El Rol Profesional del Comunicador Social en la Generación de Ambientes Laborales Inclusivos

Eje temático: Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

Autor

Gabriel Bortnik

gbortnik@gmail.com

Resumen

El trabajo pretende capitalizar conceptualmente y transferir aprendizajes vinculados con la coordinación de programas de Responsabilidad Social Empresarial. En concreto aquellos relacionados con la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual.

En este sentido apuntamos tanto a describir, reflexionar y profundizar en los campos de acción vinculados con la actividad del profesional del campo de la comunicación dentro de organizaciones productivas; como a plantear una propuesta conceptual acerca de la inclusión de la diversidad en equipos de trabajo.

El perfil profesional y las competencias del comunicador lo convierten en un actor relevante en los procesos de innovación de la cultura organizacional, y en el acompañamiento de la inclusión de la diversidad sociocultural en sistemas productivos. Los comunicadores cuentan con el potencial no sólo de ofrecer nuevos sentidos y líneas de acción a los actores involucrados, sino que cuentan con la libertad epistemológica y empírica para accionar acorde a la complejidad presente en el entorno donde se desempeñan.

La base empírica se encuentra en el diseño y ejecución de programas de inclusión de personas con discapacidad intelectual en una empresa multinacional con base en la ciudad de Rosario, Argentina.

Desarrollo

Contexto

La XXIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno culminó con la declaración de 2013 como *año iberoamericano de inclusión laboral de personas con discapacidad*. Resolución que apunta a incluir en la agenda pública la problemática laboral una de las mayores minorías que componen el entramado social.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), en Iberoamérica habitan 90 millones de personas con algún tipo de discapacidad. De ellas, el 80% se encuentra desocupado, a pesar de estar en condiciones obtener empleo.

En Argentina las cifras expresan la problemática con mayor profundidad. De acuerdo al censo 2010, la población con algún tipo de discapacidad asciende a 3,2 millones de personas, constituyendo la minoría más numerosa del país. La ley 25504 habilita a dichos ciudadanos a obtener un Certificado Único de Discapacidad, otorgando derechos que pretenden facilitar la inclusión social, por medio de beneficios impositivos, médicos, transporte y derecho a espectáculos. En 2010 se emitieron 56126 certificados y en 2011, 98429. De este total el 87,8% se encuentra desocupado y el 31,5% es considerado con discapacidad intelectual.

En este contexto resulta simple intuir el impacto de un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial que pretenda abordar e intervenir en la problemática laboral descrita. La elección de la discapacidad intelectual como target beneficiario responde a la noción de representar el mayor de los desafíos presentes en términos de minoría beneficiada.

Proyecto

En primer término se planteó la importancia de que cualquier ingreso debía agregar valor y aportar con su trabajo al logro colectivo.

En este marco es que se acordó, junto a la organización, la realización de un diagnóstico organizacional que permita visualizar la empresa desde el punto de vista del hacer de los actores involucrados. De este modo, se posibilita la detección de actividades rutinarias, las cuales pueden ser aprendidas por los beneficiarios y constituir tanto la acción de ingreso a la organización como la tarea sobre la cual hacer foco para desarrollar la actividad del ingresante.

Este diagnóstico se realizó mediante entrevistas en profundidad con actores de cada sector de la organización. Cabe destacar la coincidencia presente en el discurso de los involucrados acerca de las tareas cotidianas delegables. La totalidad de los mismos compartió propuestas de trabajo para ingresantes abocados a tareas no complejas.

Cabe preguntarse, entonces, **qué escenario se presenta en otras organizaciones productivas** y si es válido postular la presencia de tareas rutinarias o simples para algunos, pero de posibilidad de empleo para personas con discapacidad intelectual.

De este modo, se abre el desafío de posibilitar ambientes laborales inclusivos, dónde la diversidad social de la comunidad esté presente y sea empleada y empleable por parte de las organizaciones productivas.

Reclutamiento y Selección

Se resolvió hacer partícipes a diversas ONG vinculadas a la problemática de la discapacidad. Un total de quince organizaciones fueron invitadas a formar parte de la convocatoria, difundiendo entre sus asistentes la propuesta de empleo.

En este sentido se desataca la dificultad en desarrollar un vínculo de confianza y trabajo en conjunto con dichos actores, muchos de los cuales han pretendido involucrarse en la

toma de decisiones y la ejecución del proyecto. El 50% de las respuestas iniciales se han vinculado a ofertas de trabajo conjunto o ventas de los productos comercializados por ellas, dejando de lado la oferta de empleo formal.

La complejidad del universo de la discapacidad intelectual hizo necesario el establecimiento de competencias mínimas requeridas, a fines de garantizar la empleabilidad de los candidatos. En este sentido se propuso como competencias mínimas: *lectoescritura, matemática elemental y manejo de PC*.

Luego de dos meses de convocatoria se realizaron 60 entrevistas, seleccionando 6 personas para un encuentro final con la línea de gerentes de la organización. Cabe destacar que las entrevistas se realizaron invitando a los postulantes a participar de diversas dinámicas y juegos, que posibilitaron la evaluación del potencial de cada candidato. De este modo fue posible vincularse con personas y sus posibilidades más que con nomenclaturas médicas y rótulos limitantes.

La persona seleccionada para el puesto fue un hombre de 28 años, cuyo Certificado de Discapacidad lo diagnostica con un retraso mental leve.

