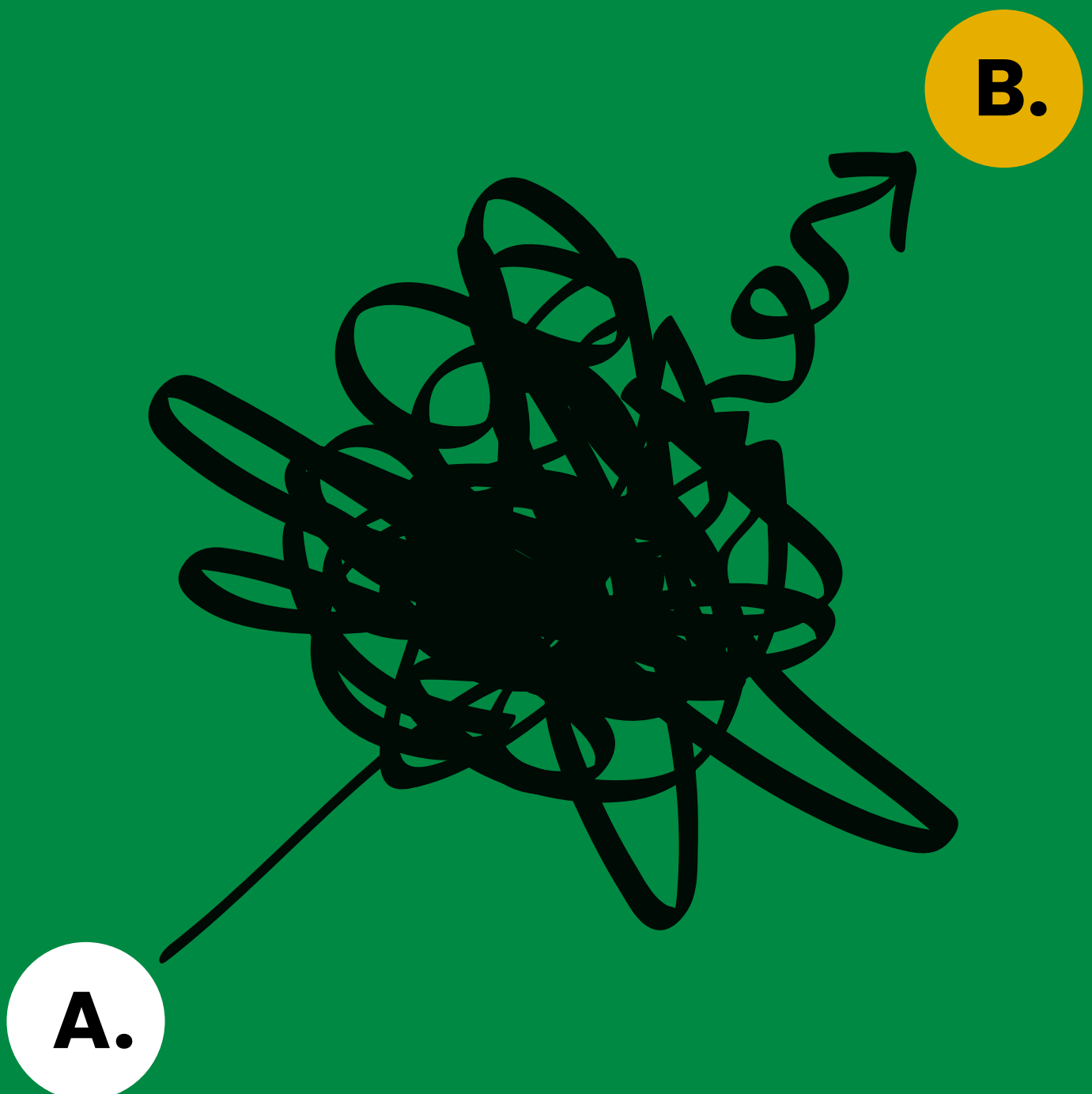




De la incorporació al mercat de treball a la carrera professional



**En aquest document
desenvolupem tot allò
que pensem que ha donat
de si l'exploració de les
dades sistematitzades del
servei d'inclusió laboral
de l'associació ACAPPS i
d'un treball més qualitatiu
d'entrevistes amb
persones usuàries.**

Aquest document ha estat possible gràcies a:

La direcció de continguts, revisió i la co-redacció de **Laia Sullastres** i **David Prujà**.

L'assessorament permanent de **Xavier Font**.

El treball de camp, explotació de dades i entrevistes i la co-redacció de **Robert Saura**.

Les aportacions expertes de **Glòria Gómez**, **Nieves Ávila** i **Miquel Gutiérrez**.

La generositat de totes les persones amb sordesa que ens han obert la porta a la seva vivència i han participat en les entrevistes.

Al **Futbol Club Barcelona**, amb **Maite Laporta** i **David Castelreanas** i l'**Oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya** del carrer Mallorca de Barcelona, amb **Eduard Amat** i **Raquel del Hoyo**, que han permès que copsem la seva realitat en una entrevista.

El treball ingent i vocacional de totes les persones que han fet del **servei d'inclusió laboral d'ACAPPS** una eina de primer ordre per a la seva plena inclusió durant més de 30 anys.

La correcció de **Jèssica Navarro Rossell**.

El disseny de **Som Color**.

La Impressió de **Gramagraf**.

Índex

01 • Presentació

9

02 • Descripció de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment

12

La sordesa segons el moment de debut en la pèrdua auditiva	12
Idees preconcebudes sobre les persones amb sordesa	14
Les persones amb sordesa hi senten	14
Les persones amb sordesa parlen!	15
Les persones amb sordesa no aprenen de manera espontània la lectura labial	15
Els audiòfons i implants coclears resolen el problema	17
L'evolució tecnològica i de l'atenció sanitària de les persones amb sordesa	17
Aplicació de la tecnologia digital als audiòfons	17
Incorporació dels implants coclears a la sanitat pública	18
Detecció: protocol de detecció de la hipoacúsia neonatal	19
Breu resum del procés d'atenció i tractament de la hipoacúsia neonatal	19
Debut en la sordesa durant els 4 o 5 primers anys de vida	19
Detecció de la pèrdua auditiva en persones adultes	20
La cobertura sanitària insuficient de les pròtesis auditives	21
El neguit del desconeixement	21
El desconeixement dels circuits mèdics.	21
El desconeixement dels circuits administratius.	22
La pluralitat de les capacitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment	22
Estrès i fatiga auditiva i visual	24
L'accessibilitat i els recursos a l'abast de les persones amb sordesa	24
Lectura labial	25
Bucle magnètic	25
Emissora FM	25
Subtitulació en directe	26

03 • Descripció de les persones usuàries del servei d'inclusió laboral d'ACAPPS

04 • El Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS

05 • Descripció de les dades

06 • Metodologia

Anàlisi quantitativa: explotació estadística que ens proposem 37

Anàlisi qualitativa: entrevistes a persones usuàries del servei 38

Altres aportacions qualitatives: entrevista/conversa amb directors del servei 39

Altres aportacions qualitatives: entrevista a una empresa i a una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya 39

07 • Anàlisi multivariant de les persones beneficiàries de la mostra

Trajectòria històrica de les noves inscripcions al servei 40

Persones usuàries que utilitzen pròtesis auditives i edat 42

Edat de les persones usuàries i nivell educatiu 42

08 • Ofertes de treball segons localització

On estan situades les ofertes del servei? 47

Quins tipus d'ofertes reben més candidatures? 51

Quantes hores de feina ofereixen les ofertes del nostre servei? 58

09 • Distribució de les organitzacions amb ofertes al servei laboral 59

Distribució d'organitzacions i ofertes per categoria d'organitzacions	59
---	----

10 • Candidatures de les nostres persones beneficiàries 62

Qualitat de les feines oferides pel servei	62
Distribució de candidatures per nivell	62
Candidatures segons característiques demogràfiques de les persones	64

11 • Èxit de les candidatures 67

Ofertes de Feina	67
Distribució de l'èxit per característiques sociodemogràfiques	67
Regressió (anàlisi multivariant)	69

12 • Comparació amb dades externes 71

Activitat i ocupació	71
Nivell educatiu i qualitat de l'ocupació	72
Mercat ordinari vs. mercat protegit	75
Diferències salarials	76
Discriminació i assetjament laboral	78
Adaptacions al lloc de treball	80
Dades d'èxit en l'enviament de candidatures	81

13 • Conclusions de l'anàlisi quantitativa 83

14 • Anàlisi qualitativa. Perfils entrevistats 87

Perfils de persones usuàries entrevistades	87
--	----

15 • Resum de les entrevistes a persones usuàries 89

Pèrdua d'audició i impacte en la identitat laboral	89
Accés al mercat de treball: canals, oportunitats i processos de selecció	94
Experiència en la feina (condicions, comunicació, relacions i contractació)	98
Mobilitat professional i canvis laborals	101
Adaptacions i accessibilitat al lloc de treball	104
Desenvolupament i promoció professional	107
Centres Especials de Treball (CET) i la seva valoració	110
Situacions de discriminació o assetjament laboral	111
Propostes i visió de futur sobre la inclusió laboral en primera persona	111

16 • Història i evolució del Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS 114

17 • L'experiència des del Servei d'Ocupació de Catalunya 124

18 • L'experiència d'una empresa que contracta persones amb sordesa: Futbol Club Barcelona 130

Reclutament	130
Tarannà	132
Relacions socials i comunicació professional	133
Adaptacions del lloc de treball	133
L'estructura del club per a la inclusió i la diversitat	135

19 • Conclusions de l'anàlisi qualitativa **137**

La importància de la dimensió emocional en la inclusió laboral	137
La sensibilització de les empreses i dels equips reclutadors de les empreses	137
L'adaptació integral del lloc de treball	138
La carrera professional i la promoció	138
La prevenció de l'assetjament	138
Educació i salut, les principals apostes de reducció de la desigualtat	139
L'acompanyament a llarg termini de les trajectòries	139
El paper dels intermediaris	139

20 • Reptes per a la inclusió laboral de les persones amb sordesa **140**

1. Incorporar la dimensió emocional en les polítiques d'inclusió laboral	142
2. Millorar la transició de l'etapa educativa al món laboral	143
3. Sensibilitzar els entorns laborals i els equips	145
4. Reforçar l'accessibilitat comunicativa en tots els espais laborals	146
5. Promoure la igualtat d'oportunitats en la carrera professional	146
6. Prevenir l'assetjament i la discriminació	148
7. Consolidar les polítiques públiques d'accessibilitat i formació	148
8. Garantir el seguiment continuat dels processos d'inclusió laboral	150
9. Revisar el paper dels intermediaris laborals (CET, ETT)	150
10. Situar la promoció laboral com a objectiu central	151

21 • Bibliografia **153**

22 • Annexes **154**

01 • Presentació

Des de la Federació ACAPPS assumim el treball d'incidència política per al reconeixement efectiu dels drets i la cobertura de les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i de les seves famílies.

Per poder fer un treball d'incidència política rigorós, ens cal conèixer amb detall la situació de les persones amb sordesa, de manera que sovint hem de fer tasques de recerca social bàsica en àrees que l'administració pública no ha documentat prou i que poden resultar cabdals per entendre les necessitats i la seva particularitat entre el col·lectiu al qual representem.

És el cas d'aquesta publicació. La inclusió laboral és un pilar bàsic en el desenvolupament del projecte de vida de qualsevol ciutadà o ciutadana. En el cas de les persones amb discapacitat sovint conté un factor que la fa encara més rellevant: demostrar i demostrar-se a si mateix que la discapacitat no anul·la les capacitats d'esdevenir una part tan important del sistema productiu i que la nostra organització social pot esdevenir per a les persones amb discapacitat una eina poderosa per enfortir el seu autoconcepte, per apoderar-se.

L'Associació ACAPPS, l'entitat pionera de les entitats ACAPPS, ha treballat la inclusió laboral des de fa més de 30 anys, donat que sempre ha

entès la importància del vincle entre la plena inclusió social i ciutadana i el món del treball.

Com a Federació hem considerat que l'acumulació de dades que ha generat aquest servei d'inclusió laboral podia esdevenir una oportunitat per posar el focus en les necessitats i les especificitats de les persones amb sordesa oralista en el seu procés d'inclusió laboral.

Només des del coneixement específic podrem fer propostes per millorar els instruments de les polítiques públiques que despleguen les administracions i el nostre propi servei, en compliment de la legislació actual, com la Convenció Internacional pels Drets de les Persones amb Discapacitat.

ACAPPS té com un tret distintiu de la seva intervenció en el món de la inclusió laboral apostar pel mercat laboral ordinari: la major part de les seves inclusions laborals són a empreses ordinàries, per més que ocasionalment hi ha persones que opten des de la seva llibertat al mercat laboral protegit, el dels Centres Especials de Treball.

És una aposta feta des del ple convenciment que la veritable inclusió és la plena normalització de la convivència de persones amb sordesa entre la resta de persones treballadores en tots els àmbits.

Afortunadament, la sordesa és una discapacitat que permet tenir aquesta ambició que es veu avalada pels centenars de joves que, havent nascut amb sordesa, han enllestit els seus estudis universitaris a tota mena de disciplines i que ara exerceixen les seves professions: antropologia, enginyeria, arquitectura, informàtica, belles arts, logopèdia, treball social, etc. Ho avalen també els milers de persones que havent perdut l'audició ja en plena edat professionalment activa continuen aportant a la seva professió amb total normalitat i capacitat productiva.

Aquest treball, però, està centrat en les persones amb sordesa que recorren al servei d'inclusió laboral d'ACAPPS. I és a partir de la informació que n'obtenim d'elles que intentem extreure algunes conclusions que, amb tota la prudència del món, ens preguntem fins a quin punt poden tenir un abast poblacional més ampli.

És cert que les persones que recorren a un servei com el d'ACAPPS segurament

són persones que responen a perfils que no necessàriament són representatius del total de la població activa amb sordesa i aquest biaix el tenim molt present en tot el treball que us presentem, però també és cert que les polítiques públiques i l'orientació de serveis com el que ha liderat ACAPPS des de fa més de 30 anys han de poder-se orientar a l'atenció de les necessitats dels qui més dificultats troben. De manera principal, però no únicament.

És així que en aquest treball que presentem hem analitzat quines poden ser les conclusions a extreure per al col·lectiu i els perfils més freqüents que atén el servei, però també, des del coneixement de la sordesa que atresora la Federació ens atrevim a vegades a estendre algunes reflexions i conclusions al conjunt de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

En tot aquest treball hem volgut fer també un treball de comparació d'allò que hem trobat en les dades del nostre treball amb la realitat del conjunt de la població i la realitat de les persones amb discapacitat en el seu conjunt.

És una manera de poder posar en context les nostres xifres i d'identificar àrees de millora del

L'Associació ACAPPS, ha treballat la inclusió laboral des de fa més de 30 anys, donat que sempre ha entès la importància del vincle entre la plena inclusió social i ciutadana i el món del treball.

Aquest treball, però, està centrat en les persones amb sordesa que recorren al servei d'inclusió laboral d'ACAPPS. I és a partir de la informació que n'obtenim d'elles que intentem extreure algunes conclusions.

propi servei i de les polítiques públiques. És per això que hem incorporat a l'anàlisi les dades públiques d'institucions de referència, per poder fer una aportació que transcendeixi el perfil de les persones a les quals atenem els nostres serveis, per poder reflexionar també sobre les persones amb sordesa oralista en general, sempre amb la cura de ser conscients de les limitacions que les dades a la nostra disposició ens marquen.

Així mateix, també hem afegit una anàlisi qualitativa a aquest treball, entrevistant persones amb sordesa que han passat pel servei i reuneixen un seguit de característiques que les fan d'interès per poder extreure'n algunes conclusions que ajudin a la millora del servei o dels instruments de les polítiques públiques d'inclusió laboral.

A aquesta anàlisi qualitativa hem afegit dos annexos d'interès: una conversa entre les tres persones que al llarg dels anys han dirigit el servei, Lola Montejo, Laia Sullastres i Xavier Font i una entrevista al departament de recursos humans d'una de les empreses que col·laboren amb ACAPPS en el servei d'inclusió laboral.

Finalment, per facilitar la posada en context de tot el que exposa aquest treball, hem considerat d'interès introduir tres punts més:

- Un que descriu les característiques de les persones amb sordesa en general, perquè totes les persones que s'acostin per primer cop a la realitat del col·lectiu puguin conèixer amb un cert detall les seves característiques.
- Un altre que descriu els perfils més propis del servei d'inclusió laboral, donat que no totes les persones amb sordesa el fan servir.
- Un punt en què descrivim el funcionament del servei d'inclusió laboral d'ACAPPS, per facilitar així la comprensió de com treballem la inclusió laboral de les persones amb sordesa.

En conjunt, esperem haver fet una aportació rellevant que pugui ser d'interès per a les persones que treballen per a la inclusió laboral de les que tenen dificultats per aconseguir-la i desplegar les seves capacitats en l'àmbit professional.

02 • Descripció de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment

Les persones amb sordesa oralistes són un grup humà molt plural.

A Catalunya, quan parlem de persones amb sordesa que es comuniquen oralment parlem d'un nombre de persones que oscil·la entre el milió de persones que pateixen alguna pèrdua auditiva i el 98% de les 174.100 persones que es consideren discapacitades per la seva pèrdua auditiva.¹

D'aquesta manera, fer una descripció demogràfica és complex, perquè és un col·lectiu tan gran (entre el 2,2 % i el 12,5 % de la població catalana) que resulta molt plural.

Ara bé, hem considerat necessari poder exposar, d'una banda, algunes idees errònies que s'acostumen a tenir sobre la sordesa i sobre les persones amb sordesa, així com poder exposar algunes de les vivències per les quals les persones amb sordesa poden passar, de manera que les persones professionals que les hagin

d'atendre puguin fer-se càrrec d'algunes de les situacions que els toca viure.

La sordesa segons el moment de debut en la pèrdua auditiva

Hi pot haver moltes maneres de classificar les persones que viuen amb una pèrdua auditiva, bé sigui per la severitat de la pèrdua, per si és unilateral o bilateral, per si porten audiòfon, implant coclear, altra mena d'implant o cap mena de pròtesi, per l'origen patològic de la pèrdua, etc.

Des de la Federació ACAPPS (i moltes altres institucions) definim bàsicament dues categories

¹ Dades que es poden consultar també al document «dades sobre la sordesa» de l'Observatori de la comunicació oral de les persones amb sordesa de la Federació ACAPPS.

La sordesa és sobretot un problema d'intel·ligibilitat més que no pas de volum.

que ens semblen especialment rellevants en funció de quan ha aparegut la pèrdua auditiva en relació amb l'adquisició del llenguatge. D'aquesta manera, si la pèrdua auditiva és prèvia a l'adquisició del llenguatge (que es produeix entre els 2 i els 5 anys) parlem de persones amb una sordesa prelocutiva, i si és un debut posterior a l'adquisició del llenguatge parlem de persones amb sordesa postlocutiva.

Les persones que debuten en la sordesa entre els 2 i els 4 anys podríem anomenar-les persones amb sordesa perilocutiva, tanmateix, en molts dels casos tenen unes dificultats sovint similars a les persones amb sordesa prelocutiva, sempre que la diagnosi i el tractament sigui ràpid.

Aquesta dada resulta de gran interès, perquè ens donarà informació sobre com ha estat el procés d'adquisició del llenguatge (llengua oral ens referim sempre en aquest document) d'aquella persona. Recordem que el llenguatge conforma la nostra realitat i ens ajuda a comprendre-la. Sense llengua la nostra capacitat de comprendre el món ens limita.

Dintre del gran grup de les persones amb sordesa postlocutiva podem definir dos grans grups:

- Les persones que debuten en la sordesa durant la seva edat professionalment activa, generalment a causa d'una malaltia, un accident o per causes genètiques,
- Les persones que debuten en la sordesa ja de grans, sovint durant la jubilació a causa del desgast de les cèl·lules ciliades, anomenat presbiacusia. Cal tenir en compte, però, que les autoritats sanitàries ens alerten d'una aparició cada cop més primerenca de la presbiacusia donant-se molts casos prop dels 55 anys o abans fins i tot.

Idees preconcebudes sobre les persones amb sordesa

Quan parlem de persones amb sordesa sovint ens fem una imatge mental de persones que no hi senten gens ni mica i, en conseqüència ens imaginem un conjunt de característiques que convé corregir del nostre imaginari.

Les persones amb sordesa hi senten

Efectivament, la major part de les persones amb sordesa hi senten. La sordesa absoluta o cofosi és molt extraordinària. És a dir que la major part de les persones amb sordesa

En el moment en què perdem audició, la facultat de localitzar l'origen dels sons es veu compromesa i percebem tots els sons barrejats.

conserveu restes auditives, que és allà on intervien les pròtesis auditives: aportant un estímul augmentat i tractat a la mida de les necessitats de cada persona.

Així, en funció de les restes auditives i de les pròtesis, i de l'entrenament auditiu que hauran fet podran interpretar millor o no el significat de l'estímul auditiu que perceben, o bé els serà prou clar.

La sordesa és sobretot un problema d'intel·ligibilitat més que no pas de volum.

Cal tenir en compte que quan perdem l'audició binaural, és a dir, sentir-hi bé per les dues oïdes de forma equilibrada, perdem la facultat de localitzar geogràficament l'origen dels sons que percebem.

El nostre cervell té la capacitat de percebre les micronèssimes de segon que triga un so a arribar-nos a una oïda en comparació amb l'altra, facultat que ens permet saber si el so que percebem està a la nostra dreta, esquerra, davant o darrere.

En el moment en què perdem audició, la facultat de localitzar l'origen dels sons es veu compromesa i percebem tots els sons barrejats, com si vinguessin tots del mateix lloc.

D'aquesta manera el problema que pateixen les persones amb pèrdua auditiva és de discriminació auditiva: han de fer un gran esforç per intentar destriar quins sons pertanyen a la mateixa font i a quina de les fonts han d'atendre per intentar descodificar-ne el sentit.

Insistim doncs que el problema no és el volum, sinó la intel·ligibilitat.

És per això que els principals enemics de les persones amb sordesa o pèrdua auditiva són els ecos, les reverberacions i el soroll ambiental en general.

I és per això també que la negativa de l'administració sanitària a ampliar la cobertura a

la binauralitat dels implants coclears als adults és tant cruel com inexplicable.

Les persones amb sordesa parlen!

Tal com consta al document ja citat sobre «*dades sobre la sordesa*» de l'Observatori de la Sordesa, l'Accessibilitat i la Comunicació Oral d'ACAPPS, el 97,8 % de les 174.100 persones que segons l'Institut Nacional d'Estadística es defineixen com a persones amb discapacitat auditiva es comuniquen oralment, sent només el 2,2 % del conjunt de les persones afectades les que es comuniquen en llengua de signes.

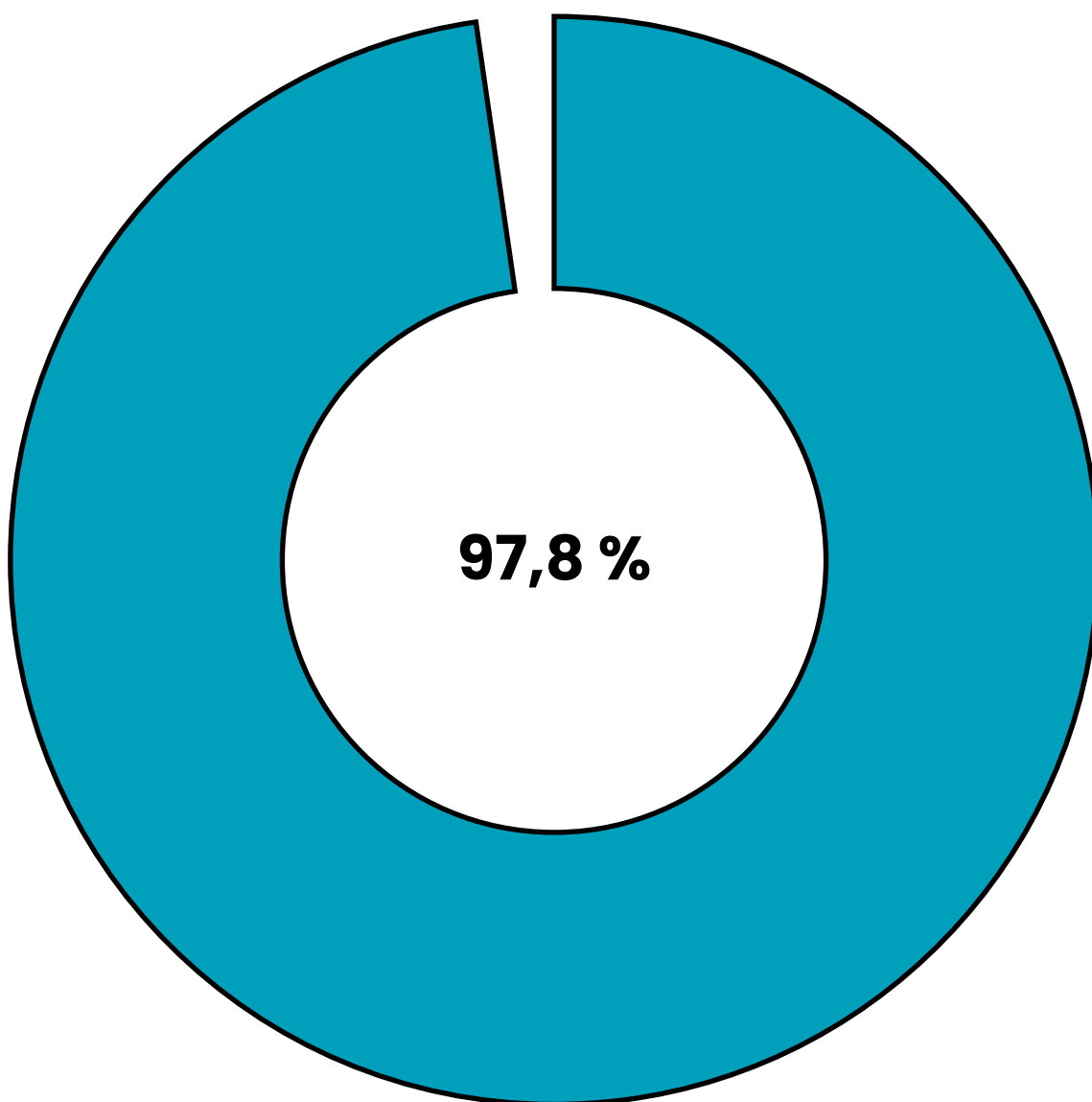
Les persones amb sordesa no aprenen de manera espontània la lectura labial

La lectura labial és una de les principals fonts d'informació complementàries a l'estímul auditiu que fan servir les persones amb sordesa per poder facilitar la comprensió d'allò que es diu al seu entorn. Especialment en espais on l'estímul auditiu que els proporciona la seva pròtesi no és prou clar, com en llocs amb moltes persones parlant o amb soroll ambiental.

Les persones que debuten en la sordesa ja d'adultes necessiten passar per un entrenament en lectura labial amb logopedes professionals, donat que no és una habilitat que s'adquireixi de manera espontània.

El cas dels infants amb sordesa prelocutiva, en el seu procés d'adquisició de la llengua oral amb el suport logopèdic, l'adquisició de l'habilitat de la lectura labial pot ser simultani al de la llengua oral, donat que es treballa molt la posició labial per a la correcta pronunciació. En qualsevol cas, a major rendiment de les pròtesis, menys suport natural en lectura labial.

En alguns casos singulars, en què hi ha hagut una pèrdua auditiva progressiva inadvertida, o fins i tot en algun cas de diagnòsi tardana que s'ha pogut observar que les persones han après de manera autodidàctica la lectura labial, a vegades fins i tot sense adornar-se'n.



El 97,8 % de les 174.100 persones que segons l'Institut Nacional d'Estadística es defineixen com a persones amb discapacitat auditiva es comuniquen oralment.

En molts d'aquests casos convé també un treball de reforç d'aquestes habilitats adquirides amb logopedes per augmentar-les i sistematitzar-les.

Cal dir que aquest treball de rehabilitació no està cobert pel sistema català de salut per més que el Pla de Rehabilitació de Catalunya ho incorpori, donat que no hi ha cap previsió del desplegament d'aquestes prestacions que la mateixa administració sanitària catalana considera imprescindibles en la rehabilitació de les persones amb sordesa.

Els audiòfons i implants coclears resolen el problema

Les pròtesis auditives suposen una millora espectacular en l'estímul auditiu que aporten a les persones amb sordesa. L'evolució tecnològica de les darreres dècades ha assolit fites poc imaginables fa cinquanta anys. Ara bé, les pròtesis no resolen totes les dificultats de les persones amb sordesa.

Un dels problemes més destacables en persones adultes són les dificultats de comprensió en entorns amb soroll de fons, ecos o reverberacions o amb múltiples persones interlocutores que es puguin anar interrompent i romandran malgrat les pròtesis.

D'altra banda, cal tenir present que els audiòfons i els implants coclears tecnològicament han millorat moltíssim. Així com actualment l'estímul auditiu que aporten és de molt bona qualitat, com més antiga sigui la pròtesi o l'implant, més diferències hi haurà entre l'estímul auditiu que aportin i el que perceben les persones prèviament a la pèrdua auditiva, si és que mai hi havien sentit.

Malgrat que l'avenç tecnològic de les pròtesis (audiòfons i implants) ha estat molt important, la capacitat de captar i interpretar els sons no es recupera al 100% i la manera de sentir-hi o de comprendre sempre quedarà afectada i requerirà altres suports en situacions concretes.

Sigui pel motiu que sigui, cal tenir present que les pròtesis auditives no suposen una solució que es pugui equiparar amb les ulleres per a les persones amb miopia: te les poses i hi veus bé. En la major part dels casos les persones amb sordesa cal que facin un treball per tornar a aprendre a interpretar els sons quotidians en la forma que la seva pròtesi auditiva els proporciona. Aquí ens trobem un altre cop amb la necessitat d'un suport logopèdic i també per part de l'audiologia.

A més, els implants aporten un estímul diferent, bioelèctric, de manera que per a les persones que reben un implant quan han sentit els suposa un procés d'adaptació aprendre a reinterpretar de nou els sons més quotidians.

L'evolució tecnològica i de l'atenció sanitària de les persones amb sordesa

Aplicació de la tecnologia digital als audiòfons

Cada persona amb sordesa té una pèrdua auditiva singular: perd la capacitat de captar determinades freqüències en determinats nivells de volum. Això és únic per a cada persona i és la tecnologia digital la que permet ajustar les pròtesis a les necessitats específiques a cada persona usuària.

A més, el temps que s'ha trigat a diagnosticar aquesta pèrdua, el temps que s'ha trigat en protetitzar (posar una pròtesi adient sigui un audiòfon o implant coclear), l'entrenament auditiu que ha rebut... Tots aquests factors i altres de caràcter clínic fan que cada persona amb sordesa percebi i adquireixi una capacitat d'interpretar els sons que percep molt particular.

Tornant, però, a la tecnologia, anteriorment els audiòfons analògics tenien limitacions importants per poder ajustar l'amplificació de les diverses freqüències, segons la corba audiomètrica de

cada persona. I especialment l'amplificació de les freqüències agudes quedava molt insuficient.

No és fins als anys 90 que comença a incorporar-se la tecnologia digital a les pròtesis auditives. Aquesta tecnologia permet amplificar les freqüències que a cada persona li calen i incorpora moltes més prestacions que donen una major qualitat al so que es percep.

D'aquesta manera no és fins aleshores que les pròtesis auditives comencen a ser realment efectives per a moltes de les situacions quotidianes en què les persones amb sordesa necessiten captar el llenguatge i els sons del seu entorn.

