categorías que forman el Grupo Profesional V de los establecidos en el convenio colectivo vigente, para que sean cubiertas por personas con discapacidad intelectual. Estas categorías son: Auxiliar de Control e Información, Auxiliar de Obras y Servicios, Auxiliar de Hostelería y Pinche de Cocina.

Desde este momento se realizan convocatorias específicas para personas con discapacidad intelectual y, aunque

inicialmente se plantea como sistema selectivo el concurso, es en el año 2012 cuando se realiza la primera convocatoria que supone la superación de pruebas oposición y concurso.

En la actualidad, la oferta de empleo público de la Administración General del Estado, aprobada por el Gobierno en Consejo de Ministros, contempla una reserva del 7 % de las plazas convocadas para personas con discapacidad. Con ello, a propuesta del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se cumple con la adaptación de la normativa de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Además, se convoca, en turno independiente y exclusivamente para personas con discapacidad intelectual, el correspondiente cupo establecido por ley del 2 % de las plazas para personas con este tipo de discapacidad. Esta convocatoria origina la no discriminación en el acceso al empleo público y la compensación de las barreras a las que se enfrenta este colectivo. La gran ventaja es que el candidato no competirá con personas sin discapacidad intelectual (discapacidad física, sensorial, etc.). Hay que tener en cuenta que, dentro del colectivo, la variabilidad de tipologías y grados de la discapacidad deriva en una gran heterogeneidad del grupo y, por tanto, en notables diferencias de nivel entre los aspirantes. En este sentido, las personas con síndrome de Down con especiales dificultades para la inserción laboral y que requieren de apoyos para lograr el éxito en el empleo, se encuentran en desventaja ya que comparecen con personas que presentan un certificado de discapacidad de hasta 50 puntos de diferencia.

Convocatoria a proceso selectivo

Aunque en la actualidad el uso de las nuevas tecnologías permite una mayor difusión sobre la oferta de empleo público,

hay que contemplar que las personas con síndrome de Down presentan dificultades de acceso a la información y, a menudo, no manejan estos canales así como tampoco el lenguaje utilizado para informar sobre la oferta.

En este sentido, se hace indispensable la labor de divulgación que se realiza desde las entidades que dedican su actividad al colectivo, así como la orientación de los usuarios y el acompañamiento por parte de los profesionales a lo largo del proceso.

Consideramos de vital importancia que la persona decida sobre su participación en un proceso selectivo de forma meditada, para ello es necesario hacerla conocedora sobre el proceso y todo lo que supone. La preparación de una oposición requiere de una gran inversión de esfuerzos y tiempos que debe estar relacionada con las posibilidades de alcanzar el logro para que la experiencia resulte satisfactoria.

Cabe nombrar, en esta toma de decisión, el importante papel que juega la familia como agente motivador hacia la participación de la persona con síndrome de Down en un proceso selectivo.

Por ello, se hace imprescindible:

- Informar sobre la alternativa de inserción que ofrece el empleo público desde las áreas formativas de orientación laboral. El conocimiento sobre esta opción, la forma de acceso, la oferta que genera y las condiciones laborales generará intereses y motivará a los futuros opositores.
- Informar sobre la publicación de la convocatoria. Además de la acción de difusión, desde el equipo técnico se orientará a aquellas personas con síndrome de Down que muestren interés y competencia para su participación en el proceso selectivo.
- Informar y orientar sobre las bases de la convocatoria. Como ya hemos comentado con anterioridad, el lenguaje utilizado

en las convocatorias no es accesible para las personas con síndrome de Down, en estos casos es necesario traducir la información a lectura fácil. En la última convocatoria se ha contado con la traducción realizada por la Confederación de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual, (FEAPS), lo que facilita la comprensión sobre las instrucciones del proceso: requisitos, solicitudes, desarrollo del proceso selectivo, etc.

- Orientar y acompañar a los aspirantes con síndrome de Down en la presentación de solicitudes. La persona con síndrome de Down requiere de apoyo en la gestión que supone la presentación de su solicitud:
 - Debe rellenar correctamente el formulario, para lo que se requiere el seguimiento de unas instrucciones, que los datos registrados sean correctos y legibles y que no se le olvide ninguno. En la última convocatoria fue diseñado un modelo específico en lectura fácil que simplificó el proceso de forma notable.
 - La presentación de la solicitud en el registro requiere del desplazamiento de la persona con síndrome de Down a una dirección desconocida y manejarse en un entorno no habitual en el que hay que seguir ciertas normas: coger número, esperar, acudir al puesto asignado según pantalla, etc. Además, requiere de la puesta en marcha de mecanismos de resolución que resuelvan situaciones imprevistas como la petición de documentación no contemplada o posibles correcciones sobre el documento de solicitud. La persona con síndrome de Down necesita del apoyo en las tareas que suponen esta gestión para que pueda ser desarrollada con éxito.
- Informar sobre la publicación de listas de admitidos/excluidos, periodos de reclamaciones y listas definitivas. Para

que los aspirantes sigan el proceso es importante enseñarles cómo realizar el seguimiento: uso de internet, página web, realizar la búsqueda de información; o, en el caso de existir una dificultad de acceso, facilitar esta información de forma directa.

