



El Compromiso con el Cliente

Introducción

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

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

Antecedentes

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

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

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

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

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

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

Los Contenidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Posición de la EUSE

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

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

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

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

Conclusión

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

Para más información

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

Este documento también está disponible bajo demanda en formato Braille, audiocassette o soporte electrónico.

© **European Union of Supported Employment (EUSE) 2009**

© de la traducción: **Fundación EMPLEA**

La EUSE garantiza a terceros tanto por adelantado como a perpetuidad el derecho de usar, reproducir, traducir o divulgar esta directriz, ya sea en su totalidad o parcialmente, en cualquier tipo de formato o medio, siempre y cuando no se introduzcan cambios sustanciales, bajo la autoría apropiada, cita correcta y que la bibliografía no sea modificada. Si la directriz se reproduce o divulga parcialmente, debe indicarse de modo claro e inequívoco. Este proyecto ha sido financiado por el Programa LEONARDO de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea, en el que ha participado la AESE (Asociación Española de Empleo con Apoyo), pero esta directriz no refleja forzosamente el parecer de la Comisión Europea.

Traducción de Elisabeth Boroviczény, por encargo de la Fundación EMPLEA.

Producido por la EUSE/Asociación Leonardo
como parte de la Caja de Herramientas para la práctica del Empleo con Apoyo.