Incorporació dels implants coclears a la sanitat pública

Els implants coclears suposen una millora substancial de la capacitat de percebre sons per a moltes de les afectacions que generen la sordesa. Actualment, es prescriuen, per dir-ho de forma resumida, a les persones que amb audiòfons no aconsegueixen un guany suficient com per a comprendre el 60 % d'allò que senten.

Bàsicament, consisteixen en un dispositiu electrònic extern, el processador, que capta

el so, el processa segons les necessitats de la persona en qüestió i l'envia a través d'ones electromagnètiques a un altre dispositiu electrònic implantat que té uns elèctrodes a la còclea, saltant-se així tots els components de l'oïda mitjana i interna anteriors a la còclea. La còclea rep els estímuls elèctrics dels elèctrodes i els envia al nervi auditiu directament.

No és fins als anys 90 que es fa el primer implant coclear a la sanitat pública catalana. I no és fins a l'any 2019 que la sanitat pública catalana no garanteix la implantació bilateral en infants. En adults encara són casos molt comptats.

Cal tenir en compte que les primeres persones implantades a Catalunya tenen uns implants amb un desenvolupament tecnològic diferent de les persones amb implants més recents, de manera que la qualitat del so que perceben uns i altres és molt diferent. Si bé actualment s'estan fent implants amb una qualitat de so molt propera a la que perceben les persones amb bona audició, cal tenir present que aquest desenvolupament tecnològic és relativament recent, de manera que hi ha moltes persones amb nivells entremitjos de desenvolupament tecnològic i que, en conseqüència, la seva qualitat de so no conserva tanta precisió i semblança a l'original.

No és fins al 2010 que no es fa obligatori a les maternitats de la sanitat pública que als infants acabats de néixer se'ls facin proves per comprovar la seva correcta audició.

Al capdavant, estem parlant de la diferència entre els sistemes analògics i els digitals i del salt de qualitat que ha suposat en gairebé tots els ordres la incorporació de la tecnologia digital.

Detecció: protocol de detecció de la hipoacúsia neonatal

Un element que cal tenir present és que no és fins al 2010 que no es fa obligatori a les maternitats de la sanitat pública que als infants acabats de néixer se'ls facin proves per comprovar la seva correcta audició.

Aquest protocol, anomenat «*Protocol per a la detecció precoç, el diagnòstic, el tractament i el seguiment de la hipoacúsia neonatal*» és obligatori també a les maternitats privades des de l'any 2015. Tot i que aquestes proves es feien en alguns centres abans de la seva entrada en vigor, la data recent d'implantació de la seva obligatorietat ens dona mostres de com és de recent tota l'atenció a la pèrdua auditiva en tots els àmbits, també en pediatria.

Breu resum del procés d'atenció i tractament de la hipoacúsia neonatal

Quan a Catalunya es detecta que un infant té una pèrdua auditiva, se'l deriva immediatament al centre de referència de la sanitat pública catalana, l'Hospital de Sant Joan de Déu, on li faran un seguiment de proves i, paral·lelament contactaran amb el CREDA (Centre de Recursos Educatius per a la Deficiència Auditiva) de la zona d'influència de la família.

Des del vessant clínic, l'Hospital posarà uns audiòfons si s'escauen i un cop els resultats de les proves pertinents ajudin a determinar si és un infant candidat a implant coclear, en cas que ho

sigui, en uns vuit o deu mesos es procedirà a fer l'operació per a l'implant.

En aquest període l'infant portarà audiòfons, malgrat que segurament el guany que li ofereixin no sigui suficient, però és una mesura necessària per assegurar l'estimulació de les neurones implicades en el processament del so i l'audició.

Sigui o no candidat a implant coclear, la família de l'infant contactarà amb el CREDA que començarà un procés de treball logopèdic que haurà de permetre a l'infant adquirir la llengua oral i donar eines a la família per afavorir l'estimulació auditiva del seu fill o filla.

Òbviament en aquest període, la família passa pel canvi en les seves expectatives, donat que no preveia tenir un fill o filla amb una discapacitat, passa per la por de la limitació que viurà el seu infant partint dels prejudicis i idees preconcebudes que encara avui es tenen sobre la sordesa, passen per la incertesa de la diagnosi i del tractament que pot trigar algun mes a concretar-se, passa al capdavant per un conjunt de situacions estressants i que acabaran per concloure que hauran de canviar algunes de les seves rutines més enllà del que esperaven en tenir descendència.

Debut en la sordesa durant els 4 o 5 primers anys de vida

Hi ha casos en què els infants superen el cribratge neonatal, però que amb posterioritat es manifesta la pèrdua auditiva en grau lleu, de manera que ni és fàcil de detectar ni sovint l'infant està encara en condicions d'expressar-ho.

Aquesta pèrdua auditiva, amb el consegüent endarreriment en el seu tractament, pot arribar a impedir un desenvolupament harmònic o esperat de la parla.

La família passa pel canvi en les seves expectatives, donat que no preveia tenir un fill o filla amb una discapacitat, passa per la por de la limitació que viurà el seu infant partint dels prejudicis i idees preconcebudes que encara avui es tenen sobre la sordesa, passen per la incertesa de la diagnosi i del tractament que pot trigar algun mes a concretar-se, passa al capdavant per un conjunt de situacions estressants.

Detecció de la pèrdua auditiva en persones adultes

Cal dir que hi pot haver moltes causes diferents que motivin la pèrdua auditiva en persones adultes. Malalties que porten associada l'afectació de l'oïda, medicació ototòxica, infeccions, causes genètiques.

Algunes de les causes es poden produir d'una manera progressiva, d'altres amb pèrdues molt significatives de forma sobtada.

El centre de referència de la sanitat pública catalana per a implants en adults és l'Hospital de Sant Pau, tot i que l'Hospital Germans

Trias i Pujol també compta amb una unitat especialitzada.

Normalment, si la pèrdua és sobtada i significativa, es fa una derivació a l'especialista, al servei d'otorrinolaringologia, que farà les proves necessàries i determinarà la causa i la gravetat de la pèrdua.

En funció d'aquests factors, li serà recomanable una pròtesi o una altra (audiòfon o implant: l'implant es posa en determinades causes quan la comprensió és inferior al 60 %).

Tot i que la sordesa en persones adultes és una afectació de la salut més prevalent en sectors de població amb menys recursos, el seu correcte tractament està a l'abast de cada cop un percentatge menor de població.²

La cobertura sanitària insuficient de les pròtesis auditives

Un problema de la sanitat pública catalana és que, com que els audiòfons no estan coberts per a majors de 26 anys, molt sovint els especialistes (o en alguns casos directament els metges de família) deriven la ciutadania amb pèrdua auditiva a les cases comercials de pròtesis, sense informar dels serveis de l'Hospital de Sant Pau.

De manera que, en casos en què la sordesa és progressiva (molts), un cop arribessin a un cert nivell de manca de comprensió podrien esdevenir candidats a implants coclears, la qual cosa milloraria molt la seva qualitat d'audició i aconseguint un estalvi important per les famílies, donat que els implants sí que estan coberts per la sanitat pública.

Cal tenir present que el cost d'un audiòfon ronda els 4.000 € i pot arribar als 7.000 € i que

la seva vida mitjana està definida en quatre anys es recomana la seva renovació. Imaginem-nos si es porten dos audiòfons.

D'aquesta manera, tot i que la sordesa en persones adultes tal com ens dibuixen les estadístiques és una afectació de la salut més prevalent en sectors de població amb menys recursos, el seu correcte tractament està a l'abast de cada cop un percentatge menor de població.²

El neguit del desconeixement

El desconeixement dels circuits mèdics.

Una realitat que ens trobem a ACAPPS és que moltes persones amb sordesa o famílies ens arriben sense conèixer al detall l'itinerari mèdic que seguiran.

Aquest desconeixement no fa més que augmentar el neguit i el sofriment de les persones amb sordesa i les seves famílies.

² Salut emocional i sordesa, Federació ACAPPS 2024

Cal dir que a vegades els professionals sanitaris han transmès aquesta informació, però que entre el temps limitat amb què compten per a l'atenció de cada pacient i l'impacte emocional que reben les persones quan són ateses als centres mèdics, es tracta d'informació molt difícil de retenir.

El desconeixement dels circuits administratius.

Passa una cosa semblant amb els circuits administratius. Com serà l'atenció que rebrà el meu infant al sistema públic d'educació? Com serà el procés per obtenir el Certificat de Discapacitat? Com serà el procediment per a l'adquisició de la incapacitat laboral? Quant trigaran tots aquests tràmits?

Tota aquesta incertesa, sumada a la incertesa clínica i a la suma d'estereotips que tenim sobre la sordesa i les opcions de desenvolupament personal de les persones que la pateixen, suposa un altre factor d'estrès afegit.

La pluralitat de les capacitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment

Totes aquestes informacions ens donen una idea de la pluralitat de capacitats que poden desenvolupar les persones amb sordesa per a comunicar-se.

Ens trobem persones que només poden comunicar-se amb qualitat en entorns sonorament controlats, malgrat portar pròtesis i persones que tenen un gran aprofitament de les pròtesis de manera que, amb les pròtesis i mentre no hi hagi sorolls, ecos i reverberacions la seva comunicació serà de molta qualitat i no necessitaran altres mesures de suport com la subtitulació o bucles magnètics.

El mateix passa amb les habilitats auditives i la lectura labial, hi ha qui en té un domini molt acurat i d'altres que no tant o no gens.

Les persones amb sordesa desenvolupen capacitats diferents per a comunicar-se, de manera que cadascuna requereix mesures diferents, en funció de les seves capacitats i del context en què té lloc la comunicació.

**La lectura labial és
una de les principals
mesures de suport
a la comunicació oral.**

D'aquesta manera cal entendre que les mesures de suport a la comunicació oral són necessàries totes per fer qualsevol activitat o instal·lació accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, però per fer-les accessibles a una persona en concret caldrà demanar-li què és el que necessita, per així estalviar-nos de disposar-les totes.

El mateix passa quan la persona és inexperta en la lectura labial, que acumula fatiga visual per l'esforç d'interpretació permanent que ha de fer.

Això comporta que les persones amb sordesa puguin manifestar esgotament en situacions de comunicació d'una durada llarga i sense recessos.

Sentir el so dels seus interlocutors directament, evitant-se tot el soroll de fons i la pèrdua d'intensitat i claredat.

Estrès i fatiga auditiva i visual

Una darrera consideració a exposar sobre les persones amb sordesa és que poden manifestar certa fatiga en situacions de comunicació de llarga durada.

La concentració que necessita una persona amb sordesa per seguir la comunicació pot arribar a ser molt intensa: discriminar auditivament, reinterpretar i descodificar nous estímuls auditius, combinar diverses fonts de captació d'informació com la lectura labial amb la captació dels estímuls auditius que proporciona la pròtesi, rebre permanentment un so amplificat o fins i tot la subtitulació...

L'accessibilitat i els recursos a l'abast de les persones amb sordesa

Una altra dinàmica que identifiquem de forma recurrent a ACAPPS és la manca d'informació que tenen les persones amb sordesa i les seves famílies sobre les mesures de suport a la comunicació oral per fer-los accessible la informació i la comunicació.

Una gran part de les persones amb sordesa, especialment les generacions més joves que han viscut una atenció i detecció primerenca, poden desenvolupar gairebé qualsevol

El so arriba de les persones interlocutores a les persones amb sordesa directament, estalviant-se el soroll de fons i la pèrdua de claredat que aporta la distància.

activitat professional amb una adaptació relativament senzilla.

I poden participar en moltes activitats socials, com anar al teatre, a partir de la tecnologia de l'accessibilitat que cada cop està més estesa al territori, tot i que queda un bon tram del camí per recórrer.

Bucles magnètics, emissores FM, subtitulació en directe i lectura labial són recursos bàsics per a fer qualsevol activitat accessible a les persones amb sordesa, que a més, estan reconeguts a la legislació vigent.

Lectura labial

La lectura labial és una de les principals mesures de suport a la comunicació oral. És factible en la curta distància i en distàncies de més de dos o tres metres comença a perdre efectivitat.

Per ser útil òbviament requereix que hi hagi una bona il·luminació, que les persones estiguin a la mateixa alçada, que no hi hagi res que modifiqui el moviment dels llavis (un xiclet, un bolígraf...) que la persona que parla estigui de cara a la persona amb sordesa, que el micròfon no tapi la boca...

En actes públics, a menys que es projecti una imatge de la persona interlocutora no acostuma a ser una opció prou vàlida.

Bucle magnètic

Consisteix en un aparell que es connecta al sistema d'àudio de la sala i que transforma el so de tot el que es diu en un camp d'ones magnètiques que capta la pròtesi auditiva de la persona amb sordesa que disposa del programa T (bobina) per, d'aquesta manera, sentir el so dels seus interlocutors directament, evitant-se tot el soroll de fons i la pèrdua d'intensitat i claredat.

Es requereix una instal·lació prèvia que pot ser provisional o permanent (que necessita la realització d'obres).

Es pot posar en un taulell, en una sala d'atenció o en auditori. Els dos primers casos no requereixen obres.

Emissora FM

És un dispositiu amb un emissor de radiofreqüència connectat a un micròfon de corbata, similar a les petagues que posen a les persones a la televisió amb el micròfon sense fils.

Aquest emissor envia per ones de freqüència modulada (FM) a un receptor que té la persona amb sordesa que pot o bé posar-hi uns auriculars o bé un bucle magnètic individual que li enviarà directament el senyal acústic per ones electromagnètiques a la seva pròtesi auditiva.

El resultat final és que el so arriba de les persones interlocutores a les persones amb sordesa directament, estalviant-se el soroll de fons i la pèrdua de claredat que aporta la distància.

Per evitar que totes les persones que parlen hagin de passar-se el micròfon de l'emissor, es pot instal·lar un sistema estacionari connectat al sistema de so de la sala.

Subtitulació en directe

Hi ha persones que no tenen un aprofitament suficient de les seves restes auditives, un entrenament suficient en lectura labial, o la distància no la permet, de manera que es fa imprescindible la subtitulació en directe.

Això suposa que, mentre una persona parla, una altra transcriu allò que es va dient, complint una normativa concreta dissenyada per a la subtitulació per a persones amb sordesa: UNE 153010:2012.

Cal tenir present que parlem sempre més ràpid del que es pot transcriure, de manera que la subtitulació serà inevitablement una síntesi d'allò que es diu.

És important tenir-ho present quan es diuen coses que resulta imprescindible que les persones amb sordesa coneguin amb total precisió.

La instal·lació es pot fer de diverses maneres:

- Una persona subtituladora professional seu al costat de la persona amb sordesa i va transcrivint allò que es diu en un ordinador. La persona amb sordesa pot veure directament la transcripció a la pantalla o en una pantalla addicional que duplica la de la subtituladora.
- Una persona subtituladora professional en un espai reservat per a tècnics, però amb capacitat per sentir tot el que es diu, subtitula i els subtítols es projecten a una pantalla que pot veure tota la sala, de manera que les persones que prenen la paraula poden veure en tot moment si allò que diuen està subtitulat amb suficient claredat i precisió en els extrems més delicats.

Aquesta opció es combina tot sovint amb la projecció en una pantalla de la cara de les persones interlocutores facilitant així la lectura labial.

Mentre una persona parla, una altra transcriu allò que es va dient, complint una normativa concreta dissenyada per a la subtitulació per a persones amb sordesa.

03 • Descripció de les persones usuàries del servei d'inclusió laboral d'ACAPPS

El nostre servei d'inclusió laboral s'adreça a persones amb pèrdua d'audició que busquen feina, bé perquè no en tenen, bé perquè busquen millorar la seva posició professional.

Els perfils són força diversos, des de persones sòcies que cerquen la primera ocupació, persones que saben que al nostre servei trobaran empreses amb major sensibilitat, etc.

Algunes d'aquestes persones s'han trobat amb dificultats derivades de la manca d'accessibilitat, de sensibilització o d'adaptació als llocs de feina o en els processos de selecció. Mitjançant orientació, acompanyament i assessorament sobre aquestes adaptacions, les ajudem a connectar amb ocupadors, desenvolupar les seves competències professionals i accedir a unes millors condicions d'ocupació.

En general, la mostra de persones beneficiàries del nostre servei laboral presenta una població de mitjana edat, amb una mitjana de 41 anys. Aquest fet es pot explicar pel patró que segueix la sordesa neurosensorial, ja que moltes persones en aquesta situació perden l'audició

en edats més avançades de la vida, quan ja han adquirit el llenguatge. Això coincideix amb les dades de l'Enquesta de Discapacitat, Autonomia Personal i Situacions de Dependència 2020, que revela que un 54,2 % de les persones amb sordesa van perdre l'audició a 60 anys o més.

Pel que fa al nivell educatiu, el sector més gran de la mostra ha completat estudis postobligatoris (44 %), mentre que una part menor ha acabat estudis secundaris, batxillerat o universitaris. No obstant això, una proporció significativa només ha completat els estudis primaris (12 %), fet que podria indicar barreres en l'accés a formació superior, com dificultats comunicatives o obstacles estructurals dins del sistema educatiu. Aquesta diversitat en el nivell educatiu mostra que la població atesa pel servei laboral té una formació variada, però també reflecteix la necessitat de continuar treballant en

Taula 1. Dades sociodemogràfiques de les persones usuàries del servei laboral, i nombre de casos que esmenten cada variable.

Variable	Servei laboral	
	Distribució	N
Nacionalitat	Espanyola: 76 %	1106
	Estrangera: 24 %	
Edat	Mitjana: 41	1106
	Mediana: 42	
Nivell formatiu finalitzada	Primària: 12 %	155
	Secundària i batxillerat: 13 %	
	Universitat: 14 %	
	FP i altres: 44 %	
Grau de discapacitat	32 o menys: 1 %	1106
	33-65: 74 %	
	66 o més: 25 %	
Gènere	Femení: 44,13 %	1106
	Masculí: 65,87 %	
	No-binari: 0,00 %	
Ús de pròtesi	No: 27,47 %	1106
	Coclear: 9,15 %	
	Audiòfons: 56,34 %	
	Ambdues pròtesis: 7,04 %	
Presència pluridiscapacitat	Sí: 23,55 %	1106
	No: 76,45 %	

Font: Elaboració pròpia

l'accessibilitat a l'educació per a persones amb discapacitat auditiva.

En relació amb el gènere, observem una majoria masculina (65,87 %). Les dades no proporcionen una explicació per aquest biaix, però són coherents amb una majoria masculina de població activa.

Pel que fa a l'ús de pròtesis auditives, la majoria dels participants utilitza audiòfons (56,34 %), mentre que un 9,15 % fa servir implants coclears. A més, un 7,04 % fa servir ambdós tipus de pròtesis. Un 27,47 % de la mostra no fa servir cap mena de pròtesi auditiva.

Pel que fa a la nacionalitat, si bé la mostra de persones beneficiàries es compon principalment de persones d'origen espanyol (76 %), hi ha una part molt important de persones d'origen estranger (24 %). Aquesta xifra és coherent amb el percentatge de població estrangera a la ciutat de Barcelona (24'56 %) i a Catalunya (18'02 %). És un factor que ha variat en aquests 30 anys com ho ha fet la demografia general del país, cosa que cal tenir present perquè afegeix la

complexitat de que el factor nacionalitat actua també com una causa més de discriminació.

Finalment, prop d'una quarta part de la mostra (23,55 %) presenta pluridiscapacitat, és a dir, pateixen altres discapacitats o trastorns associats, o no, a la sordesa. Això és important, ja que les persones amb pluridiscapacitat poden requerir una atenció més complexa i especialitzada, més enllà de la discapacitat auditiva.

En resum, la mostra recollida en aquest estudi evidencia una gran diversitat dins del grup de persones amb sordesa que han acudit al nostre servei, amb diferents graus de sordesa, tipus de discapacitat i necessitats específiques. Aquesta diversitat és essencial a l'hora de dissenyar serveis laborals adaptats, que tinguin en compte tant les capacitats com les limitacions de cada individu per tal d'oferir-los oportunitats laborals inclusives i igualitàries.

A partir de les dades recollides al servei, si no tenim en compte la quantitat de registres en les que manquen dades que ens permetin definir el perfil, el subgrup més comú detectat en el nostre servei correspon a un grup d'adults d'uns

La població atesa pel servei laboral té una formació variada, però també reflecteix la necessitat de continuar treballant en l'accessibilitat a l'educació per a persones amb discapacitat auditiva.

El subgrup més comú detectat en el nostre servei correspon a un grup d'adults d'uns 50 anys, caracteritzats per un nivell educatiu principalment postobligatori, i un ús generalitzat de pròtesis auditives. En aquest grup prop d'una quarta part presenta pluridiscapacitat i/o és de nacionalitat estrangera.

50 anys, caracteritzats per un nivell educatiu principalment postobligatori, i un ús generalitzat de pròtesis auditives. En aquest grup prop d'una quarta part presenta pluridiscapacitat i/o és de nacionalitat estrangera.

Amb una presència també rellevant, s'identifica un segon grup format per joves d'uns 30 anys, amb un nivell educatiu semblant i una presència molt menys freqüent de pluridiscapacitat. En aquest cas, l'ús de pròtesi és igualment habitual.

04 • El Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS

El Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS és un recurs especialitzat i de referència a Catalunya per acompanyar les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen en llengua oral en el seu procés d'accés, millora i consolidació al mercat laboral ordinari.

Amb més de dues dècades de trajectòria, el servei s'ha consolidat com un instrument clau per fer efectiu el dret al treball en igualtat de condicions, basant-se en una metodologia pròpia, flexible i en constant evolució. La seva raó de ser no és només facilitar la inserció laboral, sinó també contribuir a la plena inclusió social i ciutadana de les persones amb sordesa, oferint els suports necessaris perquè puguin desenvolupar un projecte vital digne i autònom.

La intervenció es fonamenta en una doble línia d'acció. D'una banda, es treballa directament amb les persones, acompanyant-les en itineraris d'inserció individualitzats que combinen orientació laboral, millora de competències i acompanyament en la recerca de feina. De l'altra, es treballa amb les empreses, establint vincles de col·laboració i promovent entorns inclusius que facin possible que aquestes trajectòries tinguin èxit. Aquesta doble estratègia és indispensable: la inclusió laboral només és

sostenible quan s'actua tant sobre els obstacles que afronta la persona com sobre les barreres estructurals i culturals que persisteixen en el món empresarial.

Els itineraris individuals s'inicien amb un procés d'acollida i diagnòstic complet, en què es recullen les dades personals, formatives i professionals, però també la situació social i familiar, les expectatives i les necessitats específiques. Aquest diagnòstic permet establir un pla de treball individualitzat, amb objectius definits i flexibles que es revisen periòdicament. El servei ofereix tutories d'orientació laboral, tallers de recerca activa de feina, formació en competències digitals, simulacres d'entrevistes i sessions grupals per millorar habilitats transversals com la comunicació, la gestió del temps o la resolució de conflictes. El procés no s'atura amb la inserció: s'acompanya la persona també en el moment de l'entrada a l'empresa i en els mesos posteriors, a través de la metodologia de treball amb suport,

que garanteix que l'adaptació sigui progressiva i que es consolidin les condicions per mantenir el lloc de feina a llarg termini.

Aquest itinerari, però, rarament és només laboral. L'experiència acumulada ha demostrat que la recerca de feina i la inclusió laboral estan estretament vinculades amb altres dimensions de la vida de la persona. Per això, el Servei d'Inclusió Laboral treballa en estreta coordinació amb altres serveis d'ACAPPS, oferint un enfocament integral. Quan és necessari, les persones poden rebre el suport del **Servei de Treball Social**, que les ajuda a gestionar prestacions, recursos econòmics i necessitats bàsiques, evitant que la precarietat social esdevingui un obstacle insalvable per a la recerca de feina. També poden accedir al **Servei d'Atenció Terapèutica**, on es proporciona acompanyament emocional individual i grupal, i al **Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral**, que en casos concrets intervé per garantir l'accessibilitat en formacions, recursos comunitaris o altres entorns clau per al desenvolupament professional. Paral·lelament, el servei ofereix orientació per al **retorn a la formació reglada o no reglada**, assegurant l'accessibilitat als entorns educatius i acompanyant les persones en processos de qualificació o requalificació professional. Finalment, el **Servei de Voluntariat** actua com a espai de connexió comunitària, oferint oportunitats perquè les persones s'impliquin en activitats socials i culturals, la qual cosa reforça el sentiment de pertinença i multiplica les xarxes de suport.

Aquest enfocament holístic s'estén també a la coordinació externa. ACAPPS entén que cap entitat pot donar resposta a totes les necessitats que poden sorgir en el procés d'inclusió d'una persona, i per això treballa braç a braç amb una àmplia xarxa d'agents socials. Quan la persona afronta problemàtiques específiques —com situacions de sense llar, processos migratoris complexos, experiències de violència o altres vulnerabilitats—, el servei estableix canals de derivació i coordinació amb les entitats i serveis

especialitzats en aquests àmbits. Alhora, manté vincles actius amb serveis socials municipals, centres educatius, programes de salut i, quan cal, instàncies judicials. Aquesta mirada transversal garanteix que la intervenció sigui realment integral i que cada persona compti amb els suports adequats en totes les dimensions de la seva vida.

En els darrers anys, el Servei d'Inclusió Laboral ha incorporat metodologies innovadores que responen als nous reptes del mercat i a les necessitats del col·lectiu. La **realitat immersiva**, desenvolupada a través del projecte Audivers 360°, permet simular entrevistes laborals en entorns virtuals realistes, oferint a les persones usuàries un espai segur per practicar i guanyar confiança. El **treball amb suport digital**, mitjançant l'aplicatiu Ayho impulsada per Fundació ONCE, facilita l'acompanyament a distància, fent possible un seguiment més intensiu i flexible. A més, el servei impulsa programes de **mentoria amb empreses i professionals**, que posen en contacte les persones en recerca de feina amb equips de recursos humans i directius, creant experiències d'aprenentatge i *networking* molt valuoses. Tot això es complementa amb formacions professionalitzadores en sectors amb alta demanda, com la logística, la neteja hospitalària, la manipulació de carretons o la prevenció de riscos laborals, sempre garantint l'accessibilitat i incorporant la perspectiva de gènere.

El treball amb les empreses és un altre dels pilars fonamentals, liderat per l'Àrea d'Aliances. ACAPPS ha desenvolupat una **cartera de serveis per a empreses** que va molt més enllà de la gestió d'ofertes laborals. Inclou l'anàlisi de llocs de treball per detectar necessitats d'adaptació, la intermediació i acompanyament durant tot el procés de selecció, la implementació del treball amb suport i l'organització de formacions i tallers de sensibilització. Programes com Escolta'ns (coneixement de la sordesa), Inclou'ns (contractació inclusiva), Transforma't (empreses socialment responsables) i Subtitula't

La seva raó de ser no és només facilitar la inserció laboral, sinó també contribuir a la plena inclusió social i ciutadana de les persones amb sordesa, oferint els suports necessaris perquè puguin desenvolupar un projecte vital digne i autònom.

(accessibilitat digital) permeten a les empreses millorar les seves pràctiques en inclusió i accessibilitat. Al mateix temps, es promou el voluntariat corporatiu, amb activitats com simulacres d'entrevista, mentories o xerrades, que generen un impacte positiu tant en les persones amb sordesa com en els equips d'empresa que hi participen. La cartera es completa amb opcions de col·laboració com donacions econòmiques o materials, intercanvis de serveis, accions de visibilització i assessorament en accessibilitat a la comunicació.

Des de 2023, el servei ha redefinit també la seva estratègia de prospecció, prioritzant la fidelització de les empreses que ja col·laboren amb ACAPPS. L'objectiu és cuidar aquestes aliances amb visites periòdiques, seminaris exclusius, reconeixement públic i l'oferta de serveis complementaris. Aquesta nova orientació

no només assegura la continuïtat de la col·laboració, sinó que genera relacions més sòlides i duradores, que alhora actuen com a motor per atraure noves empreses.

Tot aquest treball es recolza en una gestió acurada i en sistemes d'avaluació contínua. El CRM de l'entitat permet fer un seguiment exhaustiu de cada persona i empresa, documentant totes les accions i garantint la traçabilitat. L'avaluació es fa a través d'indicadors quantitatius (insercions, estabilitat laboral, participació en formacions) i qualitius (satisfacció, percepció d'autonomia, qualitat de vida). Aquests resultats, juntament amb l'experiència acumulada, alimenten els processos de millora contínua que l'entitat desplega en el marc de la certificació EFQM, assegurant que el servei evoluciona i innova constantment.

En conjunt, el Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS és molt més que un programa d'inserció: és un espai d'acompanyament integral, una eina de transformació social i un pont entre les persones i les empreses. El seu impacte s'expressa no només en les més de dues mil insercions assolides en el mercat ordinari, sinó també en la creació d'entorns laborals més accessibles i en el canvi cultural que impulsa en el teixit empresarial i en la societat.

Aquest itinerari, però, rarament és només laboral. L'experiència acumulada ha demostrat que la recerca de feina i la inclusió laboral estan estretament vinculades amb altres dimensions de la vida de la persona. Per això, el Servei d'Inclusió Laboral treballa en estreta coordinació amb altres serveis d'ACAPPS, oferint un enfocament integral.

05 • Descripció de les dades

Les dades que esdevenen el punt de partida d'aquest treball són les que ha generat el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS.

Unes dades que no s'han generat amb la intenció de fer-ne una explotació analítica per extreure'n conclusions, sinó que han servit per poder atendre les persones que han volgut recórrer al servei d'inclusió laboral d'ACAPPS per millorar la seva situació professional.

Aquesta apreciació és important per entendre què ens hem trobat en alguns casos, que és que la base de dades no és uniforme. Hi ha camps que en alguns casos no s'han omplert, perquè durant el període de gestió que abasta aquest treball els criteris de recollida de dades tant de les administracions com de la mateixa entitat han canviat, així com les persones que han dut a terme aquesta tasca.

Aquesta irregularitat de la base de dades redunda en una reducció significativa de la mostra en algunes de les anàlisis que fem, de manera que caldrà tenir-ho ben present a l'hora de treure'n conclusions.

Comptem amb una base de dades irregular en què podem consultar les següents variables:

Persones beneficiàries del servei

- Data de naixement (inclosa a les 208 persones de la mostra).
- Gènere (inclosa en 1106 persones de la mostra).
- Nivell formatiu (inclosa en 155 persones de la mostra, està classificada en diferents categories: Primària (i EGB), Secundària i batxillerat (i COU), Universitat, FP i Altres).
- Grau de discapacitat (inclosa en les 1106 persones de la mostra).
- Tipus de pròtesis que porta (si en porta o no en porta i tipus. Inclosa en dues variables diferents: "Porta audiòfons" i "Porta implant coclear", ambdues amb possibles valors "Sí", "No"; inclosa en 1106 persones de la mostra).
- Existència de pluridiscapacitats (Inclosa en 1106 persones de la mostra, representada amb valors "Sí" i "No").
- Nacionalitat (Inclosa en 1106 persones de la mostra).

Candidatures que les persones beneficiàries del servei han presentat durant tot el període d'atenció (1490 casos)

- Data de la candidatura.
- Persona candidata (anonimitzada).
- Oferta laboral (descripció del lloc de treball).
- Estat de la candidatura (Acceptada, Entrevistada, Inscrita, No seleccionada, Pendent, Presentada, Prevista presentació, Tancada).

Ofertes de treball (1125 casos)

- Organitzacions o empreses que emeten l'oferta.
- Estat de l'oferta.
- Dates de vigència (inici i final).
- Llocs oferts.
- Jornada setmanal de l'oferta.

Organitzacions que generen ofertes de treball (307 casos)

- Organitzacions o empreses (anonimitzades).
- Codi postal.
- Sector d'activitat.
- Tipus de relació que estableixen amb ACAPPS.
- Tipus d'empresa o organització.