Inclusión Laboral

Previo al ingreso del candidato seleccionado se realizaron capacitaciones internas, con fines de concientizar a la planta laboral acerca del proyecto próximo a realizarse. En este sentido, al 90% de los participantes le resultó positiva y valiosa la información recibida. Gran parte de ellos se encontraba próximo a la primera experiencia con el mundo de la discapacidad.

El hincapié de dichos encuentros fue puesto en la importancia de la comunicación como eje de la inclusión del Otro y, a la discapacidad intelectual como una clara expresión de la alteridad social que habitamos cotidianamente.

Las organizaciones productivas requieren y se distinguen por los equipos de alto rendimiento que pueden conformar. Los resultados que éstos alcancen devienen fundamentales tanto para su proyección como supervivencia. Es posible pensar que, a nivel interno, la diversidad social presente es baja, ya que pertenecer tiene, entre sus requisitos básicos, la necesidad de ser parte de la conversación que produce el valor buscado.

En este contexto, la inclusión de personas con discapacidad intelectual, implica una disrupción que requiere de gestión e intervención profesional para acompañar el proceso interno de arribar a un nuevo equilibrio productivo, incluyendo la diversidad como un valor en sí mismo.

Se resolvió realizar un abordaje interdisciplinar para fortalecer dicho objetivo. En este sentido se trabajó de forma conjunta con un Profesor de Educación Especial, con el objetivo de hacer foco en el aprendizaje de las tareas vinculadas al trabajo del ingresante. A su vez, se realizó un acompañamiento constante a la organización y sus actores, con el fin de fortalecer los procesos internos y orientar las prácticas consecuentes hacia la emergencia de un ámbito laboral inclusivo.

El plazo de trabajo para alcanzar la inclusión laboral fue pautado en los noventa días de período de prueba legales. De este modo sería posible tomar la decisión de efectivizar o no al ingresante en cuestión.

Resultados

Al finalizar el período de prueba legal se realizó una evaluación de resultados, por medio de entrevistas en profundidad tanto a la gerencia involucrada como a compañeros de trabajo. Los resultados a evaluar involucraron tanto la productividad y el clima laboral posterior al ingreso del beneficiario del programa, cómo la implementación del mismo y el acompañamiento y soporte disponible.

En este sentido el 90% de los entrevistados consideró positiva la productividad del ingresante y el 100% el impacto en el clima laboral.

Al momento de indagar las razones que fundamentan los juicios de valor emitidos, han aparecido observaciones que permiten suponer un potencial a desarrollar en la inclusión laboral. Algunos de ellos son:

- "el programa nos honra y da orgullo como equipo"
- "esto muestra que somos una empresa que mira más allá del negocio"
- "me sorprende el trabajo realizado y cómo afecta el buen clima laboral"
- "la presencia de un equipo soporte [equipo interdisciplinar] hizo que sea más simple generar un vínculo"
- "sentía que iba a ser algo bueno, pero no esperaba esto"
- "me encanta que abra la empresa a con discapacidad intelectual"

La recurrencia de observaciones positivas acerca de la inclusión laboral y la apertura de la organización a personas con discapacidad intelectual, permite exponer que el impacto de la implementación del programa alcanza el fortalecimiento de valores corporativos y la identificación del empleado con la empresa.

Conclusiones

El recorrido realizado permite presentar más aperturas que conclusiones. Es decir, los interrogantes y líneas de acción abiertas son más relevantes como posibilidad de desarrollo futuro que como resultados obtenidos. Esto se debe a la clara conciencia de que un caso particular no hace un escenario colectivo sino que permite capitalizar experiencias y generar antecedentes significativos que hagan visible la inclusión laboral como un valor per se.

La realización de un programa particular en una empresa no podrá resolver la problemática de empleo de la población con discapacidad intelectual. Pero sí hace posible comunicar al sistema productivo que no se trata sólo de una experiencia de RSE sino de la posibilidad de fortalecer el clima laboral y valores corporativos.

Las competencias del comunicador devienen de gran valor al momento de acompañar procesos que involucran la cultura organizacional desde sus bases, siendo la capacidad de escucha y la intervención en el conversar cotidiano, las herramientas relevantes para facilitar la transición hacia un ambiente laboral inclusivo.

En este sentido, resulta fundamental introducir la *alteridad* no cómo un concepto complejo, sino como algo cotidiano, presente también en el ámbito laboral y valioso por sí mismo.

Por último, resulta imprescindible abordar la organización junto a profesionales del universo de la discapacidad intelectual, con la experiencia suficiente para acompañar la persona con discapacidad involucrada, y estar presente tanto en los aprendizajes necesarios como en la emocionalidad del individuo.

Bibliografía

Echeverría, Rafael. “La Empresa Emergente. La confianza y los desafíos de la transformación”. Buenos Aires. Ediciones Granica. 2003

Flores, Fernando. “Creando Organizaciones para el Futuro”. Santiago de Chile. Dolmen Ediciones. 1997

Flores Fernando. “Inventando la Empresa del Siglo XXI”. Santiago de Chile. Dolmen Ediciones. 1997

Kliksberg, Bernardo. “Emprendedores Sociales. Los que hacen la diferencia”. 1ra edición. Buenos Aires. Temas Grupo Editorial. 2011

Maturana, Humberto. “Emociones y Lenguaje. En educación y política”. Santiago de Chile JC Sáez Editor. 2008

Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial sobre Discapacidad. (http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/index.html)

Argentina. Ministerio de Salud de la República Argentina. Servicio Nacional de Rehabilitación. (http://www.snr.gov.ar)