Preparación de la prueba

El proceso de acompañamiento que se desarrolla desde las entidades incluye la provisión de apoyos en la preparación de la prueba oposición. En este sentido es importante que la persona con síndrome de Down comprenda el tipo de pruebas que va a realizar, cómo se van a puntuar, etc.

Preparar el examen implica crear grupos de estudio para trabajar sobre el temario desde planteamientos pedagógicos adaptados al ritmo de aprendizaje de la persona con síndrome de Down que favorezcan la adquisición de los conceptos (traducción de los temarios, ejercicios prácticos, elaboración de esquemas, realización de pruebas que simulen el momento de examen, etc.); organizar la planificación del estudio programando los horarios y las actividades hasta la fecha de la prueba; trabajar sobre las técnicas de estudio y dotar de habilidades básicas que le permitan rendir bien en las pruebas selectivas.

Hasta la fecha, los procesos selectivos convocados para personas con discapacidad intelectual se han realizado mediante el sistema de concurso-oposición. Esta modalidad supone la preparación de los aspirantes ante dos fases diferenciadas y que requieren de una atención específica:

- *Fase oposición*: el componente intelectual de esta prueba implica procesos cognitivos como: percepción, atención, memoria, etc. que permitan la codificación de la información para su almacenamiento y posterior recuperación ante

la situación de examen. Justamente es en estos aspectos en los que la persona con síndrome de Down presenta mayores dificultades y, por este motivo, se ha procedido a la adaptación de la prueba a fin de favorecer el acceso del colectivo a este tipo de procesos selectivos.

La **adaptación de la prueba** a personas con discapacidad intelectual ha derivado en ajustar la extensión de la prueba tipo test, adecuándola a la capacidad de concentración y resistencia que presenta el colectivo, estimándose un tiempo suficiente para su realización no superior a sesenta minutos. El ejercicio consiste en la realización de un cuestionario de 25 preguntas, con tres respuestas alternativas, siendo solo una de ellas la correcta y en el que las respuestas erróneas no se penalizan.

En relación con las **condiciones del entorno** de los exámenes, de nuevo es conveniente tener en cuenta las características ya planteadas. Normalmente la prueba se realiza en grandes edificios que dan cabida a un gran número de opositores. Los aspirantes deben localizar su nombre en interminables listas que asignan el aula en la que debe realizar la prueba, lo que supone orientarse por el edificio hasta llegar a ella.

Si a todo esto le sumamos la tensión que por sí misma origina la situación de evaluación, nos encontramos ante una experiencia que requiere de una gran regulación y autocontrol que favorezcan la correcta realización de la prueba. Para ello se hace necesario la realización de pruebas previas en las que se genere un escenario lo más parecido al real para que la persona con síndrome de Down se familiarice y pueda desarrollar mecanismos que favorezcan su adaptación y regulación el día de la prueba: hacer una visita al lugar de realización del examen y simulaciones de la prueba permitirá

la anticipación de los hechos para que esta situación se experimente de una forma más normalizada.

Otro aspecto relevante durante el proceso de oposición trata sobre la preparación de la persona con síndrome de Down ante el resultado de la prueba y sus consecuencias. Se hace imprescindible trabajar sobre las posibilidades de los aspirantes y la atribución de responsabilidad ante las consecuencias para que la experiencia no contribuya a la frustración o el desánimo y no sea vivida en ningún caso como algo negativo.

- *Fase concurso*: en esta fase, en la que solo participan quienes han logrado superar la fase de oposición, los aspirantes deben presentar la documentación acreditativa de los méritos que desean que se les valore. Entre ellos se distinguen:

a) Méritos académicos:

- titulación académica superior a la exigida en la convocatoria.
- formación específica relacionada con el perfil solicitado en la convocatoria.
- otra formación.

b) Méritos profesionales:

- experiencia profesional en puestos relacionados con el perfil de la convocatoria.
- experiencia profesional en otros perfiles.

En el caso de las personas con síndrome de Down nos encontramos con que en muy pocas ocasiones cuentan con estudios superiores o formación complementaria que pueda ser valorada en este momento del proceso. Este es uno de los factores que motivan la desventaja de la persona con síndrome de Down respecto a la puntuación que puedan

conseguir otros aspirantes que sí hayan podido completar sus estudios.

La misma consecuencia encuentran al acreditar su experiencia laboral, ya que nos hallamos ante un colectivo con especiales dificultades de inserción que, por lo general, o no cuentan con experiencia laboral previa o esta no resulta lo suficientemente extensa como para conseguir un aumento significativo de su nota tras la valoración de estos méritos.

Podemos concluir que las personas con síndrome de Down se encuentran en una posición desfavorable respecto a la que puedan mostrar otros grupos dentro del colectivo de discapacitados.

En este proceso se hacen absolutamente necesarios la colaboración y el apoyo de las familias respecto a la recopilación de los documentos acreditativos, ya que no es tarea fácil. En algunos casos la acreditación conlleva la solicitud de una vida laboral lo que supone desde la petición de una cita previa, al desplazamiento a la oficina correspondiente y, finalmente, la gestión de la solicitud. Todo ello entraña unos niveles de autonomía y resolución muy elevados.