Relacions amb organitzacions (307 casos)

- o Per tal de filtrar aquelles amb les que tinguem relacions pel servei laboral.

Noves entrades al servei laboral

- Nom de la persona beneficiària.
- Any d'entrada del nou acompanyament.

Treballar amb un conjunt de dades que no és uniforme i que conté molts espais en blanc presenta diverses limitacions importants. En primer lloc, la informació incompleta i inconsistent dificulta l'anàlisi directa, ja que moltes tècniques estadístiques requereixen dades completes i d'una mida mostral gran per funcionar correctament. Això també significa que els resultats obtinguts poden ser poc fiables o difícilment extrapolables.

Tanmateix l'exercici d'anàlisi no és sobrer. Més enllà que algunes variables tenen una mostra prou sòlida i que totes han estat contrastades amb la percepció subjectiva de l'equip del servei, aquest treball com a primer exercici d'una anàlisi que pot ser replicada periòdicament (cada cinc anys potser) mostra tot el què pot aportar aquesta tècnica a la millora del servei, a la definició d'estratègies d'intervenció i a la proposta per a la millora dels instruments de la política pública relacionats.

06 • Metodologia

Tal com hem exposat a la presentació, aquest treball compta amb diferents estratègies per aproximar-nos a la realitat de les persones amb sordesa en el seu procés d'inclusió laboral.

D'una banda, disposem d'una explotació de dades que ha generat el mateix servei que ens permet fer algunes observacions només mirant les nostres dades i fer-ne algunes altres contrastant aquestes dades amb dades de població activa en general i de població activa amb discapacitat.

De l'altra, tenim el testimoni que ens han facilitat un seguit de persones usuàries del servei, que ens ajuden a donar una dimensió més humana a les dades i a comprendre elements més qualitatius que les dades no ens aporten.

Finalment, hem afegit tres fonts d'informació més, que hem valorat que podrien ajudar-nos a aportar elements de context i d'interès. Una entrevista compartida entre les tres persones que al llarg de tots aquests anys han dirigit el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS; una entrevista a una empresa que contracta persones amb sordesa (Futbol Club Barcelona) i una entrevista a una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya.

A continuació una descripció dels enfocaments triats per a cada una de les fonts d'informació.

Anàlisi quantitativa: explotació estadística que ens proposem

Aquesta base de dades ens permet apuntar a molts diferents objectius a l'hora de fer una explotació que pugui aportar-nos informació d'interès; primer, comparar les condicions de treball de les persones amb sordesa amb la població amb altres discapacitats i també amb la població general, estudiar el servei d'inclusió laboral ofert per la Federació ACAPPS, i observar les característiques de les persones beneficiàries del servei.

La majoria d'observacions d'aquesta secció quantitativa s'han produït d'acord amb la nostra base de dades, que recull diferents aspectes importants pel nostre servei d'inclusió laboral. A banda, per tal de comparar la realitat de les persones amb sordesa amb la de la població amb discapacitat i la població en general, hem utilitzat altres fonts sempre oficials o de reconeguda credibilitat.

Aquesta base de dades té una sèrie de fortaleces i punts febles que cal comentar; quant als punts forts, el fet que la base de dades sigui pròpia significa que les conclusions extretes de l'estudi seran directament vinculants a la situació actual de les persones amb sordesa que atén l'entitat, sense necessitat d'extrapolació. A més, possiblement arribem a conclusions que cap altre estudi ha pogut obtenir, donada l'actual poca profunditat dels estudis del camp. Cal afegir-hi que l'accés complet a les dades "brutes" ens permet netejar o recodificar les variables segons les nostres necessitats específiques.

Tot i aquests punts a favor, és necessari comentar certes mancances que seran importants durant la investigació: primerament, les dades no han estat recollides amb l'objectiu de ser analitzades en un futur, per la qual cosa no comptem amb totes les variables desitjades, i molt sovint els formularis d'enregistrament permetien a les persones usuàries deixar una gran quantitat de camps en blanc, reduint així la nostra mostra per a certes variables de forma molt significativa. Tots i aquests problemes, confiem a poder aportar conclusions estadísticament significatives amb aquest treball.

Quant als mètodes utilitzats per a l'explotació estadística de la nostra base de dades, hem fet ús de gran quantitat de taules creuades, una regressió binomial negativa per analitzar com diferents variables sociodemogràfiques afecten a la quantitat de currículums que envia cada persona candidata, una regressió LASSO per estudiar l'efecte d'aquestes variables en la probabilitat d'ésser contractada i una classificació programàtica per classificar les ofertes de treball que rebem al servei en tres etiquetes de nivell: baix, mitjà i alt. Aquesta classificació s'ha fet segons les paraules clau del títol de l'oferta de feina, del que es poden inferir condicions de treball, experiència requerida, tipus de tasca i grau de responsabilitat.

Anàlisi qualitativa: entrevistes a persones usuàries del servei

Com a accessori de les conclusions quantitatives, l'estudi conté una part qualitativa, basada en els testimonis de diferents persones amb sordesa usuàries del servei, per obtenir una visió de la realitat d'aquestes persones que les dades no ens poden aportar. L'objectiu principal d'aquestes entrevistes és recollir les experiències laborals de persones beneficiàries del servei, entenent les seves trajectòries professionals, els reptes i barreres que han afrontat, així com els recursos i estratègies utilitzats per accedir i mantenir-se en el mercat laboral.

S'ha optat per un disseny qualitatiu basat en entrevistes semiestructurades. Aquest format combina un guió previ amb la flexibilitat d'adaptar-se al relat de cada participant, cosa que permet aprofundir en les seves vivències personals i laborals.

Les entrevistes aborden dimensions clau de la inclusió laboral:

- Presentació i context personal (formació, trajectòria, situació actual).
- Pèrdua d'audició i impacte en la identitat laboral.
- Accés al mercat de treball (canals, oportunitats, processos de selecció).
- Experiència en la feina (condicions, comunicació, relacions, contractació).
- Mobilitat professional i canvis laborals.
- Adaptacions i accessibilitat al lloc de treball.
- Desenvolupament i promoció professional.
- Centres Especials de Treball (CET) i la seva valoració.

- Situacions de discriminació o assetjament laboral.
- Propostes i visió de futur sobre la inclusió laboral.

Les entrevistes són individuals, en format presencial o virtual, segons disponibilitat i tindran una durada d'una hora aproximadament. S'ha garantit un ambient de confiança i respecte, assegurant que la persona pugui compartir les experiències que desitgi sense pressions.

El perfil de participants inclou persones amb sordesa de diferents edats, gènere, nivells de formació i sectors laborals, amb l'objectiu de recollir una visió diversa i representativa de la realitat laboral. La selecció s'ha treballat amb l'actual equip del servei per garantir la diversitat de perspectives.

Òbviament, les entrevistes han comptat amb les mesures d'accessibilitat auditiva adients per garantir una comunicació còmoda, fluida i efectiva.

Altres aportacions qualitatives: entrevista/ conversa amb directors del servei

Aquest treball ens permetrà veure alguns dels canvis que ha viscut el servei i les adaptacions que ha hagut de fer davant els canvis socials que hem viscut de manera accelerada els darrers anys.

Així com les dades ens poden aportar informació quantitativa dels darrers 10 anys o poc més, que són les dades homogènies que conservem, el servei d'inclusió laboral té més de tres dècades de trajectòria.

És per això que hem pensat que una conversa amb les tres persones que han assumit la responsabilitat de la direcció del servei pot ajudar a aportar una visió més qualitativa, amb

un punt de vista més subjectiu i personal, però no per això desestimable.

Altres aportacions qualitatives: entrevista a una empresa i a una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya

Finalment, ens plantejem entrevistar una empresa que tingui experiència en la contractació de persones amb sordesa.

Ens interessen dos punts de vista de l'empresa: el punt de vista del departament de recursos humans per abordar des del reclutament a l'adaptació general i el seguiment com el de la persona cap d'àrea que incorpora treballadors amb sordesa i que treballa dia a dia amb ells integrats en un equip.

Entrevistem també a la direcció d'una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya. Ens interessa conèixer com aborden el treball per a la inclusió laboral amb aquelles persones que no recorren als serveis especialitzats com el d'ACAPPS.

07 • Anàlisi multivariant de les persones beneficiàries de la mostra

En aquesta secció creuem dades de categories diferents, fet que pot aportar informació d'interès.

Malgrat tot ens trobem que la mostra que ens permet fer aquesta comparativa creuada és menor que la mostra del conjunt de les variables, de manera que en alguns casos no permeten concloure res o res amb gaire solidesa.

En qualsevol cas, no hem renunciat del tot a fer-ho, així que en els creuaments que ens han semblat interessants, i la mostra supera els 100 registres, ens hem atrevit a treballar-hi una mica.

A risc de ser repetitius, que ho serem, volem traslladar a l'equip professional del servei des d'aquestes línies com d'interessant pot resultar per a explotacions futures dedicar un temps, que ben segur els és escàs, a completar totes les dades.

Trajectòria històrica de les noves inscripcions al servei

El primer que s'aprecia és l'elevat nombre de noves inscripcions l'any 2019, que destaca clarament respecte a la resta d'anys. En els anys

posteriors, el nombre de noves inscripcions es normalitza, amb un descens marcat el 2020 i el 2021, coincidint amb els anys més restrictius de les polítiques d'aïllament arran de la pandèmia. Tot i això, és el 2022 l'any en què menys noves inscripcions al servei hi va haver. A partir d'aquell moment, les inscripcions anuals tornen a pujar, amb una recuperació progressiva fins al 2024, però sense assolir de nou els nivells del 2019. Així, la corba anual pot recordar una "U", amb un mínim el 2022, tot i que cal qüestionar la tendència.

Si dividim les dades per gènere, es pot apreciar com les noves entrades es troben força repartides entre els gèneres. Tanmateix, el balanç d'aquests 7 anys és d'equilibri en un 51,37 % de dones i un 48,63 % d'homes.

Tot i que la mitjana del servei és de 83 noves inscripcions a l'any, hi ha una dada que distorsiona aquesta mitjana, la del 2019 que és anòmalament elevada: 177. Així si obviem aquesta dada ens trobem amb una mitjana de 67 noves inscripcions. D'aquesta manera veiem que en els darrers quatre anys només dos hi ha hagut menys inscripcions

Taula 2. Noves inscripcions al servei laboral d'ACAPPS. 579 casos.

Any d'alta	Casos nous totals	Gènere			
		Dones		Homes	
2018	55	19	34,55 %	36	65,45 %
2019	177	84	47,46 %	93	52,54 %
2020	66	40	60,61 %	26	39,39 %
2021	70	40	57,14 %	30	42,86 %
2022	57	26	45,61 %	31	54,39 %
2023	65	33	50,77 %	32	49,23 %
2024	94	58	61,7 %	36	38,3 %
Totals	584	300	51,37 %	284	48,63 %

Font: Elaboració pròpia

Taula 3. Noves inscripcions al servei per any, dividides per nacionalitat. 132 casos.

Any d'alta	Total	Espanyola		Estrangera	
2018	55	55	100 %	0	0 %
2019	177	172	97 %	5	3 %
2020	66	64	97 %	2	3 %
2021	70	70	100 %	0	0 %
2022	57	46	81 %	11	19 %
2023	65	54	83 %	11	17 %
2024	86	70	83 %	16	17 %
Total	576	531	92 %	45	8 %

Font: Elaboració pròpia

El balanç d'aquests 7 anys és d'equilibri en un 51,37 % de dones i un 48,63 % d'homes.

que a aquesta mitjana. D'aquesta manera podem donar per consolidada aquesta xifra.

El fet de tenir consolidada la xifra de 67 inscripcions noves al servei, pot ser una referència d'utilitat per al servei de cara als seus esforços de difusió i a la conveniència d'explorar nous espais on fer-la.

Si mirem per les persones usuàries de les quals tenim dades sobre nacionalitat, s'aprecia com les inscripcions estrangeres han anat augmentant amb el temps, no de manera regular, però sí seguint una certa tendència. Si bé cada any hi ha més inscripcions de persones espanyoles que no pas estrangeres, ambdues categories registren les seves taxes més altes als últims anys.

Persones usuàries que utilitzen pròtesis auditives i edat

Les dades mostren diferències clares en l'ús de pròtesis auditives segons l'edat; en el grup de 18 a 30 anys, 186 de 297 persones (62,63 %) utilitzen pròtesi, reflectint una adopció molt elevada. En el grup de 31 a 54 anys, la proporció és molt menor: 168 de 573 persones (29,32 %) en fan ús, mentre que en el grup de 55 anys o més la xifra repunta una mica a 126 de 236 persones (53'39 %).

En dos dels grups d'edat el grup que sí que usa pròtesis auditives és major que el que no ho fa i és en el grup intermedi, el que no té cobertura sanitària de les pròtesis i segons les estadístiques viu una situació de major precarietat laboral a nivell de població en general.

Aquest patró podria estar relacionat amb factors com la disponibilitat i el finançament de les pròtesis segons la trajectòria vital i laboral de cada generació. Tanmateix, la mostra continua sent massa escassa per concloure res amb fermesa.

Edat de les persones usuàries i nivell educatiu

Les dades mostren una distribució diferenciada dels nivells educatius segons els grups d'edat. Entre les persones més joves (18-30 anys), predomina l'educació postobligatòria, en graus de formació professional, amb 29 casos, mentre que també hi ha presència destacada d'estudis universitaris (17) i altres estudis postobligatoris (23). En aquest grup, l'educació primària té un pes residual (3 casos), la qual cosa reflecteix una escolarització més prolongada en les generacions més joves.

Taula 4. Taula creuada de les variables “Porta pròtesi?” i “Edat”. 140 casos

Porta pròtesi?	Edat							
	18-30		31-54		55 ó més		Total	
Sí	186	62,63 %	168	29,32 %	126	53,39 %	480	43,4 %
No	111	37,37 %	405	70,68 %	110	46,61 %	626	56,6 %
Total	297	26,85 %	573	51,81 %	236	21,34 %	1106	100 %

Font: Elaboració pròpia

Taula 5. Taula creuada de les variables “Edat” i “Nivell més alt d'educació assolida”. 153 casos.

Nivell educatiu màxim assolit	Grups d'edat			
	18-30	31-54	55 ó més	Total
Educació primària (i EGB)	3	15	11	29
	3%	9%	19%	9%
Educació Secundària i Batxillerat (i COU)	20	25	9	54
	22%	15%	16%	17%
Formació Professional	29	44	14	87
	32%	27%	25%	28%
Universitat	17	27	4	48
	18%	17%	7%	16%
Altres formacions postobligatòries	23	51	19	93
	25%	31%	33%	30%
Total	30%	52%	18%	311

Font: Elaboració pròpia

El fet de tenir consolidada la xifra de 67 inscripcions noves al servei, pot ser una referència d'utilitat per al servei de cara als seus esforços de difusió i a la conveniència d'explorar nous espais on fer-la.

En dos dels grups d'edat el grup que sí que usa pròtesis auditives és major que el que no ho fa i és en el grup intermedi, el que no té cobertura sanitària de les pròtesis i segons les estadístiques viu una situació de major precarietat laboral a nivell de població en general.

Resulta rellevant que del total, un 9 % només ha superat els estudis primaris, però que d'altra banda, un 75 % ha cursat estudis postobligatoris, sigui formació professional, estudis universitaris o d'altres formacions postobligatòries.

En el grup d'edat de 31 a 54 anys, veiem com també hi ha tres quartes parts de la mostra amb estudis postobligatoris, Formació professional (32 %), altres formacions postobligatòries (31 %) i estudis universitaris (17 %). Tanmateix en aquesta etapa educativa trobem més percentatge de persones que només han superat l'educació primària (9 %).

Finalment en el grup de 55 anys o més, els estudis postobligatoris baixen 10 punts fins al 65%, la proporció de persones que només tenen estudis primaris és d'un greu 19 %, mentre que estudis secundaris, batxillerat i COU es mantenen més o menys com en els altres grups entre el 15 i el 20 % (16 %).

Resulta rellevant que del total, un 9 % només ha superat els estudis primaris, però que d'altra banda, un 75 % ha cursat estudis postobligatoris, sigui formació professional, estudis universitaris o d'altres formacions postobligatòries.

De tota manera cal prendre aquestes dades amb molta prudència donat que la mostra continua sent baixa i d'una part minoritària del conjunt de persones que atén el servei.

08 • Ofertes de treball segons localització

En aquesta secció presentem una anàlisi detallada de les ofertes de treball registrades al nostre servei.

No només observem la seva distribució territorial, sinó també els sectors on es concentren, els tipus d'organització que les publiquen i la durada setmanal dels contractes. El nostre objectiu és identificar patrons en la demanda laboral: on s'ubiquen les organitzacions que ofereixen les feines que arriben al nostre servei? A quins sectors d'activitat corresponen? Quin tipus d'organitzacions les emeten? Quines condicions tenen? Aquesta visió global ens permet entendre fins a quin punt el mercat laboral accessible és diversificat o no, o precari en condicions o no.

L'anàlisi de localització d'ofertes inclou un total de 515 ofertes de treball registrades pel nostre servei (ofertes llurs organitzacions tenen el camp de codi postal registrat), i per l'anàlisi d'ofertes segons tipus d'organitzacions comptem amb 2.859 casos.

D'aquesta manera podem fer una explotació de les dades amb resultats interessants i força sòlids pel volum de la mostra. Tot i això, no podem deixar de recomanar a l'equip un registre més exhaustiu de les dades de les ofertes de treball, donat que el valor d'aquestes dades esperem estar-lo demostrant amb aquest treball.

On estan situades les ofertes del servei?

Per fer aquesta anàlisi, hem recollit els codis postals de les seus de les organitzacions llurs ofertes han arribat al nostre servei laboral.

La major part de les ofertes de treball a les que el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS ha accedit a Catalunya es concentren a la ciutat de Barcelona, amb 377 ofertes registrades de les 515 del total de la mostra.

Dins de la ciutat, els barris d'Eixample, Ciutat Vella, Les Corts, Gràcia i Sant Martí presenten l'activitat més destacada. Aquests barris concentren una gran part de l'oferta laboral històrica del servei.

Donada l'alta concentració de la mostra d'ofertes a la ciutat de Barcelona, hem fet el següent gràfic d'intensitat de colors (Figura 2) en qual es pot apreciar millor la distribució de la resta d'ofertes més enllà de la capital.

Aquest gràfic d'intensitat de colors ens dona informació sobre alguns municipis en què el

servei d'inclusió laboral d'ACAPPS ha aconseguit estendre la seva activitat prospectiva i d'aliances amb empreses.

Així trobem municipis amb un nombre significatiu d'ofertes de treball, tot i que en números absoluts no comparables als de la capital. En un primer nivell trobaríem Terrassa (19), Sabadell (17), Badalona (14) i l'Hospitalet de Llobregat (23) i en un segon nivell altres municipis com ara Manresa (1), Granollers (5), Reus (1), Mataró (7), Sant Cugat del Vallès (5), Rubí (5), Montcada i Reixac (4), Girona (2) i Sant Adrià del Besòs (1).

En comparació amb la concentració urbana, les zones rurals i interiors de Catalunya es mostren més impenetrables per al servei, donat que el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS no ha accedit a gairebé cap oferta laboral d'aquestes zones.

En qualsevol cas és una dada que pot resultar interessant de cara a les estratègies futures de prospecció i per assolir acords amb els serveis municipals d'inclusió laboral dels municipis on sembla que hi ha una sensibilitat ja cultivada.

En resum, al mapa laboral encara destaca una concentració molt alta a Barcelona i les seves rodalies, un número d'ofertes més baix a les ciutats mitjanes, però les zones rurals continuen

sent gairebé invisibles en termes d'ofertes laborals.

Amb 146 ofertes, l'Eixample és amb diferència el districte amb més concentració. Això s'explica segurament per la seva ubicació central i per l'alta activitat urbana que acull, com ara comerços, turisme i oficines.

Sant Martí (70 ofertes) i Gràcia (60) mostren també una presència destacada, reflectint l'activitat econòmica en zones d'innovació, barris dinàmics i espais de gran atracció ciutadana.

En una posició intermèdia trobem Les Corts (36) i Sants-Montjuïc (33), que combinen àrees empresarials i comercials amb zones residencials i d'oci.

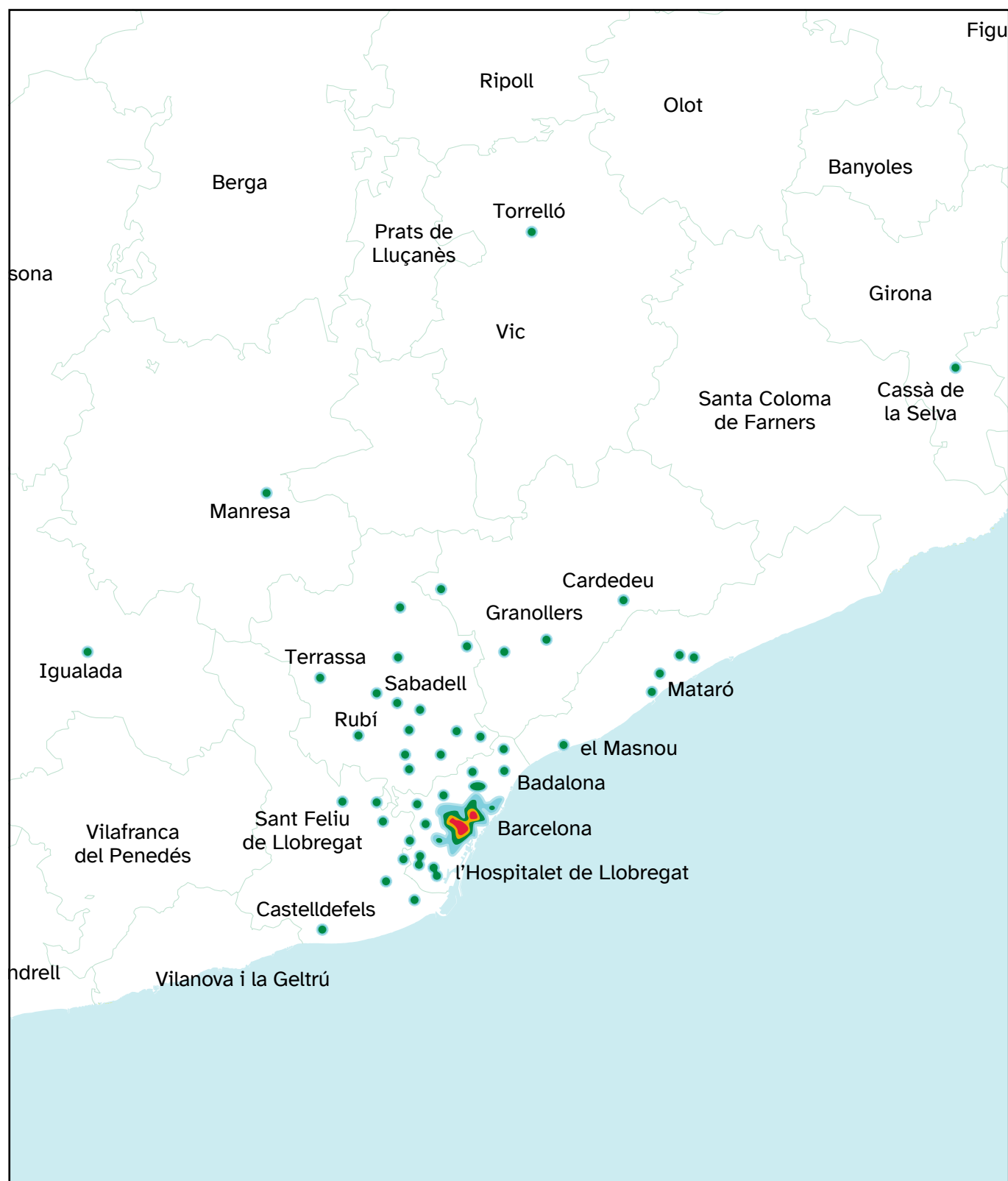
Als extrems baixos de la distribució apareixen Sant Andreu (15), Sarrià-Sant Gervasi (9), Ciutat Vella (3), Horta-Guinardó (3) i Nou Barris (2), districtes amb una activitat més limitada en relació amb les ofertes registrades.

En conjunt, la distribució mostra una clara concentració a l'Eixample i a l'eix est de la ciutat (Sant Martí i Gràcia), mentre que els districtes més perifèrics o residencials acumulen menys activitat.

La major part de les ofertes de treball a les que el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS ha accedit a Catalunya es concentren a la ciutat de Barcelona.

Figura 1. Gràfic d'intensitat de colors geogràfic amb les ofertes de feina rebudes pel servei laboral.

Font: Elaboració pròpia



Taula 6. Taula amb les ofertes de feina rebudes pel servei laboral, en relació amb la Figura 1.

Municipi	Ofertes
Barcelona	377
L'Hospitalet de Llobregat	23
Terrassa	18
Badalona	14
Cerdanyola del Vallès	7
Mataró	7
Pallejà	7
Rubí	5
Sabadell	5
Sant Cugat del Vallès	5
Llinars del Vallès	4
Montcada i Reixac	4
Lliçà de Vall	3
Molins de Rei	3
Sant Quirze del Vallès	3
Cassà de la Selva (Girona)	2
Cornellà de Llobregat	2
El Masnou	2
Palau-solità i Plegamans	2
Sant Boi de Llobregat	2
Sant Feliu de Llobregat	2
Altres municipis	17

Font: Elaboració pròpia

Quins tipus d'ofertes reben més candidatures?

Hem agrupat les diferents ofertes de feina històricament disponibles al servei segons el seu sector i hem calculat la mitjana de candidatures enviades a cada oferta. La mostra és força baixa, de manera que cal prendre aquestes dades amb molta cautela. Els sectors més volum de candidatures han estat els següents:

1. Producció i Manufactura

(Feines com: Operari/ària de producció, Manipulador/a, Operari/ària de sala, Operari/ària d'envasament, Peó de fàbrica).

Aquest és el sector amb més inscripcions. Són feines d'entrada amb poca qualificació necessària, accessibles per a persones sense estudis mitjans o superiors. També destaquen perquè la comunicació no és clau per desenvolupar la feina amb eficàcia.

2. Sectors especialitzats

(Feines com: Farmacèutica, cosmètica, arts gràfiques, suport informàtic).

Aquests llocs atrauen moltes candidatures, solen ser més estables i millor remunerats. Requereixen habilitats tècniques concretes, esdevenint una bona oportunitat d'inclusió. Resulta interessant mostrar que en algunes d'aquestes posicions la comunicació és important i, tanmateix, les persones amb sordesa hi opten amb total solvència, si més no algunes.

3. Logística i Magatzem

(Feines com: Mosso/a de magatzem, Preparador/a de comandes, Picking, Logística).

Sector físicament exigent però amb molta oferta. Flexibilitat horària i la facilitat per

accedir-hi ràpidament, pot ser una via d'entrada fàcil al mercat laboral.

4. Comerç i Atenció al Client

(Feines com: Caixer/a, Vendes, Dependents/tes, Servei d'Atenció al Client, Recepció).

Són feines menys físiques que les anteriors però amb alta demanda de comunicació. La seva viabilitat per a persones amb sordesa depèn de les característiques de cada persona, la sensibilització de l'entorn i/o del suport d'adaptacions comunicatives.

5. Neteja i Serveis

(Feines com: Personal de neteja, Operari/ària de neteja, Neteja hospitalària, Auxiliar de menjador).

Són feines accessibles on la comunicació intensiva no és necessària. Tradicionalment ocupades per dones, encara arrossegueu biaixos de gènere i de reconeixement professional si és que són conceptes diferents.

6. Hostaleria i Restauració

(Feines com: Cambrer/a, ajudant de cuina, personal de menjador).

Un sector amb molta temporalitat per l'estacionalitat de la seva activitat. La comunicació amb companys i clients és central a moltes posicions, de manera que són aptes per a determinades persones amb sordesa i convé una certa sensibilització i/o algun suport.

Figura 2. Gràfic d'intensitat de colors geogràfic amb les ofertes de feina rebudes pel servei laboral, excloent les de Barcelona

Font: Elaboració pròpia



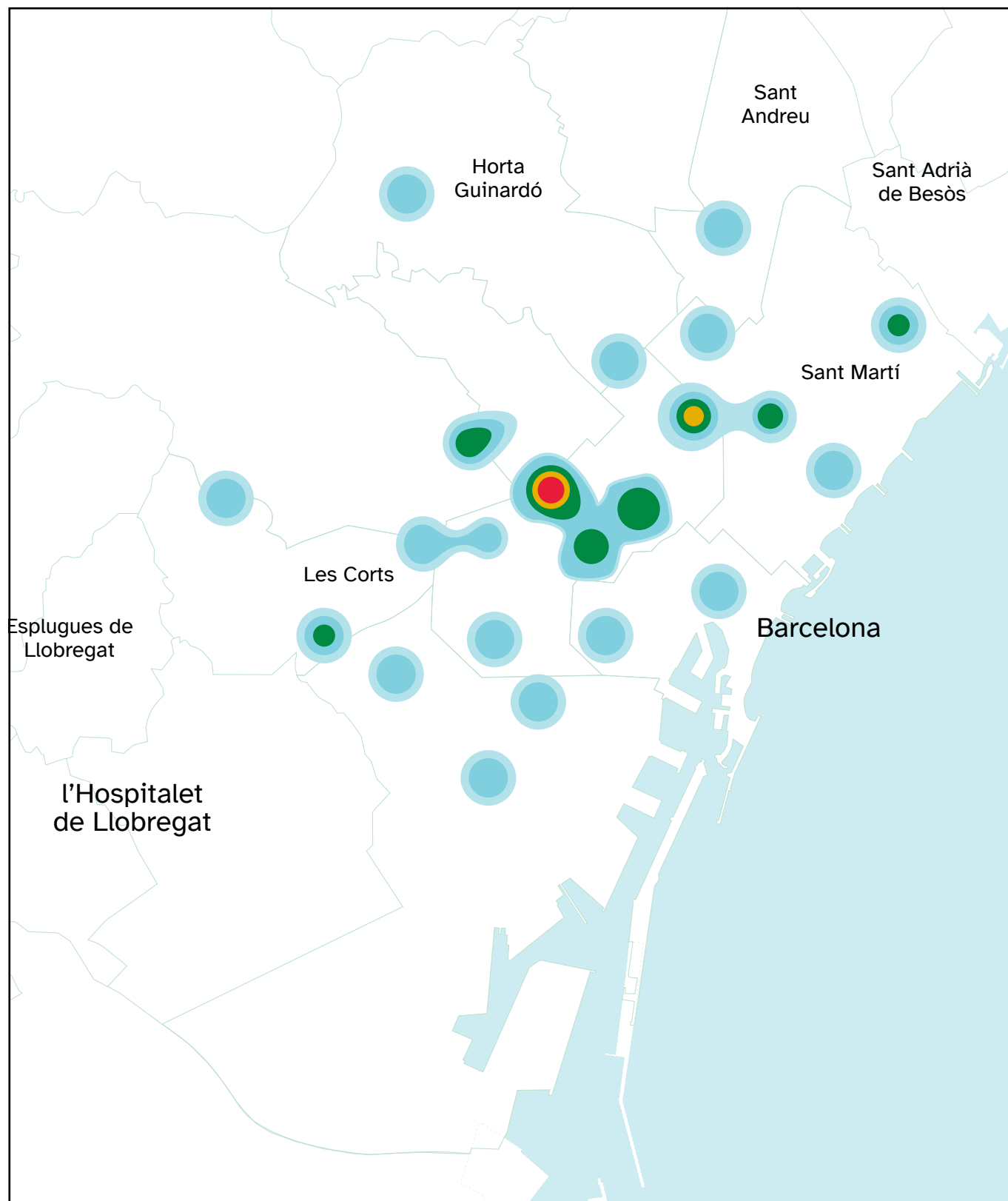
Taula 7. Distribució per districtes de les ofertes de treball a la ciutat de Barcelona.

