

Cas Il·lustratiu: SEGUIMENT D'UN CAS DES DE L'EMPRESA (Utilització de la tècnica de comunicació SBARD)

S	SITUATION (es descriu la situació actual del cas)	Nom de l'interlocutor de l'empresa (alies) Nom de l'empresa (alies) Nom de la persona amb TM (alies) Motiu del contacte amb el Tècnic d'Inserció Laboral de l'entitat social responsable del cas	<p>La cap de RRHH de l'empresa dedicada a la impressió de paper i arts gràfiques de més de cinquanta treballadors en plantilla on està contractat en Vicenç, un home de mitjana edat amb trastorn mental sever, es posa en contacte amb el tècnic d'Inserció Laboral de l'entitat social que dóna suport pel manteniment del lloc de treball d'en Vicenç. La cap de RRHH comunica que els companys de feina d'en Vicenç han observat que d'ençà el mes d'octubre de 2011, sense causa aparent que ho motivi i de manera sobtada, ha deixat d'anar a dinar amb ells, com era habitual els darrers tres anys des de que va entrar a treballar i refereixen també que el veuen dormint molt sovint al cotxe.</p> <p>El seu encarregat es queixa que les darreres setmanes en Vicenç té dificultat per concentrar-se, sembla molt despistat, i comet moltes errades en la seva feina, cosa poc habitual en ell doncs sol ser un treballador molt curós amb les seves tasques. Tothom també ha observat un progressiu aïllament social, que en un principi no va despertar l'atenció de ningú, doncs no era infreqüent que Vicenç passés petits episodis de melancolia que el feia retreure's temporalment del contacte amb els seus companys, però ara no semblava pas un episodi més, sinó que es veia que tenia dificultat per relacionar-se amb els seus companys.</p> <p>Quan des del departament de RRHH, li suggereixen la possibilitat que s'agafi uns dies o que parli amb el metge per fer una baixa temporal, Vicenç s'hi nega en rodó. De cap manera vol faltar a la feina. Durant aquests tres anys que ha estat treballant, mai ha cursat una incapacitat laboral temporal, tot i no trobar-se físicament bé, degut a malalties comunes, no ha faltat mai a la feina. Però l'episodi actual ,en opinió de la cap de RRHH requereix un abordatge diferent.</p>
B	BACKGROUND (s'inclouen els antecedents rellevants)	El seu diagnòstic, edat i sexe Valors de l'empresa i experiències anteriors	<p>En Vicenç de 41 anys, és solter, viu amb els seus pares a un domicili molt a prop tant del servei d'inserció laboral de l'entitat que li fa el suport com del polígon industrial on està l'empresa. De ben jove era un consumidor habitual de substàncies tòxiques, fet que va desencadenar amb el temps un brot psicòtic i posteriorment un diagnòstic de trastorn bipolar.</p> <p>Aquesta empresa, filial d'una empresa matriu holandesa, es planteja l'any 2004 articular, amb mesures concretes i d'acord amb el seu pla estratègic, la seva responsabilitat social com empresa (RSE). Entre altres accions promou la contractació i l'elecció dels seus proveïdors tenint en compte criteris de proximitat en el territori i de coneixença personal. En aquest sentit, l'any 2005 contracta serveis d'obra pública i de neteja a l'empresa d'economia social per a persones amb discapacitat que més endavant farà el seguiment del cas d'en Vicenç des del seu servei d'inserció laboral. L'empresa arriba a tenir en compte als col·lectius amb risc d'exclusió de manera progressiva. En paral·lel i pel seu compte, el mateix any l'empresa contracta dues persones amb discapacitat física, però sense suport</p>

		<p>Inici i tipus del contracte?</p> <p>Quines feines ha realitzat a l'empresa?</p> <p>Quina és la seva situació actual a l'empresa ?</p> <p>Quina entitat o dispositiu li està fent el seguiment i fa la interlocució amb l'empresa?</p>	<p>pel manteniment del lloc de treball. Tots dos contractes no arriben a tenir continuïtat. En un cas per no adaptació de la persona al lloc de treball i l'altra perquè la planta de producció no podia reduir el llindar de soroll, factor que a pesar de les mesures de protecció legals provocava una situació de desconfort excessiva a la treballadora amb una discapacitat auditiva.</p> <p>En Vicenç que, d'ençà l'any 2005 formava part de la brigada de neteja, sol·licita ocupar una vacant a la depuradora de tints, al assabentar-se pels seus companys de l'oferta. El motiu personal és l'interès que li genera el que ell suposa que és aquest lloc de treball. De fet la funció és tractar les restes de tints industrials a l'aigua mitjançant procediments de decantació, osmosi i productes químics abans d'enviar-la a la depuradora , les tasques ,entre altres, són de controls visuals, control del ph de l'aigua, diverses accions mecàniques i utilització d'un quadre de comandaments electrònic.</p> <p>El departament de RRHH, conjuntament amb el tècnic d'inserció laboral de l'entitat de referència i el professional del CSMA on està vinculat en Vicens, valoren el cas i decideixen donar-li l'oportunitat. Per això, s'ha de liquidar el seu contracte amb l'empresa social i signa contracte directament amb l'altra empresa el 01/10/2008. Aquest fet provoca protestes i reticències per part de la plantilla habitual de l'empresa. Per ells era acceptable que un servei extern de persones amb trastorn mental realitzes tasques de neteja a la seva empresa i una altra molt diferent que una persona amb trastorn mental es fes càrrec d'un tasca laboral delicada com era la depuració de tints. Tot i això, la contractació segueix endavant i d'acord amb la cap de RRHH i la tècnica de inserció laboral es va planificar :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formació intensiva en el mateix lloc de treball durant tres setmanes. • Suport molt continuat del mateix professional en el lloc i fora del lloc de treball a en Vicenç i al seu encarregat, quasi diari al principi i setmanal després. • Dues sessions informatives d'una hora de durada a la resta de la plantilla amb l'objectiu de reconduir les creences i actituds irracionals de la seva postura i evitar l'estigmatització del cas.
A	<p>ASSESSMENT (es realitza una valoració del cas)</p>	<p>Per quin motiu s'ha desencadenat el seu problema?</p> <p>Quins són els factors personals o de l'entorn que faciliten, reforcen o fan més vulnerable la persona per presentar aquesta incidència actual?</p>	<p>Després que la cap de RRHH i la tècnica d'inserció laboral hagin parlat amb en Vicenç, no detecten factors de l'entorn que facilitin o mantinguin aquesta situació. Revisant, però la fitxa d'acords entre empresa i treballador (que forma part del Pla d'Actuació en situació de Crisi i Descompensació) i que varen signar quan en Vicenç va a entrar a treballar a l'empresa, en referència a com ell descrivia els seus episodis més depressius, s'adonen que, tot i que en Vicenç atribueix la seva situació al fet de tenir cura d'un gos que li han regalat recentment i que l'obliga a treure'l sovint per la nit, l'insomni i la manca de concentració a la feina poden estar relacionats amb factors personals més propis d'una descompensació de la seva malaltia mental. Finalment, el dia 9/11/2011, en Vicenç agafa la baixa.</p>