4.2. Gestión de acceso al empleo a través de un proceso de selección de personal

4.2.1. Primera fase: elaboración y revisión del curriculum vitae

Generalmente, las personas con síndrome de Down no presentan una formación superior a los estudios primarios así como tampoco pueden describir una trayectoria profesional extensa, por lo que este documento no debe considerarse como única prueba o muestra principal de la competencia profesional de la persona.

Por estos motivos, en la actualidad se realiza la orientación hacia la elaboración del CV por competencias: “el conjunto de características intrínsecas del individuo, que se demuestran a través de conductas y que están relacionadas con un desempeño superior o exitoso en el trabajo” (Mc Clelland).

Este modelo teórico en el que, en los últimos tiempos, se basan los sistemas de gestión de recursos humanos de las empresas más sobresalientes y que sin duda se extenderá a todo el medio empresarial, favorece al colectivo ya que de esta manera el CV se utiliza para exponer y evidenciar el potencial de la persona con síndrome de Down hacia su desempeño profesional. El objetivo se centra en marcar la atención sobre todo aquello que la persona puede llegar a hacer.

En este sentido, las personas con síndrome de Down requieren de orientación previa sobre la identificación y reconocimiento de esas competencias que definan su perfil profesional, así como sobre el orden de exposición y formatos a utilizar para una correcta presentación de los contenidos.

4.2.2. Segunda fase: selección a través de la entrevista de trabajo

En la mayoría de los casos la empresa reconoce no estar preparada para seleccionar candidatos con discapacidad intelectual. Normalmente el concepto global de selección requiere de una serie de pasos que en esta situación necesitan de la simplificación del proceso. Los formatos habituales utilizados para la solicitud de empleo no están adaptados, así como tampoco las pruebas de idoneidad que a menudo suelen basarse en pruebas psicológicas. Todo ello dificulta el acceso de las personas con discapacidad intelectual hacia el empleo de forma autónoma derivando en la necesidad de que las entidades sociales desde la intermediación laboral consigan conectar a empleadores y demandantes de empleo.

Cuando una empresa se plantea la incorporación de un trabajador con síndrome de Down a su plantilla, debe, como en cualquier otro caso, realizar un análisis de la necesidad y definir con claridad el puesto de trabajo (tareas, condiciones y responsabilidades) para realizar la oferta y establecer los criterios de selección.

Como ya hemos comentado en capítulos anteriores, en el inicio de la sección es aconsejable que la empresa o empleador sea asesorado por una entidad social cuando se inicia en un proceso de selección de personal con síndrome de Down.

En la búsqueda de candidatos, la empresa puede optar por dos vías:

1. Solicitar que la entidad social colaboradora se encargue de la selección del profesional más adecuado teniendo en cuenta las competencias, capacidades y requisitos requeridos, considerando para ello la información aportada por la empresa y los resultados del análisis realizado sobre el puesto de trabajo.
2. Participar en el proceso selectivo realizando las entrevistas de los candidatos preseleccionados por la entidad colaboradora y asumiendo la toma de decisión.

Desde los departamentos de recursos humanos se plantea la dificultad ante cómo establecer una entrevista de trabajo a una persona con síndrome de Down. Después de varios ejercicios, podemos asegurar que la entrevista individual se plantea como la más adecuada puesto que permite un mayor acercamiento entre entrevistador y entrevistado evitando, como ocurre en la entrevista grupal, la distracción, la interferencia o el desequilibrio en la participación de los participantes.

Por otro lado, las entrevistas excesivamente estructuradas apoyan la rigidez propia de las personas con síndrome de Down y no favorecen la participación cerrando la posibilidad

de exposición o comunicación ya que el entrevistado se limitará a contestar muy probablemente con monosílabos. Pero las entrevistas no estructuradas fomentarán la pérdida de la persona con síndrome de Down en su discurso ya que muestran dificultad a la hora de manejarse en el pensamiento más abstracto.

Por ello, la entrevista semiestructurada se presenta como la combinación más adecuada para procesar la selección de personal con síndrome de Down, ya que favorece la comunicación al mismo tiempo que requiere de la formulación de preguntas más concretas que reconduzcan las ideas centrando al entrevistado en el tema de interés.

Puntos clave a la hora de desarrollar una entrevista de selección:

- Dar a la persona el tiempo necesario para expresarse.
- Utilizar un lenguaje accesible (claro y sencillo) para favorecer la comprensión de las preguntas o del mensaje.
- Estimular a la persona para que conteste o aporte la información solicitada.
- Reformular la pregunta si no ha sido entendida.
- Confirmar la información recogida a fin de corroborar los datos.
- Hablar directamente con la persona con síndrome de Down, no con las personas que la acompañan.
- Apoyarse en el lenguaje corporal para completar el mensaje oral.