Barri	Ofertes
Eixample	146
Sant Martí	70
Gràcia	60
Les Corts	36
Sants-Montjuïc	33
Sant Andreu	15
Sarrià-Sant Gervasi	9
Ciutat Vella	3
Horta-Guinardó	3
Nou Barris	2

Font: Elaboració pròpia

Figura 3. Gràfic d'intensitat de colors geogràfic amb les ofertes de feina rebudes pel servei laboral a Barcelona.

Font: Elaboració pròpia



Trobem municipis amb un nombre significatiu d'ofertes de treball, tot i que en números absoluts no comparables als de la capital. En un primer nivell trobaríem Terrassa (19), Sabadell (17), Badalona (14) i l'Hospitalet de Llobregat (23) i en un segon nivell altres municipis com ara Granollers (5), Mataró (7), Sant Cugat del Vallès (5), Rubí (5), Montcada i Reixac (4), Girona (2).

7. Administració i Suport d'Oficina

(Feines com: Auxiliar administratiu/va, Administratiu/va).

Són feines que acostumen a ser més còmodes i estables, amb horaris regulars. Però impliquen comunicació contínua amb companys i clients, fet que pot ser una barrera si no hi ha adaptacions adequades, que, tanmateix, no són gens complexes d'aplicar en aquests entorns.

9. Seguretat i Consergeria

(Feines com: Vigilant, Conserge, Controlador d'accessos).

És el sector amb menys freqüència a la mostra. La demanda existeix, però les responsabilitats i la necessitat d'interacció constant poden limitar l'accessibilitat laboral sense adaptacions.

8. Màrqueting i Vendes

(Feines com: Comercial, Màrqueting digital, Atenció al client telefònica).

Atrauen menys candidatures que altres sectors perquè requereixen habilitats comunicatives més complexes. Pot ser un repte afegit per a persones amb sordesa sense suport en accessibilitat.

Que l'accés a les ofertes de treball que té el nostre servei és de millor qualitat que les del conjunt del mercat laboral, ja que des d'aquesta perspectiva representen millors condicions en aquesta matèria, i en conseqüència un poder adquisitiu més gran.

Taula 8. Sectors de treball ordenats per mitjana d'inscripcions rebudes a les seves ofertes.

Sector	Mitjana de candidatures
Producció i Manufactura	12
Sectors especialitzats	9
Logística i Magatzem	8
Comerç i Atenció al Client	7
Neteja i Serveis	6
Hostaleria i Restauració	6
Administració i suport	5
Màrqueting i vendes	5
Seguretat i Consergeria	4

Font: Elaboració pròpia

Taula 9. Percentatge de les hores de feina setmanals de les ofertes de feina del servei.

Hores setmanals	Ofertes d'ACAPPS	Població general (INE)
1-10 h	4,6 %	5,03 %
11-20 h	17,6 %	10,76 %
21-30 h	10,6 %	28,02 %
31-40 h	67,2 %	56,20 %

Font: Elaboració pròpia i Enquesta de Població Activa (INE, 2025).

Taula 10. Ofertes dividides per municipi

Municipi	Ofertes
Barcelona	377
L'Hospitalet de Llobregat	23
Terrassa	18
Badalona	14
Cerdanyola del Vallès	7
Mataró	7
Pallejà	7
Rubí	5
Sabadell	5
Sant Cugat del Vallès	5
Llinars del Vallès	4
Montcada i Reixac	4
Lliçà de Vall	3
Molins de Rei	3
Sant Quirze del Vallès	3
Cassà de la Selva (Girona)	2
Cornellà de Llobregat	2
El Masnou	2
Palau-solità i Plegamans	2

Municipi	Ofertes
Sant Boi de Llobregat	2
Sant Feliu de Llobregat	2
Caldes de Montbui	1
Castellar del Vallès	1
Castelldefels	1
El Prat de Llobregat	1
Esplugues de Llobregat	1
Granollers	1
Igualada	1
Reus (Tarragona)	1
Ripollet	1
Sant Adrià de Besòs	1
Sant Andreu de Llavaneres	1
Sant Fruitós de Bages	1
Sant Vicenç de Montalt	1
Torelló	1
Vallromanes	1
Viladecans	1
Viladecavalls	1

Font: Elaboració pròpia

Hem de destacar, però, que les ofertes de treball que superen la mitja jornada de 21h a 40h estan 7 punts percentuals per sota de la població general, fet que accentua la precarietat laboral que pateixen les persones amb sordesa.

Quantes hores de feina ofereixen les ofertes del nostre servei?

Aquesta taula ens mostra diferències entre les ofertes del mercat laboral ordinari que cerquem des del nostre servei laboral i les hores treballades per la població en general el segon trimestre d'aquest any 2025. Primerament, les jornades molt reduïdes (1-10 hores), només representen un 4,6 % de les ofertes al nostre servei, un percentatge lleugerament inferior del que passa a la població general: 5,03 %, fet que podem valorar positivament.

En el rang d'11-20 hores, les nostres ofertes representen un 17,6 %, per sobre del 10,76 % de la població general. Pel que fa a les jornades intermèdies de 21-30 hores, només representen un 10,6% de les nostres ofertes, mentre que aquest grup representa el 28,02 % de la població general. Finalment, la majoria de les ofertes del nostre servei, un 67,2 %, són de 31-40 hores, superant el 56,20 % de la població general, la qual cosa mostra una clara tendència cap a llocs

de treball amb jornada completa. En resum, les ofertes d'ACAPPS tendeixen a concentrar-se en jornades completes, amb menys presència d'hores intermèdies respecte a la població general.

D'aquesta manera, les ofertes de temps complet representen el gruix d'ambdues categories, tot i que hi ha una gran diferència entre les distribucions; al nostre servei les ofertes estan molt més concentrades en la categoria de més hores que en el mercat general. Això ens indica que l'accés a les ofertes de treball que té el nostre servei és de millor qualitat que les del conjunt del mercat laboral, ja que des d'aquesta perspectiva representen millors condicions en aquesta matèria, i en conseqüència un poder adquisitiu més gran.

Tanmateix, hem de destacar, però, que les ofertes de treball que superen la mitja jornada de 21h a 40h estan 7 punts percentuals per sota de la població general, fet que accentua la precarietat laboral que pateixen les persones amb sordesa.

09 • Distribució de les organitzacions amb ofertes al servei laboral

En aquesta secció hem analitzat tant el nombre d'organitzacions per les quals hem gestionat ofertes al servei laboral com la manera en què aquestes es distribueixen.

La mostra d'ofertes és de 2861 ofertes a 307 entitats.

Distribució d'organitzacions i ofertes per categoria d'organitzacions

Cal explicar que quan ens referim a xarxes d'aliances es tracta de la categoria en què s'inscriuen les ofertes que provenen de programes com Incorpora (de la Fundació la Caixa) en el que les entitats compartim les ofertes que aconseguim per poder cobrir entre les candidatures que totes podem aportar. En conseqüència, aquesta categoria, la més nodrida en ofertes, correspon en realitat a ofertes que convindria classificar a les altres categories, ja que corresponen a empreses, a ONLs a Escoles i Universitats, etc. però no ens és possible desagregar aquesta dada.

En qualsevol cas el fet que el 32 % de les ofertes de treball a les que les persones usuàries del servei presenten candidatura siguin aconseguides pel nostre equip d'Aliances, tenint en compte que al programa Incorpora hi participen entitats que fan inclusió laboral del món de la discapacitat i també representants d'altres col·lectius amb risc d'exclusió social és una dada que mostra la capacitat de prospecció de l'equip de l'entitat i com s'ajusta a les necessitats de les persones usuàries aquest treball.

Les xifres mostren les entitats de les quals hem rebut almenys una oferta de feina al nostre servei. Distribuïdes per tipus, les dades evidencien una presència destacada d'empreses privades.

Si tenim en compte les dades d'IDESCAT (2023), que diuen que a Catalunya el 2023 hi havia 3.716.000 persones ocupades i que 396.429 ho estaven al sector públic (10,6%) només el 9% de les ofertes públiques a les quals

El fet que el 32 % de les ofertes de treball a les que les persones usuàries del servei presenten candidatura siguin aconseguides pel nostre equip mostra la capacitat de prospecció de l'equip de l'entitat i com s'ajusta a les necessitats de les persones usuàries aquest treball.

es proposen les persones usuàries d'ACAPPS són públiques, de manera que podem pensar que la sordesa està infrarepresentada al sector públic, com de fet ho està la discapacitat en general, tot i que per poc marge.

Podem distingir dos grans grups d'organitzacions:

- Les empreses, que representen gairebé el 88 % del total.

- Les organitzacions no lucratives i les administracions públiques, que constitueixen aproximadament un 10 % del total.
- La resta d'organitzacions, corresponents a altres categories, representa el 2 % restant.

Aquesta distribució mostra una concentració clara en el sector empresarial, tot destacant la rellevància social i pública de les altres organitzacions.

Les dades evidencien una presència destacada d'empreses privades.

Podem pensar que la sordesa està infrarepresentada al sector públic, com de fet ho està la discapacitat en general.

Taula 11. Classificació de les organitzacions a la base de dades del servei laboral, ofertes totals rebudes per cada tipus d'organització, i quantitat d'ofertes rebudes per tipus d'organització.

Tipus	Quantitat		Ofertes		Ofertes per organització
Empreses	269	88 %	786	27 %	2,95
Administracions públiques	15	5 %	85	3 %	5,66
ONL	14	5 %	30	1 %	2,14
Xarxa d'aliances	2	1 %	1938	68 %	969
Mitjans de comunicació	1	0 %	2	0 %	2
Escoles i Universitats	4	1 %	16	1 %	4
Centre de Serveis Socials	1	0 %	2	0 %	2
Centre Sanitari	1	0%	2	0 %	2

Font: Elaboració pròpia

10 • Candidatures de les nostres persones beneficiàries

En aquesta secció treballarem sobre les dades que acumula el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS sobre les candidatures que per persones beneficiàries han presentat a les diferents ofertes de treball.

Es tracta d'un total de 1.592 candidatures presentades a 1.125 ofertes diferents.

Qualitat de les feines oferides pel servei

Distribució de candidatures per nivell

Per fer una anàlisi de la qualitat de les ofertes de feina que ens han arribat a ACAPPS, hem decidit classificar les ofertes en tres categories segons la qualitat percebuda pel títol de l'oferta; nivell baix, mitjà i alt.

Les ofertes han sigut classificades segons el nom de l'oferta de la següent manera:

- Nivell baix: Posicions temporals, de pràctiques, o que a priori no requereixin l'assoliment d'un

certificat educatiu específic (cambrer/a, peó, atenció al client, personal de neteja, etc.).

- Nivell mitjà: Posicions estables que requereixen alguna formació acadèmica específica (tals com analistes de dades, informàtics, especialistes en màrqueting, diferents tipus de posicions tècniques, etc.).
- Nivell alt: Posicions de gerència, nivell sènior o de responsabilitat..

Com mostra la taula, la major part de les ofertes de treball estan classificades dins del nivell baix (1.052 ofertes, representant el 94 % del total). Aquesta concentració d'ofertes no s'ajusta completament al perfil formatiu i laboral de les nostres persones beneficiàries, les quals tenen una formació diversa i un percentatge elevat d'estudis postobligatoris. La manca d'oportunitats més qualificades dins del mercat laboral per a persones amb discapacitat auditiva pot explicar

Trobem una correlació inversa entre el nivell de les ofertes i les candidatures que reben per part de les nostres persones beneficiàries; com major el nivell, menys candidatures tendeixen a rebre.

aquest desajust, ja que aquestes ofertes han rebut un total de 1.490 candidatures.

El nivell mitjà té 67 ofertes amb 96 candidatures, mentre que el nivell alt només compta amb 6 ofertes, que han rebut 6 candidatures. D'aquesta manera, la major part de l'activitat es concentra en el nivell baix, tant en nombre d'ofertes com en nombre total de CVs rebuts.

Així, es detecta una doble problemàtica quant a les ofertes de feina i les persones candidates; no obtenim gaire ofertes per a personal molt qualificat tot i que cada cop més i no és estrany que quedin sense cobrir, donat que tampoc tenim molts membres qui les puguin cobrir. En conseqüència, quan arriba una persona d'alta qualificació, el nostre servei el que fa és una prospecció "a mida": desplega estratègies específiques com a servei per atendre l'alta qualificació d'aquests perfils menys usuals al servei, però que existeixen i requereixen també el suport de les polítiques actives d'ocupació.

Pel que fa a les candidatures a cada nivell, trobem una correlació inversa entre el nivell de les ofertes i les candidatures que reben per part de les nostres persones beneficiàries; com major el

nivell, menys candidatures tendeixen a rebre. Tot i que el nivell baix conté la gran majoria d'ofertes, també és el que rep més candidatures, amb un empat tècnic amb el nivell mitjà en proporcions. Això és coherent amb el perfil de les persones beneficiàries del servei i els seus nivells de formació.

Observem com les posicions menys qualificades, de menor qualitat en les condicions de treball, tenen una major competència i atrauen un públic més ampli, fet que fa que més gent sigui rebutjada i continuï enviant candidatures, de nou una dada que mostra la coherència de la resta de dades que ens apareixen: si les persones amb menor qualificació es proposen a més ofertes de treball, és normal que les ofertes adreçades a aquests perfils rebin més candidatures.

És interessant també que a les posicions mitjanes, tot i tenir menys ofertes i menys persones candidates al servei, reben el mateix nombre de candidatures que les posicions de menor qualitat. Aquesta igualtat sembla indicar que el servei està ben dimensionat per a ambdues tipologies d'ofertes de treball i ben adaptat als perfils de persones beneficiàries que rep.

Candidatures segons característiques demogràfiques de les persones

Aquesta anàlisi de regressió examina com diversos factors demogràfics i relacionats amb la discapacitat influeixen en el nombre de candidatures enviades per les nostres persones beneficiàries. S'han analitzat cinc variables per entendre com afecten la intensitat de la recerca de feina, tant individualment com conjuntament.

El gènere és un determinant rellevant: les dones envien un 20 % menys de CVs que els homes. Aquesta diferència podria significar que les dones en general troben feina abans que els homes (com veurem més endavant), tot i que també podria voler dir que les dones tendeixen a enviar candidatures on la probabilitat de ser contractada és major, tot i que també pot reflectir barreres de gènere en l'accés a informació laboral, una menor autopercepció dels valors que aporten al mercat de treball, o més responsabilitats alienes al treball que limiten la recerca activa. Finalment, també pot significar l'existència d'un biaix de gènere per sectors. O una barreja de tot plegat. Caldria una recerca

específica per identificar-ne els factors que hi concorren.

Segon, el model diu que el país d'origen no és una variable indicadora del número de currículums que enviarà cada persona beneficiària, indicant que hi ha altres factors que poden explicar aquesta variació.

La presència de pluridiscapacitat té una influència molt gran en l'enviament de candidatures; les persones amb pluridiscapacitat envien un 37 % més de currículums que les que no en tenen. Les causes no les podem saber, però sembla difícil imaginar una causa que no sigui la renúncia de les empreses a contractar persones amb discapacitat, fet que ve avalat per les dades de població activa i població ocupada amb discapacitat comparades amb el conjunt de la població.

L'edat mostra una associació positiva amb l'enviament de CVs; cada any d'edat addicional s'associa amb un increment del 0,68 % en els CVs enviats. Aquest resultat reflecteix que les persones més grans han de fer més intents per obtenir una oportunitat laboral.

Les posicions menys qualificades, de menor qualitat en les condicions de treball, tenen una major competència i atrauen un públic més ampli, fet que fa que més gent sigui rebutjada i continuï enviant candidatures.

Taula 12. Classificació de les ofertes de treball amb què compta històricament el servei laboral. Mostra: 1125 ofertes i 1592 candidatures.

Nivell	Quantitat de llocs de feina oferts		Quantitat de candidatures rebudes		Quantitat mitjana de candidatures
Alt	6	< 0,01 %	6	0,01 %	1
Mitjà	67	6 %	96	6 %	1,43
Baix	1052	94 %	1490	94 %	1,42

Font: Elaboració pròpia

Taula 13. Taula resum de la correlació de les variables gènere, país d'origen, presència de pluridiscapacitat, edat i ús de pròtesi en la quantitat de candidatures que envia una persona a ofertes del servei laboral.

Variable	Canvi aproximat en CVs enviats
Gènere (dones)	↓ 20 %
País d'origen (estrangers)	No és un predictor significatiu
Presència de pluridiscapacitat	↑ 37 %
Edat	↑ 0,68 % per any
Ús de pròtesi	↓ 30,45 %

Font: Elaboració pròpia

Cada factor d'interseccionalitat que compleixi una persona usuària, suposa un increment en l'esforç que ha de fer per aconseguir la inclusió al mercat de treball. Només el factor gènere interactua de manera diferent, fet que mereixeria una exploració en profunditat.

L'ús de pròtesis auditives (implants coclears i audiòfons) implica l'enviament d'un terç menys de candidatures respecte a la població de beneficiàries que no en porten. Això podria indicar que les usuàries de pròtesis troben feina abans que no pas les persones que no les porten.

En conjunt, els resultats mostren un perfil de resiliència en la recerca de feina entre persones amb sordesa, especialment aquelles amb condicions més complexes. Lluny de la inactivitat, aquestes persones es mostren molt actives, probablement impulsades per la necessitat o l'exclusió continuada del mercat laboral, o per la normalització de la seva situació.

Al mateix temps, aquestes dades evidencien que cada factor d'interseccionalitat que compleixi una persona usuària, suposa un increment en l'esforç que ha de fer per aconseguir la inclusió al mercat de treball. Només el factor gènere interactua de manera diferent, fet que mereixeria una exploració en profunditat.

11 • Èxit de les candidatures

Ofertes de Feina

D'entre totes les ofertes tancades registrades al servei:

494 ofertes (21,3 %) van ser cobertes (un/a ocupador/a va contractar a través del nostre servei).

2.246 ofertes (78,7 %) no van ser cobertes.

Aproximadament 4 de cada 5 ofertes de feina acaben sense una contractació a través del nostre servei, ja sigui perquè una altra persona beneficiària d'un altre servei com el nostre ha sigut escollida, o perquè es tractava d'una oferta pública on una persona ha sigut contractada sense fer ús de cap servei laboral.

Distribució de l'èxit per característiques sociodemogràfiques

En el conjunt de les dades s'observen alguns patrons interessants tant pel que fa a les taxes d'èxit com a la distribució relativa de les candidatures i de les contractacions. En termes de gènere, les dones representen el 41,4 % del total de candidatures, però el 44,3 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 32,6 %. Els homes, que són el 58,6 % de les candidatures, aconsegueixen el 55,7 % de les contractacions amb una taxa del 28,9 %. Això indica que les dones no només tenen una taxa d'èxit superior, sinó que tot i presentar menys

candidatures aconsegueixen ser contractades abans i amb major probabilitat que els homes.

Pel que fa a l'edat, les persones entre 18 i 30 anys constitueixen el 24,6 % del total d'aplicacions i el 25,9 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 31,9 %. El grup de 31 a 54 anys concentra més de la meitat de les candidatures (54,5 %) i també dels èxits (54,6 %), amb una taxa d'èxit molt similar, del 30,5 %. Els candidats de 55 anys o més representen el 20,9 % de les sol·licituds però només el 19,5 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 28,4 %, cosa que reflecteix un lleuger desavantatge relatiu en comparació amb els grups més joves.

Quant al país d'origen, els candidats espanyols sumen el 49,3 % de les candidatures i el 56 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 33,3 %. Els d'altres països presenten una proporció lleugerament superior de candidatures (50,7 %), però aconsegueixen només el 44% de les contractacions, amb una taxa d'èxit inferior, del 25,4 %. Això mostra un avantatge clar per a les persones d'origen local tant en termes relatius com en les probabilitats d'èxit individuals.

Pel que fa a l'ús de pròtesi, els candidats que en fan ús representen el 66 % del total de sol·licituds i el 68,2 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 30,1 %. Els que no en fan ús són el 34 % de les candidatures i el 31,8 % dels èxits, amb una taxa del 27,8 %. La diferència és petita, però els usuaris de pròtesi tenen un lleuger avantatge relatiu en termes de resultats.

Finalment, entre les persones amb pluridiscapacitat, el 54,5 % de les candidatures

Taula 14. Taula resum de les variables gènere, país d'origen, presència de pluridiscapacitat, edat i ús de pròtesi en la quantitat de candidatures a exitoses per a ofertes del servei laboral.

Variable		Candidatures totals		N	Candidatures exitoses i taxa d'èxit		Taxa d'èxit	N
Gènere	Femení	516	41,38 %	1247	168	44,33 %	32,6 %	379
	Masculí	731	58,62 %		211	55,67 %	28,9 %	
Edat	18-30	307	24,62 %	1247	98	25,86 %	31,9 %	379
	31-54	679	54,45 %		207	54,62 %	30,5 %	
	55 o més	261	20,93 %		74	19,53 %	28,4 %	
País d'origen	Espanya	306	49,28 %	621	102	56,04 %	33,3 %	182
	Altres	315	50,72 %		80	43,96 %	25,4 %	
Ús de pròtesi	Sí	505	66,01 %	765	152	68,16 %	30,1 %	223
	No	255	33,99 %		71	31,84 %	27,8 %	
Pluridiscapacitat	Sí	573	54,47 %	1052	168	55,08 %	29,3 %	305
	No	479	45,53 %		137	44,92 %	28,6 %	

Font: Elaboració pròpia

corresponen a aquest grup i el 55,1 % de les contractacions, amb una taxa d'èxit del 29,3 %. Els que no en presenten concentren el 45,5 % de les candidatures i el 44,9 % de les contractacions, amb una taxa del 28,6 %. Les diferències són molt modestes, i el resultat suggereix que aquesta condició no genera un biaix rellevant en les possibilitats d'èxit.

En resum, les variables amb més pes en els resultats d'èxit en la contractació són el gènere i, sobretot, el país d'origen. Les dones i els candidats espanyols no només tenen una taxa d'èxit més alta, sinó que també estan sobrerrepresentats en les contractacions en relació amb el seu volum de candidatures, mentre que l'edat mostra una lleugera tendència desfavorable a mesura que augmenten els anys, mentre que els factors de discapacitat i l'ús de pròtesi presenten diferències molt reduïdes.

Tot i que l'anàlisi descriptiva mostra diferències clares entre grups, aquests percentatges no permeten saber si aquestes diferències es deuen realment a una variable concreta o si estan condicionades per altres factors simultanis. Per exemple, el millor rendiment aparent de les dones podria estar relacionat amb el fet que, de mitjana, són més joves o tenen més presència en determinats perfils professionals.

Per aquest motiu, s'ha incorporat una regressió logística, que permet analitzar l'efecte real de cada variable sobre les probabilitats de contractació controlant la resta de factors. D'aquesta manera, podem determinar si les diferències observades en les taxes d'èxit són autèntiques o simplement conseqüència d'una composició desigual dels grups.

Això aporta una lectura molt més robusta i justa dels resultats, ja que evita conclusions basades en correlacions aparents i permet identificar quins factors tenen un impacte independent i estadísticament significatiu sobre la contractació.

Regressió (anàlisi multivariant)

Els resultats del model estadístic mostren algunes diferències rellevants entre perfils de candidats. La variable que més pesa en les possibilitats de ser contractat és el gènere: segons el model, les dones tenen més de tres vegades més probabilitats de ser contractades que els homes. Aquest avantatge es manté fins i tot quan es tenen en compte altres factors com l'edat o la situació de discapacitat, cosa que indica que no és només perquè les dones estiguin sobrerrepresentades en algun perfil concret.

L'edat també té un efecte, però més suau: cada any addicional redueix lleugerament (un 2 % aproximadament) les possibilitats de ser contractat. No és una caiguda brusca, però apunta cap a una tendència en què els candidats més joves tenen un lleuger avantatge respecte als més grans.

Pel que fa al país d'origen, les persones estrangeres apareixen amb un 41 % menys de probabilitats de ser contractades, però en aquest cas l'efecte no és prou clar estadísticament per afirmar que hi hagi un tracte diferencial consistent. El mateix passa amb l'ús de pròtesi i la pluridiscapacitat: les estimacions suggereixen que podrien tenir una mica menys d'opcions, però no hi ha prou evidència per dir que aquests factors influeixin realment en la decisió final.

En resum, l'únic factor que mostra un impacte fort i consistent és el gènere, amb un avantatge clar per a les dones. La resta de variables tenen efectes més petits, cosa que indica que el procés de selecció sembla raonablement equilibrat en termes de discapacitat o origen, però presenta diferències significatives pel que fa al gènere.

Les variables amb més pes en els resultats d'èxit en la contractació són el gènere i, sobretot, el país d'origen. Les dones i els candidats espanyols tenen una taxa d'èxit més alta, mentre que l'edat mostra una lleugera tendència desfavorable a mesura que augmenten els anys.

Taula 15. Taula resum de la correlació de les variables gènere, país d'origen, presència de pluridiscapacitat, edat i ús de pròtesi i la probabilitat de tenir una candidatura exitosa a ofertes del servei.

Variable	Canvi en probabilitat de candidatura exitosa
Gènere (dones)	↑ 203 %
Edat	↓ 0,7 %
País d'origen (estrangers)	↓ 22 %
Ús de pròtesis	↑ 20 %
Presència de pluridiscapacitat	↓ 1,1 %

Font: Elaboració pròpia

12 • Comparació amb dades externes

En aquesta secció volem ampliar la mirada fora de la nostra base dades per tal de comparar la realitat de les persones amb sordesa usuàries del nostre servei d'inclusió laboral amb la de les persones amb discapacitat en conjunt, i de la població en general.

Hem consultat diverses fonts per trobar informació sobre activitat i ocupació, nivell educatiu i qualitat d'ocupació, els mercats ordinari i el protegit, les diferències salarials, la discriminació i l'assetjament a la feina, i la necessitat d'adaptacions al lloc de treball. Sempre fonts oficials o de reputació i rigor contrastats.

Activitat i ocupació

La taxa d'ocupació és el percentatge de persones ocupades sobre el conjunt de la població activa d'un país, mentre que la taxa d'activitat és el percentatge de població que pot i vol treballar sobre la població total.

Les dades de l'INE indiquen que l'any 2023 tant la taxa d'activitat com d'ocupació de les persones amb sordesa eren àmpliament majors que aquelles taxes de la població discapacitada en general. Comparant amb les persones sense

discapacitat, les taxes de la població sense discapacitat són majors que les de les persones amb sordesa.

Des d'un punt de vista al llarg del temps, les taxes tant d'activitat com d'ocupació segueixen generalment pujant en les tres categories de població estudiades, excepte per la població ocupada amb sordesa, que baixa d'un 53,1 % al 50,5 % del 2022 al 2023, fet que no s'explica amb les dades disponibles.

En percentatges observem que la població activa amb sordesa té taxes d'activitat entre el 76 % i el 81 % de la que té població general. Entre les persones amb sordesa que treballen en relació amb el conjunt de la població, la taxa d'ocupació, oscil·la també en xifres molt similars, entre el 74 % i el 81 %.

Aquesta sembla una mesura del capacitisme que pateixen les persones amb sordesa: entre una de cada quatre o de cada cinc persones

Aquesta sembla una mesura del capacitisme que pateixen les persones amb sordesa: entre una de cada quatre o de cada cinc persones amb sordesa que volen treballar i no ho fa, si no tingués sordesa segurament estaria treballant.

amb sordesa que volen treballar i no ho fa, si no tingués sordesa segurament estaria treballant.

Tanmateix, també convé destacar que amb relació a la població discapacitada en general, les taxes d'ocupació i d'activitat comparades amb la població general són encara molt pitjors, ja que oscil·len entre el 46-47 % l'activitat i entre el 42-43 % l'ocupació, diferència molt destacable.

Aquest fet és destacable en el context d'aquest treball perquè afecta a una part significativa de les persones usuàries del servei que presenten pluridiscapacitats.

Nivell educatiu i qualitat de l'ocupació

Segons dades de l'ONCE, un 18,2 % de les persones amb sordesa tenen estudis superiors, sent el grup de persones sense audició el tercer grup que major accés a estudis superiors té (només superat per les persones amb discapacitat física i la visual). Aquest estudi cita que la quantitat de persones amb estudis superiors en la població en general és del 37,4 %.

Ens trobem doncs amb una taxa d'estudis superiors entre les persones amb sordesa menor a la meitat de la població general, una dada que convidaria les institucions públiques a realitzar intervencions específiques per revertir-la.

Aquesta esclatxa educativa es tradueix en feines menys qualificades i menys estables, per tant, més precàries. D'aquesta manera les dades guarden coherència amb les que ens expliquen que entre les que es dirigeixen al servei, sovint es concentren majoritàriament en llocs de treball manuals o de serveis amb poca projecció professional, i tenen menys accés a condicions de treball dignes, trobant-se en situacions de precarietat amb més facilitat.

Tot i això, el percentatge de persones amb estudis superiors dins de la població amb discapacitat és del 17,5 %, per la qual cosa la sordesa es troba molt poc per damunt d'aquesta xifra i contrasta, en canvi, amb la diferència entre la població activa i població ocupada que hem comentat en punts anteriors, que és molt més gran.

Taula 16. Taxes d'ocupació i activitat per a les persones amb sordesa, amb discapacitat i la població en general 2021-2023.

		Activitat	Ocupació
2021	Població amb sordesa	56,8 %	46,9 %
	Població amb discapacitat	34,5 %	26,8 %
	Població general	74,9 %	63,7 %
2022	Població amb sordesa	61,2 %	53,1 %
	Població amb discapacitat	35,3 %	27,7 %
	Població general	75,3 %	65,4 %
2023	Població amb sordesa	61,3 %	50,5 %
	Població amb discapacitat	35,5 %	28,5 %
	Població general	75,8 %	66,5 %

Font: INE (2024)

Taula 17. Percentatge de persones amb estudis superiors de persones amb sordesa, persones amb discapacitat i la població en general.

Sordesa	Discapacitat	Població General
18,2 %	17,5 %	37,4 %

Font: ONCE (2022)

Ens trobem doncs amb una taxa d'estudis superiors entre les persones amb sordesa menor a la meitat de la població general, una dada que convidaria les institucions públiques a realitzar intervencions específiques per revertir-la.

Aquestes desigualtats formatives tenen conseqüències directes sobre la inclusió laboral, les oportunitats de promoció i el tipus d'ocupació al qual pot aspirar cada col·lectiu. Més educació implica més opcions laborals, estabilitat i millors condicions salarials, mentre que la manca d'estudis universitaris limita aquestes possibilitats. Tot plegat demostra la necessitat de continuar invertint en accessibilitat i suport educatiu específic per a les persones amb discapacitat, especialment en les etapes postobligatòries. Així, malgrat la feina de centres d'atenció com els CREDA, encara veiem greus mancances en institucions educatives, sobretot postobligatòries, fet que influeix directament aquestes dades.

Mercat ordinari vs. mercat protegit

Algunes persones amb sordesa troben feina mitjançant Centres Especials de Treball (CET): segons dades de la Confederación Nacional de Centros Especiales de Empleo (El País, 2025), el 35 % dels treballadors amb discapacitat ho fan en aquest tipus de centres.

Encara que els CET ofereixen estabilitat, si no assumeixen un treball intens perquè les persones que hi treballin puguin fer la transició cap al mercat laboral ordinari, acaben esdevenint un espai paral·lel, mantenint certes formes d'aïllament no buscades, però reals.