R	RECOMMENDATION (recomanacions realitzades per a la situació descrita amb anterioritat)	<p>Quines són les necessitats i els interessos de l'empresa en aquesta situació?</p> <p>Que es recomana des de l'empresa per solucionar l'incident?</p>	<p>Es recomana una acció immediata per tal d'evitar una discontinuïtat excessiva d'en Vicenç al seu lloc de treball, sabent l'impacte negatiu que això pot provocar-li en la seva pròpia autoestima, doncs ha estat un treballador molt motivat i eficient a la seva feina.</p> <p>És important que en Vicenç passi el més aviat possible una revisió mèdica per descartar la sospita de l'equip de suport. I s'acorda iniciar una pla d'accions personalitzat que afavoreixi el retorn a la feina i la prevenció de recaigudes. I que inclogui una informació ràpida i acurada a la resta de la plantilla de treballadors per evitar un possible ressorgiment de creences irracionals en quant a la malaltia mental si la baixa fos de llarga durada.</p>
D	DECISION (s'acorda què fa cada un dels agents implicats)	<p>A quins acords s'arriba per solucionar el problema?</p> <p>Quins seran els agents implicats i que farà cadascú?</p>	<p>La tècnica d'Inserció Laboral de l'entitat que li dona suport, ajuda a en Vicenç a concertar una visita d'urgència amb els serveis mèdics del CSMA. L'exploració detecta immediatament en una litèmia una baixada important del liti en sang, que segons l'opinió psiquiàtrica explicaria per si mateixa els problemes d'en Vicenç a la feina. Per tant, el mes de gener de 2012 hi ha una reorientació del tractament farmacològic, sense cap altra mesura addicional des del CSMA.</p> <p>Es genera un problema afegit en el sentit que a en Vicenç li fa una por irracional el canvi de medicació. Tot i això, el 13 /11/2011 es reincorpora a la feina. Això, obliga a canviar la intenció inicial d'informar a la plantilla atesa la poca durada de la baixa, i es decideix informar-ne només al seu encarregat.</p> <p>El pla d'actuació personalitzat dissenyat pel servei d'inserció laboral de l'entitat i el departament de RRHH de l'empresa s'endega amb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptació del seu horari laboral, compactant-lo més i preveient descansos curts però més freqüents. • El seu encarregat s'aproparà físicament més sovint al seu lloc de feina, no tant per fiscalitzar-la sinó per administrar un suport positiu incondicional. • La flexibilització de l'horari li permetrà rebre un suport personal extralaboral més freqüent del tècnic d'inserció laboral. • Temporalment es posa a la vista d'en Vicenç un plafó plastificat que conté la seqüenciació acurada de totes les seves tasques amb instruccions escrites de manera entenedora. <p>A mitjans de març de 2012 el mateix Vicenç demana retirar el plafó i de manera progressiva es va retirant també els suports addicionals del encarregat i del tècnic d'inserció laboral, mantenint, de moment, l'adaptació del seu horari laboral. La seva motivació, satisfacció i productivitat torna a ser semblant a la dels tres primers trimestres de l'any 2011. Tant sols es manté un objectiu nou: treballar des d'un punt de vista estrictament positiu sobre l'episodi, mitjançant unes entrevistes periòdiques amb el tècnic d'inserció laboral, per aprendre'n del que s'ha fet i intentar millorar el pla d'actuació en risc de crisis.</p> <p>La cap de RRHH reporta la seva satisfacció a la direcció de l'empresa i de l'entitat de suport per la resolució del cas fent esment de la importància cabdal que suposa la confiança mútua i la coordinació estreta i efectiva mitjançant una metodologia capaç d'adaptar-se a les situacions individuals de les persones.</p>