En ocasiones, el seleccionador tiende a recoger la información que necesita sin facilitar información sobre el puesto. A este respecto, aconsejamos aportar datos concretos sobre la oferta para que la persona con síndrome de Down pueda relacionar las exigencias o requisitos con sus competencias e intereses, a fin de facilitar la toma de decisión.

4.2.3. Tercera fase: formalización del contrato

Una vez superadas las fases anteriores llega el momento de trasladar la decisión sobre la selección o no selección al candidato. El acompañamiento en el proceso por parte de la entidad social hace que la empresa pueda apoyarse en sus técnicos para realizar la transmisión de la información.

Cuando el candidato no ha sido seleccionado se hace necesario mantener una conversación en la que se comunique este hecho y se le dé retroalimentación positiva sobre su participación en el proceso de selección para que la persona con síndrome de Down pueda finalizar su candidatura y cerrar esta fase. Asimismo, la experiencia y el resultado servirán como aprendizaje de cara a identificar aquellos aspectos que requieren de mejora estableciéndose de esta manera nuevos objetivos de trabajo.

En el caso de que la persona con síndrome de Down haya superado con éxito el proceso selectivo, se inicia una nueva fase que precisa de la colaboración entre el técnico de inserción de la entidad social de referencia y la empresa o empleador:

- Asesoramiento sobre el tipo de contratación y su gestión.
- Presentación de la documentación relativa al trabajador requerida para la gestión del contrato.
- Coordinación con el tutor o representante legal en el caso de que el trabajador tenga reconocida la incapacidad legal por sentencia. En algunos casos, las personas con síndrome de Down se encuentran en una situación de restricción en cuanto a ciertos actos legales. Esto se materializa a la hora de firmar un contrato en que la firma del trabajador deberá ir acompañada por la firma de su tutor para su total validez.
- Acompañamiento y supervisión en la firma de contrato. Hemos de tener en cuenta que el contrato, en forma y fondo, se trata de un documento poco accesible, convirtiéndose

en interminable cuando se le suman páginas y páginas de cláusulas adicionales. Por este motivo, y a fin de que la persona con síndrome de Down conozca las condiciones laborales que recoge y pueda hacer firme su compromiso con la empresa mediante la firma del mismo, se precisará de la traducción e interpretación correspondientes.

De la exposición realizada en este capítulo podemos concluir que:

- La adaptación realizada por el Gobierno sobre la normativa española que se concreta en el aumento de la cuota para personas con discapacidad y recoge de forma específica la reserva de plazas para las personas con discapacidad intelectual, supone la ratificación de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y se plantea como una medida extraordinaria que favorece y contribuye a la integración laboral de este colectivo desde el ente público.

Aun así, reconocemos que queda un gran trabajo por hacer en relación a la adaptación de las pruebas y procedimientos requeridos para la superación de los procesos selectivos públicos. La búsqueda de la inclusión de todo el colectivo supone una importante revisión que favorezca y permita el acceso de las personas que presentan mayor riesgo de exclusión, como es el caso de las personas con síndrome de Down.

- En cuanto a la participación de las personas con síndrome de Down en los procesos selectivos privados, cabe observar la necesidad de formación y orientación de los profesionales que se dedican a la labor de reclutamiento en las empresas. Todo ello, con la finalidad de hacerlos conocedores sobre las fórmulas (adaptación de las técnicas) que permitan realizar la selección de una forma ajustada y posibiliten el descubrimiento de la competencia que el candidato con

síndrome de Down pueda presentar para un determinado puesto de trabajo.

En cualquiera de los casos, tanto si hablamos de la modalidad pública como de la privada, el trabajo continuado basado en la orientación, formación y provisión de apoyos realizado desde las entidades sociales se determina como pieza clave ante la posibilidad de acceso al empleo de las personas con síndrome de Down. En este sentido, sobre ellas recae la labor no solo de preparar a los futuros trabajadores sino también contribuir al cambio social que favorezca y propicie las oportunidades laborales de este colectivo.

Capítulo 5

Experiencias personales



Experiencia 1

Trabajador: Belén, mujer de 32 años

Tipo de contrato: Temporal

Fecha de inicio: 4 años trabajando

Jornada laboral: 8:00h a 14:00h

Perfil profesional: Auxiliar de oficina

Tareas:

- Clasificación y archivo numérico de informes de gastos.
- Clasificación y archivo numérico de viajes.
- Clasificación y archivo alfabético de facturas.
- Sellado de documentos de entrada.

Descripción de la trabajadora

Belén tiene síndrome de Down y es una persona que dentro de la discapacidad intelectual posee muy buenas competencias personales, sociales y laborales. Es responsable, educada, perfeccionista, tiene buenas habilidades sociales y siempre ha tenido muchas ganas de trabajar. La gran motivación que posee hace que se muestre contenta con su trabajo. Está siempre dispuesta a aprender cosas nuevas, así como a ayudar a sus compañeros en cualquier momento.

Estos motivos, ayudan a que el trabajo realizado por Belén sea de buena calidad, adecuado y satisfactorio según las exigencias que piden en su empresa.