Les persones amb sordesa van percebre una mitjana salarial de 23.887,80 € anuals el 2022, segons l'Enquesta d'Estructura Salarial de l'INE (2025). Aquesta xifra és clarament inferior al salari mitjà de la població sense discapacitat (27.107,80 €). La diferència entre persones amb discapacitat i sense és de 5.067 € anuals, una diferència del 18,7 %.

S'observa una correlació clara amb la retribució percebuda. Les persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65 % van percebre una mitjana salarial de només 20.080 € anuals, mentre que aquelles situades entre el 33 % i el 44 % van rebre 23.022 €, reforçant la idea, d'altra banda ja confirmada a altres estudis més amplis i generals de la discapacitat, que a més severitat reconeguda, major vulnerabilitat econòmica.

Les empreses tenen incentius per contractar persones amb discapacitat, com ara bonificacions. Tot i això, la llei permet moltes alternatives a les obligacions de garantir quotes de contractació, que són utilitzades per moltes empreses. Algunes d'aquestes alternatives impliquen contractar els serveis precisament dels CETs cosa que acaba generant un efecte pervers, ja que la possibilitat de contractar un centre especial de treball desincentiva la contractació de persones amb discapacitat al mercat laboral ordinari.

Segons el Servicio de Información sobre Discapacidad (2020), 97.653 dels treballadors dels CETs l'any 2019 tenien reconeguda una

discapacitat. D'aquests, discapacitat sensorial (que inclou la sordesa) representava un total de 12.038 persones; una proporció menor comparada amb altres tipus de discapacitats. Així doncs, les persones amb sordesa són només una part petita de la plantilla amb discapacitat en aquests centres. La majoria és concentrada per a altres col·lectius, com la discapacitat física o cognitiva.

Diferències salarials

Les persones amb sordesa van percebre una mitjana salarial de 23.887,80 € anuals el 2022, segons l'Enquesta d'Estructura Salarial

Des d'una perspectiva de gènere, les desigualtats també persisteixen: els homes amb discapacitat van guanyar de mitjana 22.938,40 €, mentre que les dones amb discapacitat van percebre 20.898,90 €, una diferència del 8,9 %. Tot i que aquesta bretxa és inferior a la de la població general (on arriba al 17,4 %), continua sent significativa i evidencia una doble discriminació de gènere i discapacitat.

de l'INE (2025). Aquesta xifra és lleugerament superior a la mitjana del conjunt de persones amb discapacitat (22.040,70 €), però clarament inferior al salari mitjà de la població sense discapacitat (27.107,80 €). La diferència entre persones amb discapacitat i sense és de 5.067 € anuals, una diferència del 18,7 %.

Aquestes diferències poden respondre, en part, al tipus de feina que fan les persones amb discapacitat auditiva (més sovint en sectors amb menor valor afegit), a l'alta concentració en CETs, que cal dir que acostumen a tenir condicions salarials força precàries, i a condicions laborals menys favorables en general, com ara contractes temporals, jornades parcials o menys oportunitats de promoció professional.

A més, tenint en compte el grau de discapacitat de les persones, s'observa una correlació clara amb la retribució percebuda. Les persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65 % van percebre una mitjana salarial de només 20.080 € anuals, mentre que aquelles situades entre el 33 % i el 44 % van rebre 23.022 €, reforçant la idea, d'altra banda ja confirmada a altres estudis més amplis i generals de la discapacitat, que a més severitat reconeguda, major vulnerabilitat econòmica.

Des d'una perspectiva de gènere, les desigualtats també persisteixen: els homes amb discapacitat van guanyar de mitjana 22.938,40 €, mentre que les dones amb discapacitat van percebre 20.898,90 €, una diferència del

8,9 %. Tot i que aquesta bretxa és inferior a la de la població general (on arriba al 17,4 %), continua sent significativa i evidencia una doble discriminació de gènere i discapacitat.

Discriminació i assetjament laboral

Segons dades de l'INE (EDAD 2020), el 12 % de les dones amb sordesa i el 8,5 % dels homes han patit discriminació laboral per raó de discapacitat. L'assetjament laboral és també preocupant: un 10,4 % de les dones afirmen haver-ne estat víctimes, davant només un 1 % dels homes amb sordesa.

Aquestes xifres evidencien una vulnerabilitat interseccional: la combinació de gènere i discapacitat multiplica el risc de discriminació. La manca de protocols accessibles per denunciar, la invisibilització dels casos i el desconeixement dels drets laborals fan que molts d'aquests incidents no surtin a la llum. Des d'una perspectiva d'interseccionalitat, no es tracta d'un únic factor de discriminació, sinó de la suma de causes (com el gènere, la discapacitat i altres condicions socials) que augmenten la vulnerabilitat d'una persona dins del món laboral.

El nucli del problema de l'assetjament laboral rau en la distància de poder entre les parts: els perpetradors acostumen a tenir més poder jeràrquic, econòmic o social que les víctimes. Quan aquestes últimes són persones amb discapacitat (amb un accés limitat al treball i d'oportunitats de progressió professional), aquesta distància es fa encara més gran. Les mesures efectives per combatre l'assetjament es centren precisament a reduir aquesta desigualtat de poder, protegir els drets de les víctimes i crear entorns laborals més segurs i inclusius.

Pel que fa a la població amb discapacitat en general, segons l'Enquesta sobre Discapacitat, Autonomia Personal i Situacions de Dependència (EDAD 2020, INE), la majoria afirma no haver

patit discriminació ni assetjament; un 88 % declara no haver percebut cap discriminació al seu entorn laboral i un 93 % no esmenta situacions d'assetjament laboral.

De la mateixa manera que les dones amb sordesa, segons Fundació ONCE (2025), les dones amb discapacitat, en general, pateixen més assetjament: només el 88,8 % no ha patit assetjament laboral, a diferència del 94,8 % dels homes amb discapacitat. Això demostra una discriminació de caràcter interseccional, en què el tractament social cap al gènere accentua la situació de vulnerabilitat al mercat laboral.

Sobre la població en general, la Fundació Europea per a la Millora de les Condicions de Vida i Treball (EWCS, 2021) indica que entre el 10 % i el 15 % dels treballadors d'Europa ha patit assetjament laboral. Segons un estudi d'Eurofound (2014), un 66 % de les víctimes d'assetjament laboral eren dones.

Les dades de discriminació i assetjament laboral entre persones amb discapacitat, especialment les que ofereix l'EDAD (INE, 2020), sovint mostren una prevalença més baixa que a la població general, cosa que sembla contraintuïtiva. Les explicacions possibles que podrien tenir a veure amb:

- Infrareportament (subnotificació) entre persones amb discapacitat. Això és clau en el cas de les persones amb sordesa, que tendeixen a normalitzar la seva situació. Aquesta distància encara és més gran en el cas de les persones amb sordesa.
- Han estat exposades des de sempre a tractes desiguals i els han normalitzat.
- Les persones amb discapacitat sovint es troben amb barreres de comunicació que dificulten la comprensió dels canals de denúncia i el reconeixement de formes més subtils de discriminació. Aquesta manca d'accessibilitat pot generar desconfiança, invisibilitzar

Taula 18. Percentatges de persones amb sordesa, discapacitats i la població en general sobre assetjament laboral i discriminació per raó de discapacitat.

Població	Gènere	Assetjament laboral general	Discriminació per discapacitat	Font
Sordesa	Dones	10,4 %	12,5 %	INE (EDAD2020)
	Homes	1 %	8,5 %	INE (EDAD2020)
Discapacitat	Dones	11,2 %	9,36 %	ONCE (2025)
	Homes	5,2 %	4,88 %	ONCE (2025)
Població en general	Dones	6 %	No aplica	(EWCS, 2021)
	Homes	4 %	No aplica	(EWCS, 2021)

Font: INE, ONCE i EWCS

Taula 19. Adaptacions en l'actual lloc de treball a causa de la discapacitat.
Ud: milers de persones i percentatges.

	Sordesa		Total discapacitat	
Total	125,7		380,4	
Sí	10,7	8 %	44,2	11,7 %
No, no ha estat necessari	96,6	76,8 %	260,7	68,5 %
No, no s'han realitzat, però si van ser necessàries	17,3	13,8 %	63,2	16,6 %
No consta	1,2	0,9 %	12,2	3 %

Font: INE (2020)

situacions injustes i limitar l'exercici efectiu dels seus drets i la seva reclamació.

- L'EDAD no preguntava si han patit discriminació en general, sinó si la seva discapacitat els ha provocat discriminació laboral, exclouent així altres formes de discriminació o aquelles discriminacions que les víctimes no atribueixen necessàriament a la seva condició de persones amb discapacitat.

Tot això fa pensar que els casos de discriminació i assetjament laboral podrien estar infrarepresentats, si més no pel que fa a les persones amb sordesa.

En qualsevol cas és destacable que les persones amb sordesa reportin proporcionalment més casos de discriminació per discapacitat que el conjunt de les persones amb discapacitat.

Seria interessant poder explorar-ne les causes, veure si tenen a veure amb una major proporció de persones que estan al mercat laboral ordinari, amb una millor autopercepció, amb el fet que

una part de les persones amb sordesa han viscut aquesta discapacitat de manera sobrevinguda, o altres possibilitats.

Adaptacions al lloc de treball

Un element clau per a la inclusió laboral és la disponibilitat d'adaptacions. Segons la taula, només el 8 % de les persones amb discapacitat auditiva disposen d'adaptacions específiques. A més, un 13,8 % afirma necessitar-ne però no tenir-ne cap. Comparativament, un 11,7 % de la població discapacitada ha disposat de les adaptacions necessàries, i un 16,6 % afirmen necessitar-ne però no tenir-ne. D'aquesta manera, les persones amb sordesa generalment han gaudit de menys adaptacions que la resta de discapacitats, tot i que també afirmen necessitar-ne menys.

El 12 % de les dones amb sordesa i el 8,5 % dels homes han patit discriminació laboral per raó de discapacitat. L'assetjament laboral és també preocupant: un 10,4 % de les dones afirmen haver-ne estat víctimes, davant només un 1 % dels homes amb sordesa

Tot això fa pensar que els casos de discriminació i assetjament laboral podrien estar infrarepresentats, si més no pel que fa a les persones amb sordesa.

Dades d'èxit en l'enviament de candidatures

Ens hem trobat amb el fet que no existeixen estudis que parlin sobre la quantitat de CVs que ha d'enviar una persona amb sordesa, comparant amb altres discapacitats o amb la població en general, per tal d'obtenir els mateixos resultats. El que més s'apropa al nostre objectiu és un estudi titulat “Unequal? A Field Experiment of Recruitment Practises Towards Wheelchair Users in Denmark”, publicat a la revista acadèmica *Scandinavian Journal of Disability Research*, on les autores investiguen l'èxit que les usuàries amb cadira de rodes tenen quant a l'enviament de CVs, comparant amb les persones que no utilitzen cadira de rodes.

Les autores van crear parelles de CVs ficticis amb les mateixes qualificacions, experiència i competències, sent l'única diferència entre ells que un indicava que era usuari de cadira de rodes (a través d'una nota en la carta de presentació), mentre que l'altre no mencionava cap discapacitat. Les sol·licituds es van enviar a ofertes de feina reals en diverses ocupacions del mercat laboral danès. Van controlar altres variables per assegurar-se que la diferència en el tracte rebuda només es podia atribuir a la menció de la discapacitat.

L'estudi va trobar que les candidatures que indicaven ser usuàries de cadira de rodes tenien taxes de resposta significativament més baixes que les candidatures amb igual qualificació sense discapacitat. Concretament, el 17 % de les candidatures sense discapacitat van rebre una invitació a una entrevista, mentre que només el 7,7 % de les candidatures amb discapacitat la van rebre. Això vol dir que les persones usuàries de cadira de rodes havien d'enviar més del doble de sol·licituds per obtenir la mateixa resposta que les altres.

La taxa de resposta més baixa suggereix que la discapacitat actua com un senyal negatiu per a responsables de reclutament, afectant les decisions de contractació independentment de les qualificacions aportades. Els resultats apunten clarament a pràctiques discriminatòries en el mercat laboral danès.

Tot i que l'experiment es va dur a terme durant la pandèmia de la COVID-19, amb fluctuacions al mercat laboral, el desavantatge relatiu de les candidatures amb cadira de rodes va ser constant. Els resultats són similars als trobats en estudis equivalents a Noruega i al Canadà, cosa que indica que aquest efecte és robust i no un cas excepcional.

Per minimitzar l'impacte de l'accessibilitat física en els resultats, els investigadors van

utilitzar Google Street View per descartar llocs de feina amb accessos evidents no accessibles. Això va ajudar a assegurar que la discriminació observada no fos deguda a barreres físiques, sinó a actituds o prejudicis dels ocupadors.

L'estudi conclou clarament que, fins i tot en feines on l'ús de cadira de rodes no afectaria el rendiment laboral i on l'accessibilitat era adequada, les candidatures amb discapacitat tenien menys possibilitats de ser considerades. Els autors interpreten aquesta diferència com a resultat de biaixos o discriminació per part de les persones responsables del reclutament, i no pas per falta de competència o limitacions físiques.

Si bé les persones amb cadira de rodes no són del tot comparables a les persones amb sordesa, trobem que aquest estudi ens pot donar pistes de quina és la realitat de les persones amb sordesa, i de la població amb discapacitat en general; la discapacitat actua com un predictor negatiu en l'èxit laboral de les persones, de manera que una persona amb discapacitat necessitarà presentar la seva candidatura a més ofertes per tal d'aconseguir els mateixos resultats que una persona sense discapacitat.

El 17 % de les candidatures sense discapacitat van rebre una invitació a una entrevista, mentre que només el 7,7 % de les candidatures amb discapacitat la van rebre.

13 • Conclusions de l'anàlisi quantitativa

Les dades analitzades mostren que les persones amb sordesa presenten una situació laboral més activa que la d'altres col·lectius amb discapacitat, però encara lluny de la població general. Aquesta realitat evidencia avenços, però també la persistència de bretxes estructurals que dificulten una plena inclusió laboral i que fan recomanable la intervenció pública a través de polítiques específiques.

Tot i que les taxes d'activitat i ocupació de les persones amb sordesa superen la mitjana de la població amb discapacitat (activitat 61,3 % vs. 35,5 %; ocupació 50,5 % vs. 28,5 % el 2023), continuen sent clarament inferiors a les de la població sense discapacitat (activitat 75,8 %; ocupació 66,5 %). A més, el 2023 es detecta una lleugera baixada de l'ocupació respecte del 2022 (de 53,1 % a 50,5 %).

En l'àmbit educatiu, les persones amb sordesa tenen un accés limitat a estudis superiors (18,2 % vs. 37,4 % de la població general), fet

que es tradueix en feines generalment menys qualificades, de jornades parcials, amb menor estabilitat i salaris més baixos. La manca d'ofertes de nivell alt al nostre servei (només un 6 % aproximadament són de nivell mitjà i pràcticament cap de nivell alt) confirma aquesta escletxa.

Aquesta realitat ens porta a concloure, i potser es tracta de la conclusió més rellevant d'aquest treball, que existeix una gran necessitat de continuar invertint i amb molta més contundència en l'accessibilitat i suport educatiu específic,

especialment en les etapes postobligatòries: universitària, graus professionals i formació ocupacional i professionalitzadora.

La parcialitat de la jornada és més accentuada entre les persones que accedeixen al mercat de treball des d'ACAPPS que la del conjunt de la població en general, agregant així un factor més de precarietat a les persones amb sordesa. Tot i això, el nostre servei laboral ha presentat una major quantitat d'ofertes de feina a jornades d'entre 31 i 40 hores que el mercat general, dada que posa en valor el treball fet pel servei. En el nostre registre, més del 67 % de les ofertes són en aquesta jornada, un percentatge superior al de la població general (56 %), però la majoria corresponen a llocs de baixa qualificació.

Quant a les organitzacions de les quals hem rebut ofertes de treball, les empreses privades continuen essent el principal motor d'ocupació per a les persones usuàries, mentre que el sector públic i el tercer sector mantenen una participació minoritària. Tot i això, la forta presència de xarxes d'aliances com Incorpora

evidencia que la col·laboració interinstitucional és una eina clau per ampliar les opcions d'inclusió laboral efectiva.

Dins la mostra, les dones tenen molt més èxit que els homes a l'hora de trobar feina, mentre que les persones estrangeres i les que no porten pròtesis auditives en tenen molt menys que les persones locals i/o que sí que usen pròtesis. Aquesta dada indica un punt a tenir en compte per a futures prospeccions.

Tot i que les persones que porten pròtesis són majoria, hi ha una quantitat massa elevada de persones amb sordesa que no en porten, més d'una quarta part: 26,43 %. Les dades que tenim no ens permeten concloure'n les causes, però la manca de cobertura pública de les pròtesis i la precarietat laboral són una combinació que ho explica i que es converteix en un cercle viciós que es realimenta: sense pròtesis les capacitats són més limitades, amb capacitats limitades la possibilitat d'accedir a un lloc de treball en condicions dignes és menor.

Existeix una gran necessitat de continuar invertint i amb molta més contundència en l'accessibilitat i suport educatiu específic, especialment en les etapes postobligatòries: universitària, graus professionals i formació ocupacional i professionalitzadora.

Cal reforçar la perspectiva de drets humans en les polítiques d'ocupació: no només integrar persones amb sordesa al mercat laboral, sinó transformar el mercat perquè sigui veritablement accessible per a tothom.

Una part de les persones amb sordesa continua treballant en Centres Especials de Treball (CET). Malgrat que aquests centres aporten estabilitat, continuen essent espais segregats i amb baixa, o molt poc habitual capacitat d'inserció al mercat ordinari, malgrat el que diu la llei sobre la matèria.

Les desigualtats també es mantenen dins del mercat ordinari. El salari mitjà de les persones amb sordesa és de 23.887 € anuals i és clarament inferior al de la població general (27.107 €). La severitat de la discapacitat accentua la vulnerabilitat econòmica i les dones pateixen una doble bretxa: per gènere i per discapacitat.

Un altre punt és la manca d'adaptacions: només un 8 % de les persones amb sordesa disposen d'adaptacions al lloc de treball, mentre que un 13,8 % les necessiten, però no les reben. Aquesta mancança és una barrera clau per a la inclusió laboral i perpetua desigualtats. Cal una acció de formació i sensibilització a les empreses per resoldre aquesta problemàtica. Al capdavant, les costes de les adaptacions en el cas de les persones amb sordesa són molt menors que l'estalvi en cotitzacions socials que suposa contractar persones amb discapacitat.

Les dades també mostren una prevalença preocupant d'assetjament i discriminació, especialment entre les dones amb sordesa (fins a un 12 % de discriminació laboral i un 10 % d'assetjament). Tal com destaca tota la bibliografia sobre la matèria, la manca de canals accessibles de denúncia i la normalització de tractes desiguals generen infrareportament i invisibilitzen molts casos.

Si mirem la demanda laboral, les ofertes de feina es concentren a Barcelona i rodalies, mentre que les zones rurals són pràcticament invisibles per al servei. Els sectors amb més opcions d'inserció són els menys qualificats (manufactura, logística, serveis bàsics), mentre que les feines amb més interacció comunicativa continuen sent un repte, més encara si no es compta amb les adaptacions adequades.

Les organitzacions que ofereixen feina es concentren en l'àmbit empresarial, mentre que altres sectors com l'educació formal, la sanitat o els mitjans de comunicació tenen un pes molt menor. Aquesta distribució pot estar influïda per diversos factors contextuais: obligacions legals de contractació de persones amb discapacitat en empreses de més de 50 treballadors, major sensibilitat del tercer sector, proximitat geogràfica o xarxes de relació. Tot plegat pot ajudar a interpretar els patrons observats, encara que les dades per si soles no permeten establir causalitat.

Les persones amb sordesa que utilitzen el servei mostren una alta motivació i activitat en la recerca de feina, però continuen topant amb barreres estructurals: desigualtat educativa, escassetat d'ofertes qualificades, discriminació de gènere, manca d'adaptacions i una concentració territorial que limita les oportunitats de plena inclusió laboral més enllà de l'Àrea Metropolitana.

Tenint en compte les ofertes de treball, avui el Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS és un servei clarament metropolità, si no barceloní, però demostra potencial de creixement territorial a municipis de l'entorn com L'Hospitalet, Terrassa, Sabadell, Badalona i, amb nombres menors, a Mataró, Pal·lejà i Rubí.

El servei d'inclusió laboral d'ACAPPS ha demostrat ser un instrument clau per reduir les desigualtats, però encara opera dins d'un sistema que no reconeix plenament la diversitat auditiva en termes d'igualtat en el sistema productiu i econòmic. Tot i això, cal reforçar la perspectiva de drets humans en les polítiques d'ocupació: no només integrar persones amb sordesa al mercat laboral, sinó transformar el mercat perquè sigui veritablement accessible per a tothom.

14 • Anàlisi qualitativa.

Perfils entrevistats

Perfils de persones usuàries entrevistades

Testimoni 1

Home espanyol de 40 anys que va detectar la seva pèrdua d'audició al voltant dels 18 anys, té certificat de discapacitat des dels 30 i porta audiòfon des dels 35. És desenvolupador web a una empresa de Barcelona en la que porta uns set anys.

Testimoni 2

Dona espanyola de 50 anys que va detectar la seva sordesa en edat escolar i actualment porta audiòfons. Treballa com a auxiliar administrativa entre setmana i a una botiga de joguines els caps de setmana, a més és la tutora legal d'un familiar i estudiar per complir el seu objectiu d'accedir a la universitat per graduar-se en disseny tèxtil.

Testimoni 3

Dona espanyola de 34 anys que va perdre l'audició a 18 anys a causa d'una operació per tractar un tumor als nervis auditius, i no porta cap pròtesi auditiva. Graduada en un màster en citogenètica i biologia de la reproducció, actualment assisteix als tècnics de laboratori en un institut d'investigacions biomèdiques.

Testimoni 4

Home equatorià de 25 anys que porta audiòfons i se li va detectar la pèrdua d'audició de forma primerenca. Està recentment graduat en els estudis per ser vigilant de seguretat i actualment està buscant una feina per posar els seus coneixements en pràctica.

Testimoni 5

Home mexicà de 40 anys que porta audiòfons i va detectar la seva pèrdua auditiva amb els exàmens primerencs. Tot i començar la seva carrera professional com a consultor de sostenibilitat a Walmart al seu país d'origen, actualment resideix a Barcelona, on recentment ha completat un màster en neurobiologia, la seva passió.

Testimoni 6

Home espanyol de 54 anys que va néixer sense audició i no porta cap pròtesi auditiva. Tot i tenir una experiència laboral força variada, és artista professional, i va rebre una beca estudiantil a Florència per aprofundir en la seva passió artística. Actualment està de baixa laboral impulsa el seu projecte personal de producció d'ossos de peluix.

Testimoni 7

Dona espanyola de 52 anys que va perdre l'audició a 6 anys per una meningitis. Porta audiòfons i té un currículum extens en càrrecs d'administració. Actualment treballa a ACAPPS com a administrativa.

Testimoni 8

Dona espanyola de 55 anys que va ser conscient de la seva pèrdua auditiva al voltant dels 30 anys, mentre treballava a una botiga de roba. Porta audiòfons. Té una trajectòria professional extensa en empreses de tota mena, tot i haver estat a l'atur durant set anys. Actualment treballa a ACAPPS com a prospector laboral des de fa una mica més d'un any.

Testimoni 9

Home italià de 49 anys que va perdre l'audició al voltant dels 30 anys per un xarampió. Ha treballat com a productor executiu i director de màrqueting en algunes de les principals empreses de televisió i creació de contingut. Actualment es troba sense feina i té l'objectiu de trobar-ne una de similar a les esmentades.

Dins aquesta anàlisi més qualitativa hem tingut l'oportunitat d'entrevistar una empresa que contracta persones amb sordesa, el Futbol Club Barcelona, i una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya, que ens permeten copsar la realitat des d'una perspectiva diferent també molt enriquidora.

Presentem també el resum d'una conversa en la qual vam citar a les tres persones que han dirigit o coordinat el servei laboral des de la creació d'ACAPPS; la Lola Montejo (del 1997 al 2007), la Laia Sullastres (del 2008 al 2019) i el Xavier Font (del 2019 a l'actualitat), en la que comparem com ha evolucionat el perfil de les persones beneficiàries del nostre servei laboral i l'ecosistema del treball per a les persones amb sordesa.

15 • Resum de les entrevistes a persones usuàries

Pèrdua d'audició i impacte en la identitat laboral

La pèrdua d'audició no només transforma la manera de comunicar-se, sinó també la manera d'entendre la mateixa identitat professional. Les persones que passen per aquest procés sovint descriuen un trencament progressiu amb el món laboral, marcat per la incomprensió, la manca d'adaptacions i un estrès ambiental constant. Com veurem, diverses persones que hem entrevistat es troben de baixa per ansietat i fatiga en un món laboral poc adaptat.

Per a moltes persones amb sordesa, el moment en què la pèrdua auditiva comença a interferir amb la feina és especialment dur. El testimoni 1, que treballava en un diari local quan va començar a perdre audició, explica que va començar a desenvolupar una autèntica por als telèfons perquè, sovint, *«no sabia què deien ni preguntaven, i em vaig anar aïllant»*. Aquesta por el va anar desgastant lentament, i després de tenir diverses feines cada cop més tècniques i aïllades, Aquesta por el va anar desgastant lentament i, després de passar per diverses feines cada vegada més tècniques i aïllades, finalment ha hagut d'agafar una baixa mèdica. Reconeix que hi ha *«coses que en certa manera han anat sortint, que no s'han tractat bé i no he fet el pas de dir-les»*, i admet que durant anys

va mantenir silenci per por o cansament: *«He fet molts anys sense dir res, i amb els anys has de perdre certes pors que no he perdut»*.

De manera semblant, el testimoni 8 explica que abans de perdre audició treballava en una botiga de roba a Sabadell, on els clients eren habituals. Al principi li costava seguir les converses, però encara no era del tot conscient del que li passava. *«Sí que em costava sentir-les, però jo encara no era molt conscient de la meva pèrdua auditiva»*, recorda. Amb el temps, la situació es va complicar: *«Ja no hi sentia bé, confonia el que em deien, i ho recordo com una època molt dura»*. La combinació entre la pèrdua auditiva i la crisi econòmica del sector tèxtil la va portar a deixar la feina i a passar una llarga temporada sense treballar.

Si bé sembla que les persones que perden l'audició en edat professional comparteixen una experiència similar, les persones que han perdut l'audició abans d'entrar a fer feina també pateixen un xoc inicial; per al testimoni 5, el gran canvi va venir durant la transició de l'educació al món laboral; *«ja no hi havia professors en qui recolzar-me, i tenia moltes més responsabilitats»*.

Els testimonis també coincideixen a descriure una manca general d'adaptacions i sensibilitat dins els entorns laborals. Quan el testimoni 1 va treballar com a carter, va comprovar que *«els canals de comunicació no estaven gens*

**Reconeix que hi ha
“coses que en certa
manera han anat sortint,
que no s’han tractat bé
i no he fet el pas de dir-
les”, i admet que durant
anys va mantenir silenci
per por o cansament:
“He fet molts anys sense
dir res, i amb els anys has
de perdre certes pors que
no he perdut”.**

Només després de recórrer al nostre servei laboral que va entendre que “les persones amb sordesa tenen un estrès ambiental més gran que la resta”, cosa que mai li havien explicat.

adaptats i no hi havia sensibilitat; no tenia més remei que anar fent tot sol». La seva experiència il·lustra com moltes feines continuen depenent d'interaccions orals o telefòniques que generen un estrès constant per a les persones amb sordesa. Només després de recórrer al nostre servei laboral que va entendre que «les persones amb sordesa tenen un estrès ambiental més gran que la resta», cosa que mai li havien explicat. El testimoni 8 ens va donar a entendre un sentiment similar; «en moltes feines no em podia permetre ser sorda».

El testimoni 7 explica que en la seva trajectòria laboral, que inclou treballar en una cuina, en una fàbrica i finalment tasques d'administració, sovint havia d'explicar i repetir als companys que li parlessin de forma accessible: «Vaig haver d'educar molt els companys perquè em parlessin de cara». En un dels seus llocs de treball, la situació va derivar en discriminació greu: «No entenia les reunions, em pagaven malament i vaig haver de buscar un advocat especialitzat». Aquell episodi, que va acabar als jutjats, diu que «va ser un aprenentatge» sobre la manca de sensibilitat i el patiment que comporta treballar sense adaptacions.

També el testimoni 8 recorda haver trobat entorns poc empàtics. Quan va intentar treballar

en una oficina d'administració de comunitats, encara sense implant coclear, «em feien agafar el telèfon, em feien anar a reunions que no entenia i ho recordo com una època molt dura». Aquesta experiència va reforçar la seva sensació d'aïllament i de falta d'oportunitats reals per adaptar-se. En aquest aspecte, el testimoni 9 assenyala que aquesta sensació es multiplica en empreses grans, on has d'explicar que no hi sents més sovint, i els companys estan menys per tu; «tot i portar audiòfons havia de demanar que em repetissin molts cops les coses a diferents reunions».

Aquesta manca d'oportunitats també es tradueix a la cerca de feina; després de perdre audició, la recerca de feina tendeix a convertir-se en un camí llarg i ple d'obstacles per a les persones amb sordesa. El testimoni 7 ho resumeix amb claredat: «És bastant dur quedar-se a l'atur, perquè no ens donen oportunitats. A vegades costa molt que confiïn en les persones amb sordesa. L'associen amb una persona menys capaç». El testimoni 7 mateix explica que, després de l'atur, va passar molt de temps «picant moltes portes» i que «totes les persones estan aturades molt de temps». No només ens han explicat les persones entrevistades que van estar a l'atur durant molt

de temps; els testimonis 4, 6 i 9 s'hi troben actualment.

El testimoni 8 descriu un recorregut similar. Va deixar la seva feina a la botiga de roba quan li van oferir una altra amb millors condicions, però «això no va ser així i a sobre va tancar». Després d'això, «em vaig quedar a l'atur set anys, pendent d'amics i ofertes de feina per subsistir». Durant aquest temps, per pura necessitat, va començar a vendre robots de cuina de porta en porta, una experiència que recorda amb una barreja d'humor i desgast: «Que hakis de vendre de porta a porta sent sorda és molt fort!» i emfatitza la situació d'extrema necessitat en la qual moltes persones amb sordesa es troben. El testimoni 8 també va intentar formar-se, però es va trobar amb «problemes per formar-se perquè l'educació en qüestió no és adaptada a persones amb sordesa». Això també ho va comentar el testimoni 9, qui es va plantejar fer un màster per obrir-se portes, però no volia fer la inversió «per un model educatiu que no estarà pensat per a gent com jo».

Amb el temps i el suport de les tecnologies i les entitats com la nostra, algunes persones han pogut reconstruir la seva trajectòria professional. El testimoni 1 explica que, en entorns informàtics

i amb el teletreball, «em trobo al mateix nivell que els altres», una sensació de justícia i igualtat que abans no havia experimentat. Tot i això, reconeix que encara li costa expressar el malestar acumulat i que arrossega pors antigues. El testimoni 6 ens comenta la mateixa experiència quant a la feina en remot quan feia feina de bijuter: «a casa fent polseres no m'havia de preocupar de res».

El testimoni 8, en canvi, ha decidit viure la seva sordesa amb naturalitat i orgull. «A mi mai m'ha fet vergonya de dir que soc sorda. Jo sempre em presento ja com una persona sorda». Per a ella, la clau és poder treballar sense haver d'amagar res i en entorns que respectin el ritme i les necessitats de cadascú.

Aquest conjunt de testimonis mostra que la pèrdua auditiva no és només un obstacle físic, sinó també un procés d'adaptació emocional i que en alguns casos es vincula amb la identitat d'un mateix. A través d'aquestes experiències, es fa evident la necessitat d'un món laboral més obert, amb formacions i canals de comunicació accessibles, on les persones amb sordesa puguin desenvolupar-se plenament sense haver de lluitar constantment per ser compreses.

“És bastant dur quedar-se a l'atur, perquè no ens donen oportunitats. A vegades costa molt que confiïn en les persones amb sordesa. L'associen amb una persona menys capaç”.

“Que hagiis de vendre de porta a porta sent sorda és molt fort!” i emfatitza la situació d’extrema necessitat en la qual moltes persones amb sordesa es troben. Es va trobar amb “problemes per formar-se perquè l’educació en qüestió no és adaptada a persones amb sordesa”.

Aquest conjunt de testimonis mostra que la pèrdua auditiva no és només un obstacle físic, sinó també un procés d'adaptació emocional i que en alguns casos es vincula amb la identitat d'un mateix.

Accés al mercat de treball: canals, oportunitats i processos de selecció

L'accés al mercat de treball per a les persones amb pèrdua auditiva continua marcat per desigualtats estructurals, prejudicis i una manca de coneixement sobre la sordesa. Els testimonis recollits mostren que, malgrat la formació o l'experiència, moltes vegades la sordesa pesa més que les competències a l'hora de trobar feina o superar una entrevista.

El testimoni 1 explica que la seva sordesa, paradoxalment, li ha «ajudat i no l'ha ajudat» a trobar feina. Recorda una entrevista on li van dir clarament que l'havien triat pel certificat de discapacitat. «Saps que t'han contractat perquè implica beneficis fiscals, i tu estaràs en aquella empresa pensant que t'han agafat per ser discapacitat, però que confiaren menys en tu». Aquesta ambivalència genera sentiments de frustració i desconfiança, perquè, tot i aconseguir la feina, la persona sent que no ha estat valorada pel seu mèrit, sinó per una qüestió administrativa.

Una experiència semblant descriu el testimoni 8. «*Em pensava que les empreses es beneficien de les bonificacions per contractar una persona amb discapacitat, que això m'ajudaria, però a mi no em va ajudar*». En una entrevista li van arribar a dir obertament que «els agradava que fos sorda perquè els interessava la bonificació», una frase que la va afectar profundament l'autoestima i la percepció del seu valor professional.

El testimoni 8 relata també com sovint el seu nivell de parla juga en contra seu: «*Com que veuen que jo parlo bé i em comunico força bé, consideren que la meua sordesa és molt lleu o no ho tenen en compte*». Això fa que no s'adaptin les entrevistes ni les comunicacions a les seves necessitats reals, i alhora dificulta que pugui explicar les seves limitacions de manera assertiva. «*No em podia fer valdre si no arribava a l'entrevista*», diu, referint-se a les dificultats d'accés als processos inicials de selecció. Tot i això, mai es va plantejar amagar la seva sordesa: «*No m'he plantejat mai enviar un currículum sense dir que no hi sento*».

El testimoni 7 reconeix que ha viscut moltes situacions en què no l'han contractada pel fet de ser sorda. «*Hi ha molts casos en què ens*

“Saps que t’han contractat perquè implica beneficis fiscals, i tu estaràs en aquella empresa pensant que t’han agafat per ser discapacitat, però que confiaran menys en tu”. Aquesta ambivalència genera sentiments de frustració i desconfiança, perquè, tot i aconseguir la feina, la persona sent que no ha estat valorada pel seu mèrit, sinó per una qüestió administrativa.

“Com que veuen que jo parlo bé i em comunico força bé, consideren que la meva sordesa és molt lleu o no ho tenen en compte”. Això fa que no s’adaptin les entrevistes ni les comunicacions a les seves necessitats reals.

trobem les portes tancades, però jo penso que això també és per una falta d’informació molt gran». Creu que les empreses sovint desconeixen com tractar o què esperar de les persones amb discapacitat auditiva: «Si una empresa està disposada a contractar gent amb discapacitat, hauria de conèixer com tractar-les i què esperar-ne». Aquesta manca d’informació genera prejudicis, inseguretats i processos de selecció que no tenen en compte les diferències comunicatives.

De manera similar, el testimoni 3 explica que va passar gairebé un any buscant feina, durant el qual va fer unes quinze entrevistes. *«En una d’aquestes entrevistes vaig conèixer la meva actual cap. No em van escollir per al laboratori, però sí que em van contactar després per ser assistent». Valora aquesta oportunitat perquè «és el meu primer treball oficial una mica similar al que he estudiat». El seu cas mostra com, a vegades, la persistència i el contacte directe poden obrir portes, però també com el mercat laboral continua sent poc flexible amb perfils que no encaixen exactament en les expectatives normatives de comunicació.*

El testimoni 2 adverteix que *«no és tan fàcil trobar oportunitats, perquè els llocs de feina et demanen massa competències i massa estudis»,* que s’acumulen amb la manca d’adaptacions per a trobar-se en un desavantatge multidimensional. Aquesta sensació de sobreexigència es repeteix en molts testimonis, especialment entre persones que han hagut de dedicar temps i esforços addicionals per formar-se o adaptar-se a entorns no accessibles. La combinació de requisits elevats i manca d’accessibilitat crea un mur invisible que exclou moltes persones amb sordesa de determinats sectors professionals.

El testimoni 4, que vol treballar com a vigilant de seguretat, explica que ara envia tots els currículums per a aquesta ocupació, tot i que abans havia provat altres feines.

El testimoni reconeix que de vegades s’ha trobat amb dificultats reals en entorns on la comunicació depèn de tecnologies auditives: *«A la unitat antiga, durant les pràctiques, usaven walkie-talkie, que era l’única manera de comunicar-se».* Tot i que els companys li repetien les coses quan ho demanava, el sistema no estava pensat per a una persona amb pèrdua auditiva. Aquesta experiència posa de manifest

“En una d’aquestes entrevistes vaig conèixer la meva actual cap. No em van escollir per al laboratori, però sí que em van contactar després per ser assistent”. El seu cas mostra com, a vegades, la persistència i el contacte directe poden obrir portes, però també com el mercat laboral continua sent poc flexible amb perfils que no encaixen exactament en les expectatives normatives de comunicació.

Tot i que els companys li repetien les coses quan ho demanava, el sistema no estava pensat per a una persona amb pèrdua auditiva. Aquesta experiència posa de manifest com els requisits comunicatius d'algunes feines poden esdevenir barreres estructurals si no s'adapten els mitjans de treball, doncs la tecnologia ho permet sense grans inversions.

com els requisits comunicatius d'algunes feines poden esdevenir barreres estructurals si no s'adapten els mitjans de treball, doncs la tecnologia ho permet sense grans inversions.

Experiència en la feina (condicions, comunicació, relacions i contractació)

Molts testimonis relaten que, malgrat els anys compartint espai amb els companys, encara costa generar una autèntica cultura d'accessibilitat. «Només un company, després de tant de temps, fa l'esforç de deixar-me activar l'audiòfon quan em vol parlar. La resta simplement ignoren que el tinc desconnectat», comenta el testimoni

1. Situacions com els dinars d'empresa o els

sopars de Nadal són especialment difícils per a la majoria de les persones amb sordesa: «*Jo hi vaig, però m'aïllo molt. Arriba un moment que amb tanta gent parlant a la vegada, et canses i desconnectes. Quan tens una mica més de força, tornes a connectar-te a la conversa més propera*», diu el testimoni 8. Aquesta fatiga comunicativa és un element recurrent en molts relats. El testimoni 1 comparteix un sentiment similar; «*cada vegada marxo abans*».

La manca d'adaptacions i la indiferència institucional també apareixen com a temes clau. El testimoni 8 recorda com «*a l'administració de propietats no va anar bé perquè no hi havia cap adaptació, i per part de l'empresa hi havia una indiferència absoluta*». Quan va tornar a treballar a la botiga, li van arribar a dir que «*aquella no*

era una feina en que em pogués permetre ser sorda».

També es donen situacions de degradació dins del mateix lloc de treball, on la persona passa de sentir-se competent a experimentar inseguretat i angouxa. *«És angouyant, perquè t'adones que no hi sents prou i treballes de cara al públic, a més del xoc de descobrir que m'estava quedant sorda»*, diu el testimoni 8. Aquest xoc a vegades és de mal d'acceptar durant la feina; segons el testimoni 9, que tenia un càrrec de directiu a una gran plataforma de continguts per streaming mentre perdia audició; *«anava perdent audició, però jo no deia res»*. Tot i això, les relacions personals amb companyes poden ser un espai de suport: *«Amb les companyes tenia molt bona relació. Elles sí que eren més comprensives»*, comentava el testimoni 8.

Però no tothom té la mateixa sort; el testimoni 2, si bé va reportar un gran ambient a la seva feina, ens va comentar que *«a vegades tenen enveja perquè em poso la música als implants i vaig a la meua»*. D'altra banda, petites bromes com *«tu ets sorda pel que vols»* o *«no t'enteres»* són molt perjudicials tot i ser aparentment inofensives, ens comenten diverses persones.

Pel que fa a la comunicació quotidiana a la feina, molts relats en destaquen les dificultats; el testimoni 7 ens explica que, en reunions amb més de deu persones, *«era impossible seguir la conversa de tots i sempre procurava anar en grups reduïts, amb menys soroll»*. L'ús del correu electrònic i altres canals escrits s'ha convertit en una eina clau per reduir barreres: *«Cada vegada més hi ha correus electrònics, i això és fantàstic»*, afegeix. Així i tot, encara hi ha espais no adaptats,

“Només un company, després de tant de temps, fa l'esforç de deixar-me activar l'audiòfon quan em vol parlar. La resta simplement ignoren que el tinc desconnectat”, comenta el testimoni 1. Situacions com els dinars d'empresa o els sopars de Nadal són especialment difícils per a la majoria de les persones amb sordesa.

L'experiència laboral de les persones amb sordesa no depèn només de la seva capacitat d'adaptació, sinó sobretot de la voluntat col·lectiva dels entorns de treball d'escoltar, entendre i adaptar-se.

com els llocs de descans o els moments informals, on la informació circula de manera oral i ràpida.

Aquestes dificultats comunicatives generen fatiga en el treballador amb sordesa, per la qual cosa sovint aquest ni intentarà seguir el fil. Dues de les persones entrevistades ens comenten que sovint ignoren la socialització que pren lloc en el seu entorn laboral; el testimoni 1 ens explica que *«a vegades just arribo a la feina em connecto la música als audíofons i em centro a treballar»*. Aquest va ser un sentiment que ens va compartir el testimoni 2, qui afegeix que *«a vegades les companyes em tenen enveja per això»*. Els obstacles comunicatius generen aclaparament i esgotament en la persona amb sordesa, qui acaba per no lluitar amb aquest obstacle. Si bé això és un problema en si mateix, el fet que les promocions internes o l'aprovació formal tinguin un component social implica una altra conseqüència clau en aquesta socialització laboral reduïda.

Algunes persones també han hagut d'assumir càrregues pedagògiques addicionals: explicar constantment als companys com comunicar-se amb elles. El testimoni 5, que va començar treballant a uns grans magatzems del sector de la distribució, ho explica clarament: *«De vegades he hagut d'explicar una vegada i una altra què*

necessitava». Aquesta responsabilitat no sempre és compartida per l'organització, sinó que sol recaure sobre la persona amb sordesa.

Altres relats mostren experiències més positives, on l'ambient laboral afavoreix la inclusió. El testimoni 3 explica que *«al nostre centre, en general, hi ha molt bon rotllo i l'ambient està bé»*. Tot i això, també observa una tendència creixent a l'aïllament individual: *«Ara cadascú va a la seva i fa la seva feina sense preocupar-se gaire pels altres»*.

El testimoni 2 aporta una mirada molt clara sobre fer les tasques de cara al públic: *«És molt diferent treballar de cara al públic. Quan no entenc el client, he d'aguantar molt, i al final li demano que em miri a la cara perquè així l'entenc millor»*. Explica que, amb el temps, ha trobat maneres de fer que els clients s'hi adaptin: *«Quan m'ho diuen clar i a la cara, me n'assabento millor. No cal llegir llavis, però si hi ha música o soroll, tot es complica»*. També subratlla com la tecnologia ha millorat molt la seva experiència: *«Ara hi ha millors audíofons, millors implants, més serveis. Quan era més jove no hi havia res d'això»*.

En alguns entorns laborals, la dinàmica constant de trucades i converses creuades

genera una sobrecàrrega sensorial i comunicativa. *«Hi ha un equip molt gran que està tot el dia pendent del telèfon, i els telèfons no paren de sonar. Jo arribo i em trec els audíofons, perquè m'atabala. Em poso música i em poso a fer la meva feina»*, diu el testimoni 1, compartint una estratègia similar a la del testimoni 2, que també utilitza la música per concentrar-se.

Per a moltes persones amb sordesa, el retorn a la presencialitat després de la pandèmia va reactivar pors i tensions que havien quedat atenuades durant el teletreball. *«Vaig tornar a la feina 100 % presencial i vaig recuperar pors que durant la pandèmia no hi eren tant»*, explica el testimoni 1.

Finalment, molts testimonis coincideixen que el lideratge i la comunicació clara marquen la diferència. El testimoni 5, que ha assumit rols de responsabilitat, explica: *«Quan he pres una decisió, intento ser molt clar perquè tothom sàpiga què ha de fer. Si sé que algú no podrà fer una tasca concreta, busco la manera que pugui contribuir-hi d'una altra forma»*. També reconeix que *«la gent pot pensar que no vols parlar, però sovint és que no saps què t'han dit»*.

Aquesta frase resumeix un sentiment compartit: moltes de les dificultats no són de voluntat, sinó d'accessibilitat comunicativa.

En conjunt, aquests relats mostren que l'experiència laboral de les persones amb sordesa no depèn només de la seva capacitat d'adaptació, sinó sobretot de la voluntat col·lectiva dels entorns de treball d'escoltar, entendre i adaptar-se. El suport dels companys, la claredat en la comunicació i unes condicions laborals accessibles poden marcar la diferència entre sentir-se integrat o aïllat.

Mobilitat professional i canvis laborals

Les trajectòries laborals de les persones amb sordesa estan sovint marcades per una gran incertesa i mobilitat forçada, més que per una voluntat real de canvi. Moltes vegades, la decisió de moure's o no entre feines està condicionada pel grau de comprensió i adaptació del lloc on són. Sobre la seva feina actual a ACAPPS, el testimoni 7 diu *«aquí m'entenen bé, i si busco*

“Depèn de l’entrevistador i de l’empresa. Hi ha qui et pregunta amb interès, com t’has quedat sorda, quines dificultats tens... i això ho trobo bé”. Aquest tipus de diàleg afavoreix la confiança mútua i redueix l’angoixa del procés.

“Potser si no posava que era sorda al currículum tindria més probabilitats d’entrar”, explica el testimoni 2, mostrant el dilema entre la transparència i la necessitat pràctica de trobar feina. Però aquesta estratègia també comporta un cost emocional, perquè implica començar la relació laboral amb desconfiança i por de ser descoberta.

una altra feina potser no m'entendran». Aquesta por de perdre un entorn accessible actua com una barrera invisible a la progressió professional.

Diversos testimonis expliquen com el procés de recerca de feina i selecció ja està ple d'obstacles, com hem comentat anteriorment. El testimoni 8, per exemple, reconeix que *«no em sortien ni entrevistes»* i que, tot i posar al currículum que tenia un certificat de discapacitat, *«pensava que això m'ajudaria, però no em cridaven»*. En molts casos, fins i tot el fet de declarar la sordesa al currículum o durant la primera trucada telefònica tanca portes abans de poder demostrar la pròpia vàlua. *«Moltes vegades em trucaven i jo no ho sentia»*, explica, una situació que deixa clar com els processos de selecció que no estan pensats per a persones amb pèrdua auditiva ja generen la primera discriminació.

Altres persones relaten experiències similars. El testimoni 1 recorda com, durant una entrevista, el van qüestionar obertament: *«Em van dir que si era per una feina d'interacció amb gent, no podia ser... com si jo no tingués credibilitat»*. Aquest tipus de comentaris fan que moltes persones acabin acceptant feines per sota de la seva qualificació o que renunciïn a buscar noves oportunitats. *«Sempre he tingut aquesta por: que si busco una millora, potser em tancaran la porta per la discapacitat»*, diu el testimoni 7, que històricament ha prioritzat l'estabilitat per sobre del creixement professional.

La frustració per la manca d'oportunitats reals és un sentiment recurrent. El testimoni 3, després d'un any buscant feina, explica: *«Vaig fer unes quinze entrevistes; en una em van dir que no per al laboratori, però després em van contactar per ser assistent»*. Malgrat això, admet que la feina actual està lluny de la seva formació: *«Oficialment, soc tècnica de laboratori, però en realitat no estic gens al laboratori»*.

Altres testimonis descriuen el rebuig o la desconfiança oberta durant els processos de selecció. El testimoni 2 relata que, quan li

truquen per fer una entrevista, *«de seguida em posen pegues»*. Ella intenta contrarestar-ho proposant una trobada presencial: *«Els dic: mira, m'agradaria que ens poguéssim veure i parlar; pel telèfon és més difícil per mi»*. Tot i això, reconeix que moltes empreses no arriben a donar aquesta oportunitat. En una situació semblant, al testimoni 4 li van dir directament en una entrevista que *«no els interessava ningú amb sordesa»*.

Davant d'aquests obstacles, algunes persones opten per ocultar o modificar la informació sobre la seva discapacitat per poder accedir a una entrevista. *«Al servei laboral em van dir que potser si no posava que era sorda al currículum tindria més probabilitats d'entrar»*, explica el testimoni 2, mostrant el dilema entre la transparència i la necessitat pràctica de trobar feina. Però aquesta estratègia també comporta un cost emocional, perquè implica començar la relació laboral amb desconfiança i por de ser descoberta. De fet, la pràctica del servei és treballar la motivació que té cada persona a posar-ho en el currículum, acompanyant en la valoració dels pros i els contres.

D'altres, en canvi, incorporen la sordesa amb naturalitat, tot i les conseqüències. El testimoni 7 valora positivament els entrevistadors que li fan preguntes obertes i respectuoses: *«Depèn de l'entrevistador i de l'empresa. Hi ha qui et pregunta amb interès, com t'has quedat sorda, quines dificultats tens... i això ho trobo bé»*. Aquest tipus de diàleg afavoreix la confiança mútua i redueix l'angoixa del procés.

La mobilitat professional també es veu limitada per la por de perdre l'estabilitat aconseguida amb molt d'esforç. *«He estat molts anys a l'atur, i això marca. Quan tens una feina estable, encara que sigui amb dificultats, costa molt arriscar-te a marxar»*, diu el testimoni 7. Aquesta por conviu amb el desig de millorar, però també amb la consciència de viure en un mercat laboral on la discapacitat auditiva encara és vista

com un inconvenient més que no pas com una diversitat a integrar.

En conjunt, els relats mostren que la mobilitat laboral de les persones amb sordesa no és només una qüestió de voluntat o formació, sinó de barreres estructurals i culturals que limiten les opcions reals de canvi. Les entrevistes que no arriben, les trucades que no es poden respondre, o les empreses que «posen pegues» abans d'escoltar, acaben construint un paisatge laboral on la perseverança i l'adaptació constant són imprescindibles per aconseguir objectius professionals, però no sempre suficients.

Adaptacions i accessibilitat al lloc de treball

Les experiències dels participants mostren que, tot i els avenços tecnològics, les adaptacions als llocs de treball per a les persones amb sordesa continuen sent escasses, parcials o inexistents. En molts casos, la responsabilitat d'adaptar-se recau sobre la mateixa persona amb sordesa, que ha d'inventar estratègies o justificar constantment les seves necessitats.

El testimoni 8 explica que en totes les seves feines «no em van fer cap mena d'adaptació»,

fins que ha arribat a treballar per ACAPPS.

En una de les seves feines com a gestora de comunitats, «ni tan sols em van facilitar un telèfon adaptat, tot i que la meua tasca principal era precisament atendre trucades. A més, quan faltaven dos dies per acabar el mes de prova, em van acomiadar. Jo vaig dir que no m'havien posat ni un telèfon adaptat, i em van dir que això era irrellevant». Una experiència similar va patir el testimoni 9, que no va passar un període de prova per no sentir-hi. Aquesta manca de sensibilitat i recursos pràctics sovint s'acompanya d'actituds irrespectuoses o paternalistes: «Sempre he volgut pensar que és per ignorància, no per mala fe, però és que hi ha gent que es pensa que és graciós cridar-te o dir-te que no t'enteres», ens comenta el testimoni 7.

També el testimoni 1 descriu una falta de consciència general dins l'equip, on «només un company espera que l'audiòfon s'activi» quan arriba a la feina. La resta, diu, sovint ignoren la seva condició o no adapten la comunicació, fet que genera una sensació de solitud funcional i desgast diari. Aquest tipus de situacions demostren com les adaptacions no són només qüestions tècniques, sinó també d'actitud i de cultura organitzativa.

“Sempre he volgut pensar que és per ignorància, no per mala fe, però és que hi ha gent que es pensa que és graciós cridar-te o dir-te que no t'enteres”.

**Aquest tipus de situacions
demostran com les
adaptacions no són només
qüestions tècniques,
sinó també d'actitud i de
cultura organitzativa.**

“A vegades és com que a la gent li fa mandra tractar amb tu, no perquè siguin dolents, sinó perquè no saben com fer-ho”. Per ella, la clau passa per més educació i sensibilització dins les empreses, perquè l’accessibilitat no sigui percebuda com un favor o un cost extra, sinó com una condició normal de treball.

El testimoni 3 ofereix una mirada complementària des d’un entorn més institucional. Explica que, al seu centre, *«cada any ofereixen cursos de formació»*, però que al principi no hi havia cap mena d’adaptació: *«Un any no ho vaig poder fer perquè era per videotrucada i no hi havia subtítols ni materials accessibles»*. Amb el temps, i després d’insistir, va aconseguir que li proporcionessin un manual amb anticipació i subtítols a les sessions. Aquesta insistència, però, revela una dinàmica habitual: a les persones amb sordesa els cal demanar i negociar cada adaptació. Com ella mateixa diu: *«sempre escric, aviso i ho demano, com un guió o un manual o alguna cosa així»*. El resultat depèn sovint de la bona voluntat de l’organització o dels companys: *«Si som cinc persones en una reunió petita, més o menys funciona; però si som molts, el transcriptor no va bé i al final algun company m’envia un resum»*.

Malgrat aquestes solucions improvisades, el testimoni 3 subratlla que *«la gent no està*

acostumada a treballar amb persones que necessiten adaptacions». No es tracta només de manca de recursos, sinó de desconèixement i incomoditat: *«A vegades és com que a la gent li fa mandra tractar amb tu, no perquè siguin dolents, sinó perquè no saben com fer-ho»*. Per ella, la clau passa per més educació i sensibilització dins les empreses, perquè l’accessibilitat no sigui percebuda com un favor o un cost extra, sinó com una condició normal de treball.

El testimoni 7, per la seva banda, remarca la importància d’adaptacions senzilles però significatives, com el format de les reunions. *«Més de deu persones era impossible seguir la conversa; sempre procurava anar en grups reduïts i així no hi havia tant soroll»*. Tot i que reconeix que *«cada vegada hi ha més comunicació per correu electrònic i això és fantàstic»*, insisteix que encara hi ha espais (com els descansos o els sopars d’empresa) *«que no estan pensats per a persones amb sordesa»*.

En conjunt, les veus recollides evidencien una paradoxa: les adaptacions existeixen, però no són sistemàtiques ni garantides. Depenen de la sensibilitat del cap, de la paciència dels companys o de la capacitat de la persona amb sordesa per demanar-les. Això genera un escenari desigual on, com diu el testimoni 3, «*la gent no sap com tractar-ho*», i on l'accessibilitat continua sent més una excepció que una norma.

Desenvolupament i promoció professional

Les oportunitats de creixement i promoció dins del lloc de treball apareixen com un dels grans reptes per a les persones amb sordesa. Sovint, la limitació auditiva condiona la percepció de les capacitats que es tenen de les persones amb sordesa i les possibilitats reals d'ascens dins de l'empresa.

El testimoni 1 descriu la seva experiència en entorns d'oficina amb molta gent: «*jo crec*

que en aquest ambient hi surto perdent, i que les possibilitats de creixement, per mi, són més baixes». La combinació de tasques purament tècniques, la manca de contacte amb clients i la percepció de sentir-se atrapat en rols que no impliquen decisió ni reconeixement, limita la seva motivació i desenvolupament: «*em sento atrapat dintre d'una feina purament tècnica, que és el que puc fer sense donar problemes a ningú, sense haver de contactar amb clients, sense haver de fer res més*». Tot i això, reconeix que el seu coneixement tècnic és valuós, ja que ensenya a gent a fer «*projectes que jo sé fer i altres no*», però aquest coneixement no es tradueix necessàriament en oportunitats de promoció ni reconeixement formal.

El testimoni 7 coincideix en la dificultat d'aconseguir millores salarials o promocions: «*Quan he demanat un augment de sou, sempre ha estat impossible*». Malgrat la seva voluntat de progressar, les limitacions auditives i la percepció de desconfiança de l'empresa dificulten que pugui accedir a llocs amb més responsabilitat.

El seu coneixement tècnic és valuós, ja que ensenya a gent a fer “projectes que jo sé fer i altres no”, però aquest coneixement no es tradueix necessàriament en oportunitats de promoció ni reconeixement formal.

“Sempre hi ha aquella por que si busco una feina millor, no m’entendran com aquí, tot i que les condicions no siguin ideals”.

La por de no ser entesa o a quedar-se estancada és recurrent: *«Sempre hi ha aquella por que si busco una feina millor, no m’entendran com aquí, tot i que les condicions no siguin ideals».*

Al testimoni 3, en un entorn laboral més internacional i acadèmic, també li costa créixer professionalment: *«Ara mateix no tinc possibilitat d’ascendir i sento que ja no puc aprendre res més».* Aquesta frustració la porta a buscar noves oportunitats fora de l’organització, tot i que ha aconseguit anivellar el seu salari amb el de la resta del departament: *«Van ajustar el meu sou al nivell de les meves companyes».* Això evidencia que el reconeixement i la igualtat retributiva són encara reptes pendents per a persones amb discapacitat auditiva.

El testimoni 4, en canvi, encara està iniciant-se en el seu camp laboral com a vigilant: *«Ara he acabat les pràctiques i estic buscant feina, i l’única experiència que tinc és la de les pràctiques».* La seva experiència mostra que la fase inicial de la carrera professional requereix un esforç extra per superar les barreres derivades de la comunicació i les expectatives socials: *«Comparant amb altres persones, crec que he de fer molt més esforç per trobar una feina que ells».* Així i tot, les entrevistes amb coneixement de la seva sordesa han estat positives: *«No hi ha hagut cap entrevista on em diguessin que no o que no podia fer la feina per la meva sordesa».*

Com hem vist, aquest és l’únic testimoni que ha aportat aquesta perspectiva, ja que sovint l’opinió de les persones amb les quals hem parlat ha estat la contrària.

Un altre aspecte a tenir en compte sobre el desenvolupament personal en el món laboral és quan les persones amb sordesa acaben fent una feina menys especialitzada per la que han estudiat i amb pitjors condicions. Per exemple, el testimoni 9 venia de treballar a empreses tecnològiques de primer nivell mundial en càrrecs elevats, i ara li és impossible reproduir-ho amb la sordesa; *«només trobo feines de mosso de magatzem i d’atenció al client».* El testimoni 6 també ens comenta la seva versió; *«jo soc artista i he estudiat per ser artista, i no trobo res similar a la meva especialitat».* Aquestes perspectives són consistents amb l’anàlisi quantitativa que hem fet anteriorment, on hem vist que la majoria d’ofertes que té el servei, donat que les cerca per ajustar-les als perfils de les persones beneficiàries que té a cada moment.

D’aquesta manera, les persones amb sordesa que hem entrevistat estan trobant grans dificultats a l’hora d’accedir a càrrecs superiors dins de l’empresa on es troben, i en són plenament conscients: el testimoni 2 ens explica que *«no em donen oportunitats per pujar l’escala. Sempre estic en la mateixa posició, tot i tenir més experiència i productivitat que*

“Van ajustar el meu sou al nivell de les meves companyes”. Això evidencia que el reconeixement i la igualtat retributiva són encara reptes pendents per a persones amb discapacitat auditiva.

altres». Altres testimonis van compartir el mateix sentiment, esmentant males pràctiques per part de les empreses; el testimoni 3 diu «jo puc treballar igual que els meus companys, però mai em proposen altres càrrecs o feines amb més responsabilitat. Em diuen que seria un problema per les dificultats de comunicació, però jo crec que realment és desconfiança». El testimoni 1 ens diu «jo crec que als llocs de treball falta coneixement, perquè m'he trobat que no saben com fer créixer un treballador amb sordesa, i simplement el deixen com està».

En conjunt, els testimonis revelen que el desenvolupament i la promoció professional per a persones amb sordesa depenen no només de les capacitats pròpies, sinó també de la sensibilitat de l'entorn laboral, les adaptacions disponibles i la percepció dels superiors sobre la seva eficàcia. La barrera auditiva condiciona la confiança aliena, la percepció de les oportunitats i de les capacitats reals de la persona amb sordesa, fet que fa que molts participants hagin de buscar estratègies alternatives per créixer, des de la formació addicional fins al canvi d'organització.

Si bé ja hem comentat que les persones amb sordesa tendeixen a tenir molt menys èxit en la cerca de treball comparant amb la població general, observem que també troben una dificultat especial no podent ascendir a feines de més responsabilitat tant per la via interna per via de promocions, com externa per via de ser contractades per una altra feina. Aquesta doble barrera limita molt el nivell d'ingressos de les persones amb sordesa, fet que se suma al biaix econòmic que pateixen per la seva discapacitat.

Centres Especials de Treball (CET) i la seva valoració

L'experiència de les persones amb sordesa en Centres Especials de Treball (CET) apareix marcada per una percepció de discriminació i falta d'oportunitats reals de desenvolupament. Si bé les persones a les quals hem entrevistat no tenen una gran experiència amb aquest tipus de centres, el testimoni 7 recorda la seva única experiència en un CET fa molts anys com una vivència molt negativa: «Molt discriminatori,

El testimoni 9 venia de treballar a empreses tecnològiques de primer nivell mundial en càrrecs elevats, i ara li és impossible reproduir-ho amb la sordesa; “només trobo feines de mosso de magatzem i d'atenció al client”.

de veritat. La impressió que vaig tenir jo, molt discriminatori cap a tota la barreja de discapacitats diferents».

Segons el seu relat, la dinàmica dins d'aquests centres tendeix a reduir els treballadors a la seva condició de discapacitat, més que a reconèixer les seves capacitats: *«Com si jo fos mercaderia, però vens a treballar, fas les teves hores, i no et tenen en compte per res més, i això a mi no em va agradar».* Aquesta percepció genera una sensació de desvaliment i de manca de reconeixement professional, fet que limita tant la motivació com la possibilitat de creixement.

Alhora, reconeix que hi ha casos en què els CET poden oferir oportunitats valuoses: *«Poden treballar en una empresa extraordinària. Però hi ha altres que no tenen res més que això i han d'anar amb els fets i s'han d'adonar cada dia».* Aquesta diferenciació mostra que la qualitat de l'experiència depèn molt del centre concret i del tipus de gestió que s'hi practiqui.

En conclusió, el testimoni 7 aporta una visió crítica, però equilibrada: els CET poden ser un recurs útil per a certes persones, però la manca d'adaptació i la percepció de tracte desigual poden convertir-los en entorns limitants per a aquells que busquen creixement, autonomia i reconeixement professional.