No obstante, Belén necesita refuerzo en algunos aspectos, como, por ejemplo, en la gestión del tiempo. Suele ser muy meticulosa a la hora de realizar una tarea y este perfeccionismo, que en principio puede parecer positivo, le implica tardar más tiempo del necesario en realizar la misma. A esto hay que añadir algunos procesos y rutinas que Belén va introduciendo a

la hora de desempeñar la tarea y que no han sido previamente entrenados, ni son estrictamente necesarios.

También se ha trabajado con ella la necesidad de dejarse ayudar por sus compañeros en aquellos momentos en que tiene mucho trabajo que sacar adelante. Aunque tiene claro la importancia de ayudar a los demás, le cuesta mucho aceptar que a veces es ella la que necesita ayuda, ya que lo vive como un fallo en la realización de su trabajo. Por tanto, es necesario reforzar el trabajo en equipo y que a veces será ella la que necesite ayuda sin que esto implique un fallo en su trabajo.

Consideraciones del puesto de trabajo

El trabajo que realiza Belén es bastante complejo, ya que existen tres tipos de archivo y cada uno se realiza con un criterio de clasificación diferente.

También hay que tener en cuenta que la documentación con la que trabaja es muy importante y confidencial, por lo que tienen que tener cuidado de no traspapelarla o colocarla en el lugar equivocado.

Además, el puesto exige que Belén sea muy rápida y eficaz, pues el departamento genera gran cantidad de documentación que ha de ser archivada lo más rápido posible, para así evitar que se acumule. Por tanto, podemos decir que el ritmo de trabajo que se le exige a Belén es bastante alto, ritmo que ella cumple sin grandes complicaciones.

Descripción de los apoyos naturales y compañeros

El equipo de trabajo de Belén ha favorecido, desde el principio, su inserción sociolaboral. Cuenta con apoyos naturales que proporcionan la ayuda necesaria cuando la trabajadora lo necesita, no solo en el terreno laboral, sino también en el ámbito social (muy importante para que la inserción laboral funcione).

Sus apoyos le ayudan a la hora de gestionar la cantidad de comida que toma en los descansos, en las diferencias que puedan surgir con su supervisora (ya que a veces a Belén le cuesta entender la exigencia que le reclaman) o a la hora de gestionar el tiempo que invierte en hablar con los compañeros dentro de su jornada laboral (a veces no se da cuenta de que tiene que dejar de hablar porque ese día tiene bastante trabajo que sacar adelante).

Así como los apoyos naturales fueron surgiendo de manera espontánea, y gracias a eso solo necesitaron una mera orientación, el Técnico de Inserción Laboral tuvo que hacer una labor de mediación con su supervisor, pues en muchas ocasiones se deja llevar por la gran capacidad que tiene Belén en muchos aspectos, olvidando a veces las dificultades que presenta en determinados momentos.

Por último, podemos añadir que la valoración que realiza Belén y sus compañeros respecto al trabajo que desempeña es muy positiva.

Experiencia laboral de Belén Rial

«Siempre he tenido claro que quería trabajar, quería seguir el modelo de mi padre que trabajaba en una oficina como administrativo. Quería un empleo para sentirme útil, ser independiente y tener la cabeza bien amueblada.

Para poder conseguir esto decidí participar en el Proyecto Stela, proyecto de Empleo con Apoyo de la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Allí aprendí todo lo necesario para en un futuro poder trabajar, como por ejemplo manejar mis habilidades sociales, usar el ordenador, solucionar conflictos, justificar cuando llegas tarde al trabajo o vas al médico, dar siempre buena imagen y no tardar mucho en el baño. Esto último era algo que me costaba bastante.

El día que me informaron de que había un puesto de trabajo me sentí muy contenta de que hubieran pensado en mí para un empleo.

Al principio estaba muy nerviosa, menos mal que estaba conmigo mi preparadora laboral que me ayudaba a realizar mis tareas y mucho más, como, por ejemplo, a seguir las señales del metro para poder llegar a mi empresa sola sin perderme.

Mi preparadora laboral me acompañaba en mi trabajo durante toda mi jornada y, poco a poco, cuando sabía hacer mis tareas y era autónoma, fue dejándome sola. Cuando ya estaba sola, me encontré con alguna dificultad como, por ejemplo, había veces que no me entendía muy bien con mi supervisora. Para solucionar esto, mi preparadora laboral nos ayudó a entendernos y comunicarnos mejor.

Lo que más me gusta de mi trabajo es poder realizar sola mis tareas y, sobre todo, el estar trabajando todos los días con mis compañeros. Con mis compañeros y apoyos me siento muy a gusto y me ayudan en todos los aspectos.

Desde que trabajo mi vida ha cambiado mucho. Me ha cambiado el carácter, la forma de pensar, la forma de vestir, etc. En lo personal, ayudo más en casa, soy más autónoma y me manejo mejor en el transporte público. Profesionalmente, tengo más experiencia y más capacidad de aprender cosas nuevas, soy más autónoma y, sobre todo, pienso antes de actuar, eso es fundamental.

En un trabajo es muy importante ser educado, tener respeto, hablar bien tanto a superiores como a compañeros, tener buen humor y, si trabajas cara al público, tener buena conducta y estar siempre sonriendo.