Situacions de discriminació o assetjament laboral

Les experiències de discriminació dins del lloc de treball apareixen com un factor recurrent per a les persones amb sordesa, afectant tant la confiança com la sensació de pertinença dins dels equips. El testimoni 8 recorda amb claredat una experiència en què la seva condició auditiva va influir en el tracte que rebia: *«Quan vaig entrar a treballar a les comunitats, em deia: “no et preocupis, tu agafa el telèfon”, però després em deien: “tu dius que ets sorda i la gent ja no t'entendrà”, i em vaig sentir discriminada així».*

Aquesta situació mostra com, fins i tot sense mala fe aparent, la percepció de la sordesa genera barreres i desconfiança en entorns laborals.

El testimoni 7 subratlla que la discriminació pot manifestar-se també de manera més subtil i despectiva: *«A vegades (la discriminació) és més verbal i més despectiva, “com que ets sorda, tu no hi sents, no pots estar aquí”. Simplement vols treballar, estar en pau, fer la feina bé i aportar totes les millores».* Aquesta cita reflecteix la fricció entre la voluntat de contribuir professionalment i les barreres socials i culturals que minimitzen les capacitats de les persones amb sordesa.

Per al testimoni 2, l'assetjament pren sovint la forma de comentaris ofensius i actituds de menyspreu: *«El que no pot fer la gent és abusar de les persones dient: “Mira, ets sorda, que no saps res”, o “Aquesta idiota que no comprèn res”. Això fa que m'exploti, saps?».* Alhora, destaca que l'afrontament amb situacions difícils és part de la seva experiència: *«He treballat en administració, de cara al públic, diputació i justícia. He hagut d'aguantar insults i esbrincades, però no em vaig rendir. Sé que he de treballar molt i lluitar contra totes les adversitats que trobo en el meu camí».*

Aquestes experiències subratllen un element clau: la discriminació no sempre és directa ni sistemàtica, però afecta la percepció de les pròpies capacitats, la motivació i la relació amb els companys. Alhora, mostra la necessitat d'entorns més conscients i formats sobre diversitat i accessibilitat, on les persones amb sordesa puguin demostrar les seves habilitats sense haver de superar constantment prejudicis o incomprensió.

Propostes i visió de futur sobre la inclusió laboral en primera persona

Les persones amb sordesa que hem entrevistat aporten reflexions valuoses sobre

La discriminació no sempre és directa ni sistemàtica, però afecta la percepció de les pròpies capacitats, la motivació i la relació amb els companys. Alhora, mostra la necessitat d'entorns més conscients i formats sobre diversitat i accessibilitat, on les persones amb sordesa puguin demostrar les seves habilitats sense haver de superar constantment prejudicis o incomprensió.

com millorar la inclusió laboral, destacant la importància de la formació, la tecnologia i la conscienciació dins de les empreses. El testimoni 1 posa l'accent en la necessitat d'extroversió i iniciativa personal com a eina per facilitar la comunicació i la integració en entorns professionals.

El testimoni 8 suggereix estratègies concretes per presentar-se en processos de selecció: *«No fer un currículum amb tanta informació esmentant que tens sordesa, i no presentar-te com una persona dèbil»*. L'èmfasi està a mostrar capacitat i seguretat, i no deixar que la discapacitat defineixi la percepció professional.

El testimoni 7 subratlla que és clau que la persona amb sordesa demostrï que és capaç i preparada per afrontar l'adversitat, alhora que destaca la responsabilitat dels entrevistadors i dels equips de recursos humans: *«Crec que també és important que tinguin un minut d'informació per saber qui és la persona que contacta. No som mercaderia per guanyar només el 2 % que necessiten cobrir»*. Aquesta cita mostra la necessitat d'una mirada més humana i formativa dins dels processos de selecció.

El testimoni 3 aporta una perspectiva sobre empreses i la sistematització d'adaptacions: *«Quan jo vaig entrar a treballar aquí no hi havia cap adaptació, però em van preguntar què necessitava i com buscava recursos. Potser caldria posar protocols en totes les empreses, sabent que no tothom necessitarà les mateixes adaptacions»*. La seva reflexió apunta a protocols clars i adaptables que garanteixin l'accessibilitat sense dependre de la iniciativa individual.

En conjunt, les propostes de les nostres entrevistades cap als equips de recursos humans i els gerents de llocs de treball es poden sintetitzar en quatre eixos principals:

- **Tecnologies i adaptacions accessibles:** implantar eines que facilitin la comunicació i comprensió (transcriptors, manuals, alertes no sonores, subtítols).

- **Formació i sensibilització dels equips:** educar companys, supervisors i departaments de recursos humans sobre diversitat funcional i necessitats específiques.
- **Protocols clars i flexibles:** establir pautes corporatives per assegurar adaptacions equitatives sense dependre de la iniciativa de la persona amb sordesa interessada.
- **Tractament just i visibilitat:** fomentar que les persones amb sordesa puguin comunicar-se de manera oberta, mostrant les seves capacitats sense vergonya.

Aquestes mesures, combinades, poden afavorir un entorn laboral més just, inclusiu i eficient, reduint les barreres estructurals i culturals que avui dificulten la plena participació professional de les persones amb sordesa

16 • Història i evolució del Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS

El Servei d'Inclusió Laboral d'ACAPPS té els seus orígens en un moment de forta transformació tecnològica i social.

Tal com recorda la Lola: *«jo vaig fer la coordinació del servei del 1997 al 2007»*. En aquells primers anys, la prioritat era posar en marxa un servei que no existia i amb el que es proposava ser pioner, en un context comparativament molt desfavorable per a les persones amb sordesa: l'accés de les persones amb sordesa al món del treball a Catalunya. *«En aquell moment»*, explica la Lola, *«ni tan sols es parlava d'implants. Els implants eren per a persones postlocutives»*.

El projecte d'inclusió laboral va néixer en el marc d'un projecte europeu vinculat als audiòfons, impulsat inicialment per FIAPAS, la confederació espanyola de famílies de persones amb sordesa de la que formem part. *«El que passava»*, diu la Lola, *«és que les persones usuàries sòcies d'ACAPPS eren mares i pares, amb fills petits, i aquests no estaven en edat laboral»*. Així que un dels primers reptes va ser *«anar a buscar persones amb sordesa que volguessin treballar»*, recorda. El perfil d'aquell

moment eren sobretot joves derivats dels Centres de Recursos Educatius per a la Deficiència Auditiva (CREDA) de secundària: *«teníem moltes persones joves, tant de persones que estaven escolaritzades fent formacions professionals com els últims anys de secundària»*.

El repte principal era connectar-los amb empreses per poder fer pràctiques: *«ens trobàvem que estaven fent fusteria, electricitat i altres graus manuals, però quan arribava el moment de fer pràctiques ens deien que les han de fer al taller»* (un lloc poc habilitat). *«Lavors havíem de contactar amb empreses perquè poguessin fer aquestes pràctiques»*. En aquell moment, les alternatives quant a formació a les que les persones amb sordesa optaven era molt limitada: *«eren tot de protètics dentals o treballadors manuals»*, explica la Lola. *«Nosaltres, juntament amb el CREDA i la gent que teníem al voltant, obríem el ventall perquè les persones poguessin anar allà on volguessin»*.

En aquell moment, les alternatives quant a formació a les que les persones amb sordesa optaven era molt limitada: “eren tot de protètics dentals o treballadors manuals”, explica la Lola. “Nosaltres, juntament amb el CREDA i la gent que teníem al voltant, obríem el ventall perquè les persones poguessin anar allà on volguessin”.

El focus del servei es va centrar molt en l'acompanyament als joves: “fèiem molts acompanyaments amb joves que venien de diversos centres, i també a formació reglada i no reglada”.

Amb el temps, el perfil de persones usuàries va anar canviant. La Laia, que va assumir la coordinació el 2008, explica que *«jo vaig agafar el relleu de la Lola, i vaig estar del 2008 al 2019, just abans de la pandèmia»*. En el seu període, ja s'havia fet una part important d'aquesta feina d'obertura: *«sí que hi havia aquest històric de persones amb sordesa que feien de protètics dentals o treballs manuals com joieria, però jo ja no em vaig trobar amb aquesta realitat»*.

Des d'aleshores, el focus del servei es va centrar molt en l'acompanyament als joves: *«fèiem molts acompanyaments amb joves que venien de diversos centres, i també a formació reglada i no reglada»*. Era un moment de transició entre l'educació obligatòria i el món laboral; *«també hi havia un grup de joves a la universitat, fills dels que havien impulsat ACAPPS als orígens. Molts d'ells no necessitaven acompanyament laboral, però amb el temps molts sí que el van acabar necessitant»*.

La Laia recorda una cosa que la va impactar: *«hi havia molts antics usuaris que tornaven en diferents moments de la seva vida professional. Això em va impactar perquè volia dir que, tot i haver-hi un itinerari i un cas d'èxit, el mercat laboral ordinari no estava preparat perquè aquesta persona fos autònoma a l'hora de buscar*

la seva següent feina». No era una qüestió de competències, sinó del mercat: *«encara hi ha molta feina per fer»*.

El Xavi, coordinador des del 2019 fins a l'actualitat, afegeix una visió més recent: *«jo diria que una cosa força important, també, en aquests darrers anys, és el canvi del mercat laboral; ara molts processos de selecció són online i no estan adaptats»*.

El Xavi també destaca la gran varietat de perfils actuals: *«això de classificar les persones amb sordesa en un sol marc ja no té sentit. Ara hi ha una obertura molt gran, amb perfils molt diversos»*. També apunta una altra realitat: *«ens trobem amb molta població migrant. La població nativa ha tingut accés a audiòfons, logopèdia i rehabilitació des de petits; en canvi, moltes persones que han arribat més tard no han tingut aquest accés, i això genera un desavantatge molt gran»*. Però insisteix que *«no vol dir menys competència, sinó desigualtat d'oportunitats»*.

La Lola també recorda com, en els inicis, hi havia moltes limitacions materials: *«recordo de no poder dir a algunes empreses que podien fer inclusió laboral perquè no hi havia llei de prevenció de riscos adaptada a persones amb sordesa, per aspectes com alarmes (...). En aquell*

moment, parlar d'accessibilitat era parlar només de rampes, no de comunicació». Amb els anys, però, s'ha vist un canvi com destaca la Laia: «hi haurà un altre salt qualitatiu, i d'aquí a uns anys es veurà amb el servei d'inclusió laboral. Les necessitats de les famílies han canviat radicalment gràcies als implants, especialment els bilaterals».

Coincideixen tots tres en què, l'accés a les pròtesis i a la rehabilitació logopèdica, «ha reparat un biaix econòmic, compensat per recursos públics quan s'han incorporat les pròtesis i la logopèdia al sistema públic. L'única manera de compensar les desigualtats econòmiques és amb polítiques públiques».

El Xavi hi coincideix i destaca que «el mercat ordinari està més normalitzat. Les empreses ja no veuen tan estrany que es plantegi la inclusió». Tot i això, la Lola alerta que «entre la persona que busca feina i el mercat laboral hi ha molts intermediaris. Abans podíem comptar amb els dits les persones que anaven a centres protegits. Ara aquest ecosistema ha canviat molt: hi ha moltes més ETT i també moltes entitats que només busquen persones amb discapacitat purament pel benefici fiscal».

El missatge d'ACAPPS, insisteixen tots, ha estat clar des del principi: «la persona amb sordesa té dret a una trajectòria laboral com la resta de persones, amb els ajustos necessaris».

“Hi havia molts antics usuaris que tornaven en diferents moments de la seva vida professional. Això em va impactar perquè volia dir que, tot i haver-hi un itinerari i un cas d'èxit, el mercat laboral ordinari no estava preparat perquè aquesta persona fos autònoma a l'hora de buscar la seva següent feina”. No era una qüestió de competències, sinó del mercat: “encara hi ha molta feina per fer”.

Una cosa força important, també, en aquests darrers anys, és el canvi del mercat laboral; ara molts processos de selecció són online i no estan adaptats.

La gran varietat de perfils actuals: “això de classificar les persones amb sordesa en un sol marc ja no té sentit. Ara hi ha una obertura molt gran, amb perfils molt diversos”. També apunta una altra realitat: “ens trobem amb molta població migrant. La població nativa ha tingut accés a audiòfons, logopèdia i rehabilitació des de petits; en canvi, moltes persones que han arribat més tard no han tingut aquest accés, i això genera un desavantatge molt gran”.

Aquest enfocament contrasta amb el d'altres serveis més assistencialistes: *«si una persona amb sordesa va a un servei especialitzat en discapacitat, el missatge potser és diferent: “vine aquí que t'ajudarem, perquè tens poques possibilitats, i t'oferirem feines fàcils al mercat de treball protegit”».*

Sobre els centres especials de treball (CET), el Xavi és molt clar: *«per desgràcia, molta gent hi està per necessitat, no perquè cregui que no pot accedir al mercat ordinari. Nosaltres estem aquí per acompanyar, però no per pagar factures».* Considera que és *«un perill molt present, perquè*

el CET no és per tothom, només per un col·lectiu molt concret». A més, el certificat de discapacitat pot ser *«una arma de doble tall: alguns llocs et volen per això i alguns no».*

Quant als certificats de discapacitat, la Lola ens contava la seva experiència: *«jo recordo que hi havia pares i mares que pensaven que el seu fill no podia treballar per tenir el 33 % mínim per al certificat de discapacitat, i nosaltres intentàvem que veiessin que el certificat no és un límit, sinó una eina».*

L'accés a les pròtesis i a la rehabilitació logopèdica, "ha reparat un biaix econòmic, compensat per recursos públics quan s'han incorporat les pròtesis i la logopèdia al sistema públic. L'única manera de compensar les desigualtats econòmiques és amb polítiques públiques".

A part, el Xavi també denuncia que «els CETs desincentiven la inclusió laboral al mercat ordinari. Fins i tot alguna vegada ens han contactat per contractar beneficiaris nostres». També ens deixa una declaració que representa la visió del nostre servei: «els CETs a vegades són un refugi, però també una trampa».

Pel que fa a la relació amb les empreses, la Lola recorda la importància de la llei del 2 %: «això ens ajudava molt, perquè buscàvem quines empreses havien de complir». La Laia explica que amb el temps s'han obert nous sectors, com l'atenció al públic, i que «hem prospectat molts

campus nous a força de picar pedra i suportar molt de rebuig». El Xavi hi afegeix: «quan ens apropem nosaltres mateixos, quan les empreses perden la primera por i veuen que no venem fum, sinó que acompanyem un professional, llavors l'empresa ens accepta més. El vincle amb les empreses és essencial».

Finalment, tots coincideixen en la importància de les polítiques públiques. La Lola recorda que els primers fons per a la inclusió laboral «venien d'Europa, gestionats per FIAPAS. Era molt difícil, ja que ens contractaven per uns sous per sota del salari mínim, i ens donaven incentius

“El mercat ordinari està més normalitzat. Les empreses ja no veuen tan estrany que es plantegi la inclusió”. Tot i això, la Lola alerta que “entre la persona que busca feina i el mercat laboral hi ha molts intermediaris. Abans podíem comptar amb els dits les persones que anaven a centres protegits. Ara aquest ecosistema ha canviat molt: hi ha moltes més ETT i també moltes entitats que només busquen persones amb discapacitat purament pel benefici fiscal”.

“Els CETs desincentiven la inclusió laboral al mercat ordinari. Fins i tot alguna vegada ens han contactat per contractar beneficiaris nostres”. També ens deixa una declaració que representa la visió del nostre servei: “els CETs a vegades són un refugi, però també una trampa”.

per cada contracte aconseguir». Així i tot, van aconseguir tirar endavant, però va tenir les seves costes personals.

Amb el temps, la situació ha millorat molt. «Ens ha jugat molt a favor haver estat pioners a rebre finançament públic i dels programes de la Generalitat i de l'Ajuntament de Barcelona», explica la Laia. «Vam estar dins dels primers programes com Incorpora. Tot això és fruit de la feina feta i ens ha permès tenir estabilitat».

Tot i això, el Xavi té presents els nostres objectius actuals: «hem de continuar amb la sensibilització, ja que encara hi ha empreses que només contracten a persones amb sordesa per cobrir el 2 % estipulat per la llei, sense pensar en la carrera professional de la persona». A més, ha detectat un aspecte que milloraria significativament la trajectòria laboral de les persones amb sordesa: «cal parlar més de promoció laboral, no només d'accés laboral».

“Hem de continuar amb la sensibilització, ja que encara hi ha empreses que només contracten a persones amb sordesa per cobrir el 2 % estipulat per la llei, sense pensar en la carrera professional de la persona. Cal parlar més de promoció laboral, no només d'accés laboral”.

17 • L'experiència des del Servei d'Ocupació de Catalunya

Entrevista al Servei d'Ocupació de Catalunya, oficina al carrer Mallorca

Amb la voluntat de poder fer un tast de la realitat que envola la inclusió laboral de les persones amb sordesa hem volgut conèixer l'experiència que viu una oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya. No es tracta d'una opinió representativa, donat que cada oficina està integrada en un territori on hi ha una població i un conjunt d'empreses amb unes característiques molt específiques.

Tanmateix, ens ha semblat interessant conèixer l'experiència que es té des de la primera línia dels serveis públics d'ocupació, que també atenen moltes persones amb discapacitat, també amb discapacitat auditiva.

Per això hem comptat amb la complicitat de l'oficina del SOC del carrer Mallorca, amb qui ja hem col·laborat a la Federació ACAPPS en la realització d'una diagnosi d'accessibilitat de les seves instal·lacions i la seva activitat. Concretament hem pogut conversar amb:

- **Eduard Amat**

Director de l'oficina del SOC del carrer Mallorca de Barcelona, amb vint anys d'experiència a l'oficina i tres com a director.

- **Raquel del Hoyo**

Cap de servei de Barcelona sud, que porta al servei d'ocupació des del dos mil vuit, i dos anys i mig com a cap de servei.

A l'oficina del SOC del carrer Mallorca atenen unes vuitanta-cinc o cent persones cada dia. Pel que fa a la discapacitat, el servei no disposa de dades específiques sobre quantes persones amb certificat de discapacitat són ateses. Sovint, aquestes xifres són impossibles de registrar de manera fidel a la realitat, ja que moltes persones amb discapacitat opten per no manifestar-la, tot i disposar del certificat, per por que això redueixi les seves oportunitats laborals. Aquest fenomen ha estat descrit per l'Eduard com el fet que *«les persones amb discapacitat sovint es fan expressament invisibles»*.

Aquesta invisibilitat és molt present entre les persones amb discapacitat que busquen feina, i és un tema que ja hem abordat durant les entrevistes amb persones amb sordesa i amb els caps del nostre servei laboral. Sovint, aquestes persones es troben davant del dilema de declarar o no la seva discapacitat. Si l'exposen, corren

“No és estrany que davant una oferta concreta presentem persones amb discapacitat adients per al lloc de treball ofert, però que finalment les empreses contractin persones sense discapacitat al·legant que no han trobat cap perfil adequat”.

el risc que les empreses descartin la seva candidatura pel fet de necessitar adaptacions; però, si no ho fan, en cas d'aconseguir el treball els serà molt difícil d'aconseguir les adaptacions necessàries. Els serveis d'ocupació intenten ajudar les persones beneficiàries a valorar els avantatges i inconvenients de comunicar-ho o no, tot i que, en paraules de l'Eduard, *«la decisió final correspon a cada persona»*.

Segons explica l'Eduard, a la seva oficina no poden identificar ni fer seguiment de les persones amb discapacitat si aquestes no ho declaren, cosa que els impedeix assignar-les a ofertes específiques o conèixer-ne l'evolució laboral. Tampoc disposen d'eines de traçabilitat que permetin fer un seguiment efectiu de les persones, de si tornen al servei al cap d'un temps o no, i tampoc compten amb prou personal per fer-ho de manera manual.

Aquesta sembla una mancança important, donat que la traçabilitat de les persones beneficiàries pot aportar importants aprenentatges sobre el mercat de treball i el comportament dels diferents agents que permeti

incidir en cadascun d'ells d'una manera més efectiva.

Aquesta mancança ha estat el punt de partida d'un nou projecte pilot impulsat pel SOC fins ara i que s'estendrà per tot el territori català. Aquest projecte busca millorar la intermediació laboral de les persones amb discapacitat. El seu funcionament és el següent: quan arriba una oferta de feina destinada a aquest col·lectiu, l'oficina la comparteix amb federacions com la nostra per tal d'assistir en la identificació de candidates adequades, oferir acompanyament i assessorament durant el procés d'inscripció, i facilitar les adaptacions necessàries en els processos de selecció. En paraules de la Raquel: *«Aquest projecte representa un avenç significatiu en la coordinació entre administracions i entitats»*.

Iniciatives com aquesta busquen combatre no només la menor inclusió laboral de les persones amb discapacitat, sinó també les limitacions del marc jurídic actual. Tot i que la Llei General de Discapacitat (anteriorment coneguda com a LISMI) estableix quotes de contractació, en

Aquest projecte permetrà evitar que ofertes d'empreses que cerquen honestament cobrir la quota de discapacitats a la que estan obligades no quedin buides.

la pràctica les empreses no estan obligades a contractar una persona amb discapacitat si poden justificar que no han trobat cap perfil adequat. Segons l'Eduard: *«No és estrany que davant una oferta concreta presentem persones amb discapacitat adients per al lloc de treball ofert, però que finalment les empreses contractin persones sense discapacitat al·legant que no han trobat cap perfil adequat».*

Així, aquest projecte permetrà evitar que ofertes d'empreses que cerquen honestament cobrir la quota de discapacitats a la que estan obligades no quedin buides, donat que el conjunt de les entitats de la discapacitat amb servei d'intermediació laboral podem aportar candidatures que s'hi ajustin. Ara bé, aquest projecte no resoldrà el problema de les ofertes que només busquen la justificació per *«no trobar les persones que s'ajustin prou al perfil professional buscat».*

Si bé aquest problema s'ha detectat sobretot en grans empreses, l'Eduard també assenyala una manca de control i sensibilització sobre la contractació inclusiva en les petites empreses. Aquesta situació evidencia la necessitat de

formar i assessorar les empreses perquè coneguin tant els beneficis com les obligacions de contractar persones amb discapacitat.

Pel que fa al perfil de les persones que atenen l'oficina, l'Eduard comenta que la localització d'aquesta hi té un paper important. Com que l'oficina es troba a l'Eixample, la persona mitjana atesa sol tenir un nivell de formació alt, amb estudis postobligatoris, universitaris sovint, i acostuma a mostrar expectatives laborals més elevades. Això pot generar dificultats per a les persones amb discapacitat més qualificades, que sovint busquen feines amb certes condicions o salaris, però que amb freqüència no són contractades a causa de la seva discapacitat. Aquest fenomen és especialment habitual entre les persones amb discapacitat adquirida, que ja havien gaudit de certs beneficis o càrrecs de responsabilitat que ara els resulta impossible reproduir. Tal com explica l'Eduard: *«Molts d'ells, tinguin o no discapacitat, prefereixen capitalitzar l'atur, fer-se autònoms abans que treballar en un lloc amb un salari baix o que no s'ajusti a la seva experiència professional».*

Aquesta situació evidencia la necessitat de formar i assessorar les empreses perquè coneguin tant els beneficis com les obligacions de contractar persones amb discapacitat.

**En la seva experiència,
“hi ha més discriminació
per edat i gènere que no
pas per discapacitat”.
Això suggereix
que les persones
amb discapacitat
sovint pateixen una
discriminació múltiple
i interseccional,
especialment quan
pertanyen a altres
col·lectius vulnerables.**

Consideren necessari oferir formacions de sensibilització al personal de les oficines sobre la comunicació i la contractació inclusiva, desenvolupar eines de seguiment i traçabilitat per a les persones amb discapacitat en recerca de feina, i assessorar les empreses sobre els drets i deures relacionats amb la integració laboral de persones amb discapacitat.

Tot i això, l'Eduard assenyala que, en la seva experiència, *«hi ha més discriminació per edat i gènere que no pas per discapacitat»*. Això suggereix que les persones amb discapacitat sovint pateixen una discriminació múltiple i interseccional, especialment quan pertanyen a altres col·lectius vulnerables.

Com a observació final, l'Eduard destaca que *«el personal de l'oficina té una gran voluntat de col·laborar»*, tot i que es troba amb limitacions estructurals i manca de recursos per millorar l'accessibilitat i la inclusió laboral de les persones amb discapacitat.

De cara al futur, tant l'Eduard com la Raquel confien en l'eficàcia del projecte pilot del SOC per garantir una presència més forta de les persones amb discapacitat a la xarxa d'ofertes laborals. Tanmateix, consideren necessari oferir

formacions de sensibilització al personal de les oficines sobre la comunicació i la contractació inclusiva, desenvolupar eines de seguiment i traçabilitat per a les persones amb discapacitat en recerca de feina, i assessorar les empreses sobre els drets i deures relacionats amb la integració laboral de persones amb discapacitat.

18 • L'experiència d'una empresa que contracta persones amb sordesa: Futbol Club Barcelona

Entrevista al FC Barcelona

ACAPPS fa anys que manté relació amb el Futbol Club Barcelona amb motiu de les necessitats d'incorporació d'una visió sobre la inclusió i la diversitat. Gràcies a aquesta col·laboració de fa temps ha accedit a participar d'aquest treball i hem pogut entrevistar a Maite Laporta, cap de Diversitat, Equitat i Inclusió i a David Castelreanas, cap d'Administració i Consolidació del departament de Finances.

El FC Barcelona incorpora dins la seva estructura de diverses persones amb discapacitat, entre elles amb discapacitat auditiva, una a l'àrea de Finances i l'altra al departament de Diversitat, Equitat i Inclusió (DEI).

Tot i que és una evidència convé explicar que el FC Barcelona és una organització molt gran, amb moltes persones treballant-hi i que tot i que des de fa molts anys incorpora persones amb discapacitat a la seva estructura professional, la creació del departament DEI és de poc més de quatre anys, dotada amb dues persones, de manera que els canvis culturals i organitzacionals

que ja de per si trigen a arribar, estan en l'inici d'un procés que amb el temps haurà d'acabar impregnant tota l'estructura.

Aquesta conversa amb les dues persones que incorporen al seu equip una persona amb sordesa copsa una fotografia fixa d'aquesta aposta del club, llegeixi's com la percepció compartida en una conversa el 17 d'octubre de 2025.

Reclutament

Els processos de reclutament van ser molt diferents. En el cas de la persona de finances va arribar al club en un procés de concurrència competitiva en igualtat a la resta de persones, en una plaça no exclusiva per a persones amb discapacitat.

El cas de la persona que s'ha incorporat al departament DEI va arribar a través d'un procés en què el Futbol Club Barcelona buscava directament una persona amb discapacitat

En tots dos casos el procés va ser molt ràpid, donat que totes dues persones van demostrar una gran competència en el seu àmbit i van saber congeniar amb els respectius caps de departament.

Veu “la discapacitat no pas com una limitació, sinó com un factor a tenir en compte”.

donada la posició que havia d'ocupar i a través de la relació amb el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS van triar entre diferents persones candidates.

En tots dos casos el procés va ser molt ràpid, donat que totes dues persones van demostrar una gran competència en el seu àmbit i van saber congeniar amb els respectius caps de departament.

A l'àrea de finances s'incorpora a un equip força més gran, en canvi, al departament DEI forma tàndem amb la cap, tot i que és una feina molt relacional de caire transversal a l'estructura del club, cosa que suposa la comunicació amb moltes altres persones de l'entitat.

Tots dos processos de reclutament van tenir les adaptacions necessàries, que no van necessitar subtitulació ni bucle magnètic, però sí el coneixement previ de les persones que entrevistaven les candidates perquè tinguessin presents algunes pautes de comunicació i tenir present que era possible que haguessin de repetir alguna cosa.

En el cas de la persona que va concórrer a una plaça no reservada per a la discapacitat, el fet de tenir-ne coneixement previ va facilitar que l'avaluador no se centrés en aquests moments, sinó que pogués valorar la vàlua professional que podia aportar.

L'entrevistador valora molt positivament que al final de l'entrevista, el candidat comentés la seva discapacitat i que ho poguessin explorar obertament com això podia afectar a la tasca.

En tots dos casos hi ha una evident satisfacció amb l'elecció que van fer arran de la professionalitat i capacitat demostrada per ambdós treballadors.

Tarannà

Tot i que l'interès d'aquesta entrevista no és explorar els casos particulars, sinó més aviat l'experiència adquirida per l'organització a partir d'aquests casos, és inevitable fer referència a algunes característiques de cada una d'aquestes persones, com ara el seu caràcter, molt diferent l'una de l'altra. Una molt extravertida i l'altra més tímida, de manera que trobem experiències en certa manera diferents, però també amb algunes similituds malgrat aquesta diferència.

Tots dos són persones amb plena autonomia i molta capacitat de treball. D'un comenten que veu «*la discapacitat no pas com una limitació, sinó com un factor a tenir en compte*». De l'altre que mostra tanta educació i prudència i que en certes ocasions, convindria que s'apoderi.

Relacions socials i comunicació professional

Preguntats per la seva inclusió en els espais relacionals, si que han hagut de fer alguns canvis en dinàmiques relacionals o altres dinàmiques que permeten una comunicació més informal i una inclusió en el paisatge humà de l'equip i l'entitat, han procurat que mai no estigui aïllat i pugui participar en la dinàmica grupal, de manera no formal, sense pautar comportaments específics ni fer canvis concrets en les dinàmiques prèvies.

En el cas de la persona que s'ha incorporat al departament DEI, com ja hem dit és extravertida de mena, de manera que no cal tenir una cura especial en aquest sentit i com que les relacions socials dins el seu equip de treball són amb una única persona, no cal un abordatge massa complex.

Tant per a les relacions internes com per a les externes es plantegen la conveniència o no de si és o no convenient que les persones treballadores del club coneguin o no si tenen discapacitat o no. En qualsevol cas és un tema que aborden amb la prudència de deixar-ho en mans de les persones interessades.

Adaptacions del lloc de treball

Pel que fa a les adaptacions del lloc de treball, es donen situacions diferents: en un cas, a la setmana d'entrar va demanar uns auriculars adaptats al fet que porta audíofons (els que li havien assignat li feien mal perquè li molestaven els audíofons).

També van optar per proporcionar-li un espai amb més silenci i menys soroll de fons. Cal tenir present que com a molts altres llocs, es tracta d'oficines obertes, compartides per molta gent, de manera que no són necessàriament espais amb poc soroll de fons, tot i ser espais de treball.

L'altra persona, a l'inici d'entrar al Club, va demanar un telèfon compatible amb l'App que connecta els seus audíofons i el Club treballa amb Microsoft Teams que té transcripció en directe de les reunions on-line cosa que facilita la comunicació.

En l'espai físic, sempre treballen una davant de l'altra, per facilitar la lectura labial.

Han procurat que mai no estigui aïllat i pugui participar en la dinàmica grupal, de manera no formal, sense pautar comportaments específics ni fer canvis concrets en les dinàmiques prèvies.

En un cas, a la setmana d'entrar va demanar uns auriculars adaptats al fet que porta audiòfons (els que li havien assignat li feien mal perquè li molestaven els audiòfons).

El club com a estructura humana no necessàriament és diferent del conjunt de la nostra societat, de manera que es troba amb prejudicis com els que tenim els que no hi treballem: “cal treballar els prejudicis de tota l’organització, com els que et trobes al carrer”.

L’estructura del club per a la inclusió i la diversitat

Tot i que no és l’objecte principal d’aquesta entrevista, no podem fugir del fet que estem parlant amb la responsable del departament de DEI del club, que va molt més enllà de facilitar la inclusió de persones amb discapacitat, assumint també entre altres, l’accessibilitat.