Mi consejo es que para conseguir un puesto de trabajo es necesario que hagas las funciones despacio y con buena letra y, sobre todo, que nunca agaches la cabeza, sino que vayas

con la cabeza bien alta y así sí que se consiguen las cosas y también los objetivos.»

Experiencia 2

Trabajador: Davinia, mujer de 35 años

Tipo de contrato: Indefinido

Fecha de inicio: 10 años trabajando

Jornada laboral: 8:00h a 15:00h

Perfil profesional: Auxiliar de oficina

Tareas:

- Atención telefónica y atención al público.
- Distribución del correo de entrada y preparación del correo de salida.
- Distribución de notas internas.
- Realización de fotocopias.
- Organización del corcho de información.
- Colocación de revisteros.
- Archivo de expedientes.
- Mailing.

Descripción de la trabajadora

Davinia es una persona que posee unos buenos hábitos laborales, es puntual, demuestra motivación e iniciativa, es bastante autónoma y tiene una buena capacidad de aprendizaje.

Demuestra mucho interés por realizar bien su trabajo, sobre todo por el que está relacionado con la atención al público y con las tareas que implican estar en contacto con otros compañeros, que es lo que más le gusta. Su nivel de ejecución de tareas es muy bueno, por lo que la calidad del trabajo realizado, generalmente, es muy adecuada.

A nivel social, la trabajadora presenta algunas dificultades a la hora de asumir críticas o reconocer sus propios errores. Por

esto, a veces Davinia muestra una actitud negativa cuando las propuestas de mejora vienen de su equipo de trabajo o del Técnico de Inserción Laboral. Este es un tema que hay que trabajar mucho con Davinia y sus compañeros. Con ella, para que aprenda a controlar su conducta cuando recibe una crítica, y con sus compañeros para que sepan realizar la misma de la manera más correcta y adecuada posible y nunca delante de las visitas que acuden a la empresa.

Otro aspecto que hay que trabajar con Davinia es el control de sus habilidades sociales, ya que aunque son bastante correctas, a veces se excede en el uso de confianza (uso de diminutivos, bromas, etc.). Por lo que al desempeñar un puesto cara al público es necesario reforzar mucho una actitud adecuada para evitar posibles malentendidos con los clientes.

Consideraciones del puesto de trabajo

El puesto de trabajo de Davinia contiene un amplio abanico de funciones, para las cuales necesita diferentes tipos de apoyo. La tarea del archivo de expedientes es en la que ha necesitado más supervisión y ayuda ya que, al tener un criterio alfabético le resulta más compleja. Esta función es supervisada de una manera exhaustiva por uno de sus apoyos naturales que comprueba el archivo diariamente, consiguiendo así una gran calidad en el trabajo realizado.

La atención telefónica y directa al público es llevada a cabo de manera exitosa por Davinia, encontrándose a veces con la necesidad de modular sus habilidades sociales y así atender correctamente a la gran diversidad de público que acude a la empresa, bien sea para recibir información o para reunirse con los trabajadores.

El resto de tareas como el mailing, las fotocopias y el correo son realizadas por Davinia de manera bastante autónoma, y

por tanto, solo existe una muy pequeña supervisión por parte de su apoyo natural.

Descripción de los apoyos y compañeros

Davinia se encuentra completamente integrada con su equipo de trabajo, tanto a nivel laboral, como en los momentos de ocio (desayuno, descanso, eventos de empresa...).

Conoce su trabajo y lo realiza correctamente, pero en determinadas tareas en las que presenta alguna dificultad, posee supervisores concretos que le prestan el apoyo que necesita.

A nivel social, cuenta con un apoyo natural que le guía en cuestiones de actitud, apariencia física, atención al público y con su relación con los otros compañeros, etc.

No obstante, el Técnico de Inserción Laboral trabaja con dicho apoyo natural para que esa ayuda proporcionada sea la adecuada y no se convierta en un exceso de sobreprotección, sino en una dirección hacia la trabajadora, dándole las herramientas oportunas para la solución de problemas o dificultades que aparezcan en el día a día.

Experiencia laboral de Davinia Alonso

«Mi nombre es Davinia y llevo trabajando 10 años. Yo quería encontrar un puesto de trabajo para ser una persona independiente y ganar mi propio sueldo, así que mi familia y yo decidimos participar en el Proyecto Stela para formarme y poder encontrar un empleo. Aprendí muchas cosas como a utilizar el dinero, el transporte, mejorar las habilidades sociales... todo para manejarme en el mundo laboral.

Cuando conseguí mi trabajo, al principio, estaba muy nerviosa porque no conocía a mi jefa, a mis compañeros, ni mis tareas, pero ahí estaba mi Técnico de Inserción Laboral para apoyarme en todo. Me hizo soportes para poder hacer mis tareas con

más facilidad y también me ayudó a relacionarme bien con mis compañeros de trabajo. Durante un mes estuvo conmigo toda la jornada, después fue dejándome sola, hasta que ya solo venía a hacerme un seguimiento cada cierto tiempo.

Ahora que estoy sola, a veces me surgen problemas con alguna persona de mi trabajo o con alguna de mis funciones, pero después viene mi Técnico de Inserción Laboral y me ayuda a solucionarlo y a estar más serena.

También me ayuda mi apoyo natural, que me supervisa las tareas y, si tengo dudas o un problema, le pido ayuda.

Me siento muy feliz y satisfecha haciendo mi trabajo porque veo que soy capaz de hacerlo sola, aunque en algún momento necesite ayuda. Desde que estoy trabajando me relaciono mejor con mis compañeros y con otras personas, he aprendido a pedir ayuda y me he hecho como persona.

Lo que más me gusta de trabajar en mi empresa es que mis jefes y mi apoyo natural valoran cómo trabajo. Además, me gusta mucho trabajar en equipo y relacionarme con mis compañeros porque me siento muy integrada con ellos.

Para trabajar en una empresa es muy importante ser responsable, educado, puntual y respetuoso. Yo, antes de empezar a trabajar, tuve que mejorar algunas cosas muy importantes como la higiene, la imagen personal e ir bien aseada.

Para las personas que quieran encontrar un trabajo, creo que es importante que conozcan sus capacidades, que sepan relacionarse con los compañeros y jefes, que sean autónomos, que sepan disculparse cuando se equivoquen y que tengan ganas de aprender.»

Trabajador 3

Trabajador: Diego Justicia, varón de 28 años

Tipo de contrato: Indefinido

Fecha de inicio: 6 años trabajando

Jornada laboral: 10:00h a 14:00h

Perfil profesional: Auxiliar de comercio

- Tareas:
- Reposición de Condiment Bar: servilletas, azucarillos, sacarina, especias.
 - Mantenimiento de pisos: recoger la loza, limpieza de mesas, barrer suelo.
 - Poner / quitar el lavavajillas.
 - Colocación de la loza (cubiertos, tazas, platos...)
 - Revisión de cuartos de baño (ver si están limpios y reposición de papel)
 - Sampling: ofrecer a los clientes nuevos productos.
 - Reposición de productos (vasos, pajitas, tapas de vasos, café...)
 - Preparación de naranjas para su posterior colocación en la máquina de zumo
 - Cambio de bolsas en los cubos de basura.
 - Reciclar cartones.
 - Reposición de botellas de agua / zumo en las vitrinas.

Descripción del trabajador

Diego es una persona con síndrome de Down que tiene muy buenas habilidades sociales: es educado, responsable, respetuoso, amable y muy sociable.

Su imagen personal es adecuada y con el tiempo ha aprendido a utilizar su uniforme de trabajo correctamente, comprende que debe quitarse el delantal en los momentos de descanso y ponérselo a la hora de trabajar.

Cuando se le ofreció este trabajo, Diego decidió aceptarlo pero con algunas dudas, ya que él quería trabajar en una oficina. Pero con el tiempo, y debido a las buenas relaciones que entabló con su equipo de trabajo y la ayuda que recibió durante el entrenamiento de su Preparador laboral, descubrió que el puesto que desempeña es el que más le gusta.

Al inicio, para facilitarle el aprendizaje de las tareas, el trabajo que realizaba estaba muy estructurado y organizado (siempre las mismas tareas, dentro de un horario y con unas pautas muy claras y sencillas), pero con el tiempo Diego ha conseguido realizar otras muchas tareas con una gran soltura y flexibilidad, siempre acompañado de la guía de sus compañeros y jefes.

Consideraciones del puesto de trabajo

El puesto que desempeña Diego requiere tener muy buenas habilidades sociales, hay mucha atención al cliente, lo que implica tener siempre un control de la conducta muy adecuado.

Aunque Diego tiene unas buenas habilidades sociales hubo que reforzar mucho la importancia de un buen trato al cliente, así como marcar pautas sobre cómo y cuándo retirar la bandeja, limpiar la mesa, ofrecer los productos a consumir, etc.

Además, es un trabajo que requiere una gran resistencia física, está toda la jornada de pie y moviéndose continuamente. Diego tiene problemas en los pies, por lo que hubo que trabajar mucho para que fuera capaz de aguantar toda su jornada laboral, ya que en los primeros momentos comentaba que llegaba muy cansado a casa. Con el tiempo ha conseguido aumentar su resistencia, de hecho, actualmente añade 20 minutos más a su jornada porque le gusta llegar con tiempo y charlar con los compañeros.

En su puesto hay que ser muy cuidadoso ya que se trabaja con objetos delicados (vasos y tazas de café, cubierto, etc.) que en cualquier momento pueden romperse. Además tuvo

que aprender a discriminar los productos o utillaje que se tira a la basura y los que no.

Es necesario tener muy buena imagen personal, ya que el trabajo se desempeña cara al público. También hay que tener mucha higiene con los objetos y alimentos con los que se trabaja, ya que éstos son ofrecidos al cliente. Estos aspectos fueron reforzados constantemente por el Técnico de Inserción laboral durante todo el entrenamiento para que Diego comprendiera su importancia.