Tenint en compte aquest àmbit de responsabilitat que afecta tota l’entitat, es va descartar posar el departament DEI dins l’estructura de recursos humans, sinó que se li ha volgut donar una dimensió transversal a tot el club, de manera que actualment és al Gabinet de Presidència.

La creació d’un departament com aquest funciona per al conjunt de les persones del club com una declaració dels principis pels quals es vol apostar com a Club.

Ara bé, «una cosa és tenir la sensibilitat, l’altra ben diferent és aplicar-la i saber-ho fer», tothom

en va aprenent, però «sort de les lleis! Les lleis m’han ajudat molt». És diferent dir que això estaria bé fer-ho d’aquesta manera que anar amb una llei sota el braç i informar de les obligacions que cal complir.

El club com a estructura humana no necessàriament és diferent del conjunt de la nostra societat, de manera que es troba amb prejudicis com els que tenim els que no hi treballem: «cal treballar els prejudicis de tota l’organització, com els que et trobes al carrer».

Pel que fa a la incorporació de persones amb discapacitat a la plantilla, la Maite planteja que

«no només els hem d’incorporar en llocs sense gaire responsabilitat, qualsevol persona amb discapacitat ha de poder optar a qualsevol posició de l’entitat sense cap tipus de discriminació». Tanmateix, continua la seva reflexió «però de vegades la realitat s’imposa: si tu no crees llocs específics és difícil». És a dir, la reserva de places per a la discapacitat com una passa en el canvi de cultura organitzativa sobre la diversitat.

La veritat és que «*quan contractem una persona amb discapacitat ho celebrem conjuntament amb Recursos Humans. Detecto aquesta satisfacció i és encoratjadora* ».

Tanmateix, els mànagers dels equips no semblen tenir recança, però cal superar el primer filtre de RRHH. Per tot plegat és necessari el treball del departament de DEI.

Preguntada per com veu el treball fet fins ara, comenta «*no és fàcil aquest objectiu i sovint costa arribar a la meta que jo mateixa em marco, perquè és picar pedra, però és cert que hem avançat molt i en aquests anys ha millorat molt la consciència al Club el fet que aquesta és una realitat que existeix*».

“Però de vegades la realitat s’imposa: si tu no crees llocs específics és difícil”. És a dir, la reserva de places per a la discapacitat com una passa en el canvi de cultura organitzativa sobre la diversitat.

19 • Conclusions de l'anàlisi qualitativa

La importància de la dimensió emocional en la inclusió laboral

Aquests testimonis evidencien que la pèrdua auditiva no representa només una limitació física, sinó que també comporta un procés d'adaptació emocional, que pot influir en la manera com la persona amb sordesa percep la seva pròpia identitat. Així doncs, queda clar que la inclusió laboral de les persones amb sordesa ha de tenir en compte no només els aspectes pràctics, sinó també les dimensions emocionals i psicològiques implicades en la recerca i manteniment d'una feina.

En el cas de les persones que han perdut l'audició després d'haver adquirit el llenguatge (postlocutives), és necessari afrontar un procés de dol i adaptar-se a la diferència entre la valoració que tenien de les seves capacitats professionals abans i després de la pèrdua auditiva, assumint aquesta nova realitat. Per a les persones que han nascut amb sordesa o l'han adquirida abans de parlar (prelocutives), el repte és passar d'un entorn educatiu on disposaven de suports i adaptacions a un món laboral on han de lluitar per aconseguir aquests suports, que no es poden donar per fets. En ambdós casos, cal tenir present que l'ambient laboral sovint és més competitiu i menys acollidor que l'entorn educatiu.

La sensibilització de les empreses i dels equips reclutadors de les empreses

Una altra observació que ens ha permès fer la realització d'aquestes entrevistes és que l'accés al mercat de treball per a les persones amb sordesa no depèn només dels valors i capacitats professionals que aportí la persona amb sordesa contractada, sinó també altres factors com els coneixements i la sensibilitat de les persones que assumeixen el reclutament i de les persones que acolliran en una unitat de producció la persona amb sordesa.

Cal encara un treball molt fort que només poden dur a terme les administracions públiques de manera generalitzada per ajudar a fer comprendre que les rebaixes en les costes socials que comporta la contractació d'una persona amb sordesa han de poder invertir-se en l'adaptació dels llocs de treball, en la sensibilització dels entorns humans, en l'anàlisi de l'accessibilitat de la carrera professional potencial de les persones amb sordesa en aquest cas.

L'adaptació integral del lloc de treball

El treball és el principal espai de socialització de les persones adultes a la nostra societat, de manera que desatendre els factors que determinen una correcta inclusió laboral (i per extensió també social) és un factor clar d'exclusió. L'adaptació del lloc de treball no es pot limitar a les condicions en què es produeix la comunicació en un lloc de treball per garantir-ne la producció. Les comunicacions que es fan per canals informals, o en actes institucionals, o de socialització són les que permeten a una persona en un lloc de treball determinat prendre consciència del seu rol en un entramat humà molt més ampli, establir llaços relacionals amb el seu entorn, conèixer la realitat del seu entorn.

Tot això és imprescindible per garantir una inclusió laboral que pensi en la persona amb sordesa no pas com una unitat de producció, sinó com una persona que produeix i que pot fer aportacions a molts nivells i de moltes qualitats a l'empresa. Així, podem afirmar que un lloc de treball no serà accessible si no es pensa en l'accessibilitat de la carrera professional potencial d'aquesta persona, si no es treballa per fer accessibles tots els espais de comunicació formals i informals, si no es treballa per a la sensibilització i formació de l'entorn humà vers les necessitats de suports a la comunicació de les persones amb sordesa.

La carrera professional i la promoció

Hem vist també que les persones amb sordesa es troben amb una doble barrera en relació amb el creixement professional; els és molt difícil progressar dins la seva feina, i també els és difícil trobar feines de més responsabilitat a altres llocs.

La recerca d'una feina amb millor valoració professional no és un terreny gens fàcil per a les persones amb sordesa; una de les principals raons per les quals una persona tendeix a quedar-se a la seva feina, sinó la principal, és la por que la nova feina estigui menys adaptada que l'actual, tot i les limitacions amb les adaptacions actuals.

La manca de sensibilització de reclutadors i de pràctiques efectives d'accessibilitat real als llocs de feina suposa una preocupació addicional per a les persones amb sordesa, si bé el canvi de feina sovint és una preocupació per a totes les persones en general. Aquesta barrera només es podrà resoldre en la mesura que els equips de recursos humans i agències contractants en general tinguin una formació i sensibilitat amb relació a la discapacitat i puguin així intervenir en el conjunt de factors que limiten les capacitats de promoció de les persones amb sordesa. D'altra banda, cal tenir certa esperança en aquest àmbit, donat que amb el pas dels anys es pot apreciar una certa millora de la sensibilitat i coneixement dels departaments de recursos humans, que possiblement han tingut entre els elements de la seva formació la legislació referent a la inclusió laboral i la incorporació de persones amb discapacitat a l'empresa. Ens cal doncs ser capaços de traslladar que el treball per a la inclusió no es pot acabar només en el reclutament i l'acollida, sinó que ha d'anar molt més enllà.

La prevenció de l'assetjament

Una reflexió important també a traslladar a les empreses que incorporen persones amb discapacitat a la seva estructura és que han de tenir present que estan incorporant un factor d'interseccionalitat en les potencials situacions d'assetjament i de discriminació. Això suposa una responsabilitat en matèria de millora de protocols, de formació i sensibilització i de

vigilància activa que eviti situacions com les que ens descriuen les persones entrevistades.

L'assetjament laboral té diverses formes, des d'agressions explícites a un petit comentari «*subtil*» com «*tu sents el que vols sentir*». És responsabilitat de l'empresa evitar-ho.

Educació i salut, les principals apostes de reducció de la desigualtat

La història després de 30 anys del nostre servei d'inclusió laboral demostra com les polítiques públiques de detecció de la sordesa primerenca, d'atenció protètica i de rehabilitació logopèdica a través dels CREDA i del sistema català de salut han reduït de manera important la desigualtat que pateixen les persones amb sordesa al món laboral, tot i que aquesta esclatxa encara és significativa.

Tant les dades que hem exposat com els testimonis recollits demostren que aquesta inversió és la més efectiva en la reducció de les desigualtats. Òbviament, no és l'única que es requereix per assolir una igualtat efectiva, però si avui les persones amb sordesa poden optar per a gairebé qualsevol professió és gràcies a aquesta inversió encara insuficient.

En el mateix nivell de prioritat ha d'estar la inversió en l'accessibilitat de l'educació i la formació. Si entenem que al llarg de la nostra vida professional ens hem d'anar formant, cal assegurar l'accessibilitat de tota la formació, la universitària és clar, però també tota la formació professionalitzadora a la qual qualsevol persona pot accedir en qualsevol moment de la seva trajectòria.

L'acompanyament a llarg termini de les trajectòries

Una altra observació que hem fet durant les entrevistes és la recurrència en la necessitat de fer ús del servei d'inclusió laboral. Aquest fet indica que els esforços d'immersió laboral han de ser continuats i no pas puntuals; els serveis com el nostre necessiten fer una feina més enllà del reclutament per evitar la reproducció d'aquesta necessitat en les mateixes persones beneficiàries.

El paper dels intermediaris

Finalment, cal destacar com els actors intermediaris per a la plena inclusió laboral poden esdevenir paradoxalment un fre a la inclusió laboral de les persones amb sordesa en l'exercici de la defensa dels seus interessos econòmics. En la mesura que les persones amb sordesa esdevenen professionals vàlids per a la producció, es fa difícil pensar que tant les ETT per al mercat ordinari, com els propis CET al mercat protegit en prescindiran per facilitar una inclusió laboral al mercat laboral ordinari. Així aquests intermediaris han afegit un risc de major segregació en el mercat de treball per a les persones amb discapacitat auditiva.

Ens agradaria tancar aquestes conclusions amb la reflexió que ens va fer l'actual coordinador del servei laboral a ACAPPS, el Xavier Font, qui diu que «*cal parlar més de promoció laboral, no només d'accés laboral*». Com hem comentat, el treball per a la inclusió laboral no acaba en l'adquisició d'una feina, sinó amb la possibilitat de créixer, formar-se i desenvolupar-se professionalment al llarg de tota la trajectòria laboral. És un procés continu que cal mantenir durant tota la carrera de la persona amb sordesa».

20 • Reptes per a la inclusió laboral de les persones amb sordesa

La reflexió que ens han ofert les tres persones que han dirigit el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS constaten que dues són les polítiques que més han reduït els biaixos que infligeixen la desigualtat en l'accés al món del treball per a les persones amb sordesa.

Es tracta de les principals polítiques públiques redistributives: les de salut i les d'educació.

L'extensió de la cobertura de la rehabilitació logopèdica i de l'accés a les pròtesis auditives, la detecció primerenca i la millora tecnològica de les pròtesis auditives servides pel sistema públic de salut han permès que siguin ja diverses les generacions que accedeixen amb normalitat a la comunicació oral, a nivells perfectament normalitzats de lectoescriptura, al coneixement i l'educació.

Així mateix, les polítiques d'accessibilitat de l'educació, el treball dels CREDA, els serveis de suport a la diversitat de les universitats, amb totes les seves mancances i sobrecàrrega de

feina encara, han permès que siguin molts ja els joves amb estudis superiors i postobligatoris.

Queda molt per fer universal la cobertura de les pròtesis auditives. Tant pel que fa a l'edat de la cobertura, com pel que fa a una cobertura efectiva de la binauralitat en el cas dels implants coclears per a persones adultes, així que des d'aquestes línies no podem més que refermar el compromís de la Federació ACAPPS i de les seves entitats amb la lluita per a una cobertura universal, tant de les pròtesis auditives com de la rehabilitació logopèdica.

I aquest compromís l'estenem al treball constant i permanent que hem fet per aconseguir que l'educació universitària, la secundària

L'extensió de la cobertura de la rehabilitació logopèdica i de l'accés a les pròtesis auditives, la detecció primerenca i la millora tecnològica de les pròtesis auditives servides pel sistema públic de salut han permès que siguin ja diverses les generacions que accedeixen amb normalitat a la comunicació oral.

Les polítiques d'accessibilitat de l'educació, el treball dels CREDA, els serveis de suport a la diversitat de les universitats, amb totes les seves mancances i sobrecàrrega de feina encara, han permès que siguin molts ja els joves amb estudis superiors i postobligatoris.

postobligatòria i la professionalitzadora en tota la trajectòria vital contempli les mesures de suport a la comunicació per aconseguir que les persones amb sordesa puguin definir la seva trajectòria professional en condicions d'igualtat.

Tanmateix, aquest document ens permet fer propostes molt més concretes en l'àmbit de la inclusió laboral que resumim en aquest decàleg que exposem a continuació.

1. Incorporar la dimensió emocional en les polítiques d'inclusió laboral

Les entrevistes ens han permès copsar com és de determinant la dimensió emocional en els processos d'inclusió laboral de les persones amb sordesa.

La pèrdua auditiva en persones adultes comporta un trauma que cal gestionar

emocionalment i comporta una percepció diferent de les capacitats professionals per part de l'entorn que es fa difícil d'acceptar, donat que a la pràctica les capacitats professionals no han canviat.

En el cas de les persones que s'incorporen al mercat de treball des del món educatiu, ens trobem amb casos en què la pèrdua del suport que les institucions educatives han donat durant el procés educatiu suposa un sotrac en la seva seguretat: allò que tenien per descomptat ara ho han de reclamar i no sempre ho obtindran i no sempre reclamar-ho estarà lliure de conseqüències.

En tots dos casos el treball en la dimensió emocional de les persones per apoderar-les, per millorar les seves capacitats d'enfrontar-se a uns entorns que els són més hostils del que preveïen o del que són per a altres persones és fonamental per a aconseguir la inclusió laboral de les persones amb sordesa.

Tant és així que el servei d'inclusió laboral d'ACAPPS ja ho té en compte i treballa coordinadament amb l'àrea d'atenció terapèutica de l'entitat en aquestes casuístiques. Ara bé, cal posar sobre la taula la necessitat d'integrar en els projectes d'inclusió laboral el treball de la dimensió emocional, que els instruments de les polítiques, siguin subvencions, siguin concertació de serveis, siguin serveis públics directament, incorporin i valorin aquest treball.

2. Millorar la transició de l'etapa educativa al món laboral

I és en la línia que comentàvem al punt anterior que convé fer un treball per acompanyar la transició que fan els joves de l'etapa educativa cap a l'empresa o el món del treball.

Un entorn centrat en l'aprenentatge, en què sovint el reconeixement del dret a l'educació hi està molt present, de manera que l'accés a mesures de suport a la comunicació oral existeix o es pot reclamar (amb més o menys èxit depenent de si es tracta d'educació postobligatòria) ha estat el que ha acompanyat durant

un mínim de 10, 12, 16 o més anys als joves que s'han d'incorporar al món del treball.

El pas a un altre entorn fonamentat en els valors de la competitivitat, individual i col·lectiva, d'una manera més o menys evident o descarnada, però aquest és el nostre entorn professional en la major part de les ocasions. Un entorn que vetlla pel rendiment econòmic, en el que una reducció de les quotes socials es veu com un estalvi, no pas com una oportunitat d'invertir en mesures d'adaptació dels llocs de treball.

L'acompanyament en aquest canvi sembla raonable per evitar xocs que deriven en situacions de gran frustració i vocacions estroncades.

A Catalunya hem estat capaços de coordinar el Departament de Salut i el d'Educació per a la detecció primerenca de la sordesa, per a l'acompanyament de les famílies en l'estimulació auditiva dels infants des del primer moment, en la rehabilitació logopèdica per a l'adquisició de la llengua oral i el suport en el procés d'aprenentatge. Aquesta és la fórmula dels CREDA, única a l'estat espanyol i un model d'èxit que cal reforçar i ampliar.

De la mateixa manera ens convé un model de coordinació entre les institucions educatives i els serveis d'intermediació laboral perquè la transició escola-treball sigui un èxit i serveixi

Cal posar sobre la taula la necessitat d'integrar en els projectes d'inclusió laboral el treball de la dimensió emocional.

Convé un model de coordinació entre les institucions educatives i els serveis d'intermediació laboral perquè la transició escola-treball sigui un èxit.

per assegurar que els estudiants inicien la seva carrera professional des d'unes bases sòlides i que les empreses que els recluten poden aprofitar al màxim les seves potencialitats.

3. Sensibilitzar els entorns laborals i els equips

La incorporació d'una persona amb sordesa a un equip de treball, a l'estructura d'una empresa o d'una institució comporta la necessitat d'un seguit d'adaptacions.

Algunes d'aquestes adaptacions tenen a veure amb l'adequació d'espais, que siguin sonorament més amables, sense soroll de fons ni reverberacions; d'altres tenen a veure amb la inversió en mesures tecnològiques, uns auriculars que no pressionin els audíofons, un bucle magnètic en un taulell, etc.; d'altres tenen a veure amb la revisió dels canals de comunicació a través dels quals es produeix la coordinació

vertical i horitzontal a l'entitat i com es poden adaptar o modificar per assegurar que siguin accessibles a la persona que s'ha incorporat. Ara bé, hi ha adaptacions que depenen de les actituds i coneixements que l'entorn humà immediat i el del conjunt de l'organització mostra davant els canvis que convé fer davant la discapacitat auditiva en aquest cas.

És important doncs que qualsevol organització que incorpori una persona amb sordesa prengui consciència que en general la ciutadania no tenim coneixement de com podem facilitar la comunicació i què hem de tenir en compte amb les persones amb sordesa, de manera que per assegurar una convivència en igualtat de condicions convé que assumeixin la sensibilització dels seus equips i del conjunt de les seves estructures.

Hi ha adaptacions que depenen de les actituds i coneixements que l'entorn humà immediat i el del conjunt de l'organització mostra davant els canvis que convé fer davant la discapacitat auditiva.

Al capdavall, es tracta d'un conjunt d'adaptacions que aniran en benefici de la mateixa empresa, donat que permetran el desplegament de les capacitats professionals de la persona que han incorporat, que a més guanyarà en motivació.

4. Reforçar l'accessibilitat comunicativa en tots els espais laborals

Cal fer un treball perquè les empreses assumeixin la necessitat de vetllar de manera permanent per l'adaptació dels llocs de treball, perquè els facin accessibles, facilitant així que les persones que han incorporat a la seva estructura puguin aportar amb plenitud les seves capacitats professionals.

Com ja hem comentat a vegades són petites adaptacions d'espais, o l'ús de tecnologies que faciliten l'accés a una comunicació lliure de soroll ambiental, o el canvi o adaptació de canals de comunicació per a la coordinació del treball i dels espais relacionals.

No es tracta en el cas de la sordesa de grans inversions, i venen clarament compensades per les bonificacions que les cotitzacions socials permeten a les empreses quan contracten persones amb discapacitat, així que aquesta

demanda no implica carregar a les empreses amb unes costes complementàries.

Al capdavall, es tracta d'un conjunt d'adaptacions que aniran en benefici de la mateixa empresa, donat que permetran el desplegament de les capacitats professionals de la persona que han incorporat, que a més guanyarà en motivació.

5. Promoure la igualtat d'oportunitats en la carrera professional

La incorporació d'una persona amb sordesa a l'estructura d'una empresa o d'una institució suposa, com ja hem dit, la necessitat d'algunes adaptacions i canvis que, a la pràctica, si es fan bé i des de la convicció no requereixen ni grans inversions ni canvis molt substancials, tot i que requereixen aquesta convicció per impregnar el conjunt de l'estructura per a una igualtat plena.

Ara bé, qualsevol persona, quan s'incorpora a una empresa o una institució professionalment, no espera estar eternament fins a la seva jubilació en la mateixa posició.

Les persones desenvolupem i modifiquem les nostres capacitats professionals, a través de la formació i de l'experiència. Aquesta evolució ens permet definir una carrera professional que ens permet accedir a millors condicions laborals i a assumir reptes més ajustats a les nostres motivacions.

És responsabilitat de les organitzacions assegurar que les condicions per al desenvolupament de la carrera professional de totes les persones membres permetin fer-ho en igualtat de condicions si sense discriminació.

Així cal ajudar les organitzacions a definir quines són les condicions que convé incorporar per assegurar que l'evolució de la carrera professional de qualsevol de les persones que les conformen no té més barreres que les seves pròpies capacitats.

En una altra línia d'acció, cal tenir present que el desenvolupament de les carreres professionals estan molt vinculades a la formació i a l'experiència, però no podem negar la realitat que les relacions personals i les interaccions socials són un element clau que hi intervé clarament.

Per això tenir cura de l'accessibilitat dels espais i dels esdeveniments en els quals es concreten aquestes relacions socials és també un factor rellevant de la igualtat d'oportunitats de les persones amb sordesa. Que el moment de l'esmorzar permeti la comunicació plenament accessible. Que les converses que es produeixen davant la màquina de cafè no es vegin enterbolides per la reverberació del passadís on està ubicada. Que el sopar de Nadal i l'acte institucional de l'empresa contempli les mesures per facilitar la comunicació i la plena participació de les persones amb sordesa.

Per promoure una carrera professional en plena igualtat cal passar de l'accessibilitat del lloc de treball a l'accessibilitat de l'organització.

Cal ajudar les organitzacions a definir quines són les condicions que convé incorporar per assegurar que l'evolució de la carrera professional de qualsevol de les persones que les conformen no té més barreres que les seves pròpies capacitats.

Les organitzacions que incorporen persones amb discapacitat han de generar accions de manera proactiva al conjunt de la seva organització per evitar la discriminació i l'assetjament.

6. Prevenir l'assetjament i la discriminació

La incorporació d'un factor d'interseccionalitat a una organització com és la sordesa obliga a aquesta a ser especialment vigilant vers les ocasions en què es pot produir una discriminació. Les dades generals parlen per si mateixes i les percepcions recollides en aquest treball també: les persones amb discapacitat pateixen en un grau més alt la discriminació i l'assetjament laboral.

Les organitzacions que incorporen persones amb discapacitat han de generar accions de manera proactiva al conjunt de la seva organització per evitar la discriminació i l'assetjament. Més enllà de tenir uns protocols vàlids, cal emprendre la iniciativa dins l'organització i fer una avaluació permanent i periòdica per poder detectar de seguida qualsevol indicatiu de discriminació o assetjament.

7. Consolidar les polítiques públiques d'accessibilitat i formació

L'accessibilitat a les institucions educatives cal continuar reforçant-la. Actualment, les persones amb sordesa i les seves famílies pateixen les greus mancances que hi ha en les etapes postobligatòries de l'educació i en tota la formació a la qual accedim durant la nostra activitat professional.

Cal estendre els recursos públics per garantir l'accessibilitat de totes les etapes formatives, reglades i no reglades, graus professionals, universitaris, formació d'adults, ocupacional i de tota mena.

L'educació com a política de reducció de les desigualtats ha demostrat la seva capacitat i eficàcia, també amb la sordesa com es reflexiona en aquest treball.

**Cal estendre els recursos
públics per garantir
l'accessibilitat de totes
les etapes formatives,
reglades i no reglades,
graus professionals,
universitaris, formació
d'adults, ocupacional i
de tota mena.**

8. Garantir el seguiment continuat dels processos d'inclusió laboral

Molt sovint els processos d'inclusió laboral de les persones amb sordesa tenen anades i vingudes. Moments en els quals les persones aconsegueixen la seva inclusió al treball i moments en què són expulsades, encara que sigui temporalment. Els instruments de les polítiques d'inclusió destinats a aquests col·lectius han de tenir en compte aquesta realitat i permetre destinar recursos al seguiment i al treball en continuïtat de les trajectòries de les persones amb sordesa. Una continuïtat que ha de permetre apoderar les persones i donar suport a les organitzacions que les acullen en matèria d'accessibilitat, de canvi cultural, perquè puguin esdevenir veritables agents d'inclusió laboral.

9. Revisar el paper dels intermediaris laborals (CET, ETT)

La legislació actual per a la inclusió laboral de les persones amb discapacitat permet a les empreses que han de garantir una quota de reserva a la seva plantilla de persones amb discapacitat diverses formes d'«esquivar» aquesta obligació.

Ja hem vist que quan una empresa emet una oferta per contractar una persona amb discapacitat no necessàriament és una oferta realment honesta que persegueixi realment la incorporació de persones amb discapacitat a la seva estructura. Aquest és un forat important de la legislació.

Entre les alternatives està la possibilitat de contractar els serveis d'entitats d'inclusió, els Centres Especials de Treball, el que al sector anomenem el mercat laboral protegit.

Els instruments de les polítiques d'inclusió destinats a aquests col·lectius han de tenir en compte aquesta realitat i permetre destinar recursos al seguiment i al treball en continuïtat de les trajectòries de les persones amb sordesa.

El problema d'aquests forats a la legislació és que, malgrat que permetin que les persones amb sordesa accedeixin al mercat de treball, protegit o ordinari, ho fan de manera segregada de la resta de persones.

La legislació defineix aquests agents com a actors encarregats d'afavorir la transició entre la inactivitat laboral i la inclusió en el mercat laboral ordinari. Ara bé, a la pràctica aquesta inclusió real al mercat laboral ordinari és molt escassa i massa extraordinària.

I és que el funcionament del sistema realment no incentiva a aquestes entitats, més enllà de les conviccions amb les quals han estat constituïdes a destinar recursos per a l'eficàcia d'aquesta inclusió laboral.

Per què haurien de treballar per prescindir de treballadors i treballadores que els garanteixen unes condicions de producció favorables, subvencionades i eficaces si aquestes persones poden garantir la producció?

Una cosa semblant passa amb les ETT, però d'una manera diferent. Per què una empresa ha d'incorporar a la seva estructura una persona amb discapacitat podent-ho fer a través d'una ETT i així estalviar-se els riscos de la incorporació plena a la seva estructura? Per què assumir el compromís social que se li reclama si la mateixa llei que li reclama li permet altres opcions que li permeten no canviar?

El problema d'aquests forats a la legislació és que, malgrat que permetin que les persones amb sordesa accedeixin al mercat de treball, protegit o ordinari, ho fan de manera segregada de la resta de persones. I ho fan en unes condicions salarials i laborals en general de gran precarietat que no esdevenen una etapa en la seva inclusió normalitzada al mercat de treball ordinari, sinó una situació segregada que es cronifica.

Aquests instruments poden ser útils per a molts col·lectius que potser tenen greus dificultats per a incorporar-se al mercat laboral ordinari, però la regulació actual que permet que aquests col·lectius accedeixin al treball, permet també un abús de les excepcions i la ignorància del que l'esperit de la llei preveu com a objectiu principal: la inclusió en el mercat laboral ordinari de les persones amb discapacitat per a la seva plena inclusió en condicions d'igualtat.

10. Situar la promoció laboral com a objectiu central

No només ens hem de queixar de la bretxa amb el conjunt de la població sinó que hem

de celebrar que les xifres i els testimonis ens indiquin com les persones amb sordesa accedeixen al mercat de treball en millors condicions que el conjunt de persones amb discapacitat.

Arribats a aquest punt cal mobilitzar els recursos no només per a la reducció d'aquesta bretxa en l'accés al treball, sinó posar al centre de l'acció la promoció laboral de les persones amb sordesa.

Per garantir la dignitat no n'hi ha prou amb l'accés al treball. Cal fer-ho en igualtat de condicions amb la resta de persones i aquests tenen opcions de promocionar durant la seva carrera professional. És aquesta la principal conclusió d'aquest treball.

Ens caldrà capacitat d'interlocució amb les institucions públiques per poder trobar i adaptar els recursos per treballar en aquesta línia. Els programes actuals estan orientats sobretot a la inclusió i els recursos que han de permetre l'acompanyament per a l'adaptació inicial són

molt limitats encara. Ens caldrà tenir l'habilitat de trobar les complicitats per fer-nos escoltar i convèncer d'aquesta empresa per a la qual ens caldrà destinar tants esforços.

Per aconseguir aquest objectiu ens caldrà treballar amb les empreses braç a braç, donat que són elles les que faciliten la promoció professional de la seva força de treball. Així haurem d'esmolar bé les nostres habilitats per trobar complicitats tant al sector públic per a l'adequació dels programes per a la inclusió laboral com al sector privat per ajudar-les en el canvi cultural que els proposem.

Efectivament en 30 anys la situació és molt millor ara que abans, però el camí que ens espera per recórrer és encara llarg i complex. Igual o més que el que hem fet fins aquí, però el premi bé s'ho mereix: la plena inclusió en condicions d'igualtat de les persones amb sordesa al món del treball.

Per garantir la dignitat no n'hi ha prou amb l'accés al treball. Cal fer-ho en igualtat de condicions amb la resta de persones i aquests tenen opcions de promocionar durant la seva carrera professional. És aquesta la principal conclusió d'aquest treball.

21 • Bibliografia

ACAPPS (2024)

“Salut emocional i sordesa”, publicat el novembre de 2024.

El País (2025)

“Trabajo y discapacidad, una asignatura pendiente”, Nacho Meneses, 7 de febrer.

EWCS (2021)

“European Working Conditions Surveys (EWCS)”.

IDESCAT (2023)

Personal de les administracions públiques catalanes per tipus d'administració i vinculació.

INE (2020)

Adaptacions en l'actual lloc de treball degut a la discapacitat.

INE (2020)

Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD).

INE (2024)

INEbase Mercado laboral Actividad, ocupación y paro, dades de 2021-2023.

INE (2025)

Encuesta Anual de Estructura Salarial (EAES), (2022).

INE (2025)

Enquesta de Població Activa, segon trimestre 2025.

Krogh, C. and Bredgaard, T. (2022)

‘Unequal? A Field Experiment of Recruitment Practises Towards Wheelchair Users in Denmark’, Scandinavian Journal of Disability Research, 24(1), p. 266–276.

Ministeri de Treball (2022)

“Percentatge de persones amb estudis superiors de persones amb sordesa, persones amb discapacitat i la població en genera.

ONCE (2022)

“Tan solo el 17, 5 por ciento de las personas con discapacidad en edad de trabajar tiene estudios superiores”, Fundació ONCE, 24 de gener.

ONCE (2025)

“El 44% de las personas en edad laboral con discapacidad en España son mujeres”, 7 de març.

Servicio de Información sobre Discapacidad (2020)

“Cerca de 100.000 personas con discapacidad trabajaban en centros especiales de Empleo en 2019”, 13 de desembre.

22 • Annexes

Taula 20. Resum del model de regressió binomial negativa.

Variable	Coeficient	Interval de confiança 95 %		p-valor
Constant	0,677	1,16	3,33	0,001
Gènere	-1,16	0,22	0,45	0,001
Edat	0,015	1,01	1,02	<0,001
País d'origen	0,524	1,31	2,19	<0,001
Ús de pròtesi	1,135	2,31	4,2	<0,001
Presència de pluridiscapacitat	0,387	2,24	1,9	<0,001

Font: Elaboració pròpia

Taula 21. Resum del model de regressió logística.

Variable	Coeficient	Interval de confiança 95 %		p-valor
Constant	-1,2	-1,9	-0,5	0,01
Gènere	1,44	0,74	2,15	<0,001
Edat	-0,02	-0,04	-0,002	0,03
País d'origen	-0,53	-1,27	-0,22	0,01
Ús de pròtesi	-0,58	-1,51	0,29	0,02
Presència de pluridiscapacitat	-0,21	-0,88	0,46	0,53

Font: Elaboració pròpia



OBSERVATORI

DE LA SORDESA, L'ACCESSIBILITAT
I LA COMUNICACIÓ ORAL

Una recerca de:



Ha donat suport al projecte:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Drets Socials
i Inclusió**



Famílies i persones amb sordesa que parlem
i treballem la inserció laboral, l'educació
inclusiva, l'accessibilitat a la comunicació.

C/Nàpols, núm. 351 baixos
08025 Barcelona
hola@federacioacapps.org