Descripción de los apoyos naturales y compañeros

Sus compañeros le acogieron muy bien desde el primer momento. La supervisora de la tienda había creado muy buen ambiente de trabajo y Diego se adaptó sin ninguna dificultad. El técnico de inserción solo tuvo que ir dando pequeñas pautas para que le ayudaran y supervisaran en sus tareas de trabajo ya que en la relación social hubo que aportar muy pocos apoyos. En la evaluación socio-laboral que se pasa a la empresa su jefa expresa que:

“Considero que DJ está integrado y adaptado al funcionamiento global de la empresa. Es una persona, con un afán de superación muy grande, muy buen compañero, viene siempre muy contento a trabajar, siempre puntual, sabe muy bien lo que tiene que hacer y cuando hace algo mal acepta perfectamente que se le corrija, cada día avanza más en su trabajo, y todo el equipo de esta tienda está encantado de tener un compañero tan encantador como es él”

Experiencia laboral de Diego Justicia

«Hola, me llamo Diego y tengo 28 años. Acudí a la Fundación Síndrome de Down de Madrid para el día de mañana conseguir un puesto de trabajo, ¡y ese día llegó y yo tenía 23 años!

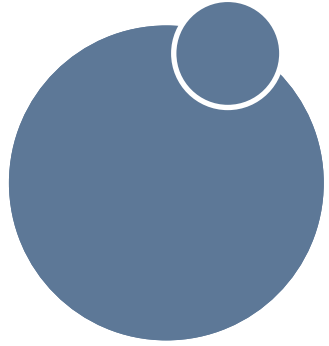
Quería trabajar para estar más seguro y porque creo que puedo contar y aportar algo a una empresa.

Cuando empecé a trabajar no sabía nada y cuando llegué me asusté. Me daba corte hablar con mi jefa, Marta. Sin embargo, ahora cuando tengo alguna dificultad hablo con mi jefa y le explico lo que me ha pasado. Con ella tengo mucha confianza, me ayuda cuando tengo un problema. También me ayudan mis compañeros.

Al principio, tuve que aprender a hablar con respeto, con cortesía, a mirar a la cara cuando te hablan, a tener precaución y confianza con los clientes. A todo esto, me ayudó mi preparadora laboral, que también me enseñó todas mis tareas y a utilizar los medios de transporte. Cuando ya aprendí a manejarme, mi preparadora laboral me fue retirando su apoyo hasta que yo acudía sólo a la empresa.

Desde que trabajo he cambiado mucho, estoy más serio que antes y más concentrado, soy más puntual, responsable y estoy más motivado.

Lo que más me gusta de mi trabajo es que mientras se congelan y descongelan algunos productos tengo tiempo para reírme con mis compañeros. ¡Y no siempre son los mismos!».



Bibliografía



- Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (AAIDD). *Discapacidad Intelectual: definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Alianza Editorial, 2010.
- Asociación Americana del Retraso Mental. *Retraso mental. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Alianza Editorial, 2002.
- American Psychiatric Association (APA). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona. Masson, 2002.
- Comunidad de Madrid: Dirección General de Servicios Sociales, Dirección General de la Función Pública. *El acceso de las personas con discapacidad al Empleo Público: Guía para orientadores*. Imprime: B.O.C.M., 2007.
- Colección FEAPS. Salud mental y alteraciones en la conducta de las personas con discapacidad intelectual. *Guía práctica para técnicos y cuidadores*. Ramón Novell Alsina (Coord.), Pere Rueda Quillet y Luis Salvador Carulla, 2004.
- Colección FEAPS. Síndromes y apoyos. Panorámica desde la ciencia y desde las asociaciones, 2006.
- Jesús Florez. *Biología, Cerebro y Aprendizaje en el Síndrome de Down*. 36th Annual Conference National Down Syndrome Congress, Boston, MA, 2008.
- Jordán de Urríes FB, Verdugo MA. 2001. *El empleo con apoyo en España. Una realidad consolidada. Apoyos, autodeterminación y calidad de vida*. Salamanca: Amarú Ediciones. pp. 521-536.
- Jordán de Urríes FB, Beyer S, Verdugo MA. 2008. *Un estudio comparativo del empleo con apoyo en Europa*. En VVAA. II Premio de Investigación sobre Discapacidad Intelectual. Manresa: AMPANS.

Hasta hace unos años, las personas con síndrome de Down se han mantenido al margen de toda actividad laboral y, por extensión, de otros muchos ámbitos de la sociedad impidiéndose su plena integración. Sin embargo, cada día están tomando un papel más activo en la sociedad, convirtiéndose su incorporación al mercado de trabajo en un aspecto crucial para esta presencia participativa.

«En una sociedad que lucha por ser cada vez más justa, este es un reto de todos.»

La finalidad de este libro es dar las claves a los compañeros de personas con síndrome de Down para que puedan conocer su particular forma de aprender o actuar en el trabajo así como las adaptaciones metodológicas que necesitan.

Innap Inserta es una colección cuyo objetivo es dar las claves y factores de éxito en la inserción laboral de personas con alguna discapacidad psíquica o del desarrollo, como personas con capacidades diferentes que son, y, de esta forma, generar una Administración sintonizada con las necesidades de la sociedad.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



9 788415 562757