



Trabajo de Fin de Grado de Psicología

**Somos diferencias:**

**El acompañamiento a la “discapacidad”**

Facultad de Psicología y Logopedia.

Universidad de La Laguna.

Curso académico 2019-20

**Autora:**

Valeria Patricia Villarino Hernández

**Tutoras académicas:**

María del Carmen Muñoz de Bustillo

María Dolores García Hernández

## **ÍNDICE**

<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>MÉTODO</b>	<b>7</b>
Participantes y contexto	8
Diseño	9
Instrumento	10
Procedimiento	10
Análisis de las entrevistas	12
<b>HALLAZGOS</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>28</b>

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene la intención de honrar los relatos de María, técnico de Empleo con Apoyo para personas con discapacidad, reflejando el poder que han tenido en mi transformación personal y profesional. Para ello, se llevaron a cabo dos entrevistas “guiadas situacionalmente” (Defher, 2008), grabadas y transcritas íntegramente. Posteriormente, se abordó la lectura desde el posicionamiento de los “Testigos Externos” propios del enfoque narrativo (Russell y Carey, 2003) y tras un proceso de lectura y relectura, emergen seis reflexiones que narran los valores, sueños y compromisos que identificaba, resonaron en mi vida, así como las transformaciones que me generaron. Reflexiones que me llevan a asumir una nueva visión del significado de discapacidad, desde la tolerancia a la diversidad a la celebración de las diferencias, que hicieron replantearme mi manera de estar en psicología desde la lucha por superar la injusticia, inspirándome maneras de hacer y ser mujer, joven y futura psicóloga en ejercicio, entendiendo que todo es diferencia y que somos seres múltiples, intraducibles e imprevisibles en el mundo (Skliar, 2005).

**Palabras clave:** Investigación cualitativa, discapacidad, diferencias, diversidad, ceremonia de testigos externos, inclusión.

## ABSTRACT

This research work is intended to honor the stories of María, a Supported Employment technician for people with disabilities, reflecting the power they have had in my personal and professional transformation. For this, two interviews were conducted "situationally guided" (Defher, 2008), recorded and fully transcribed. Subsequently, reading was approached from the position of the “External Witnesses” typical of the narrative approach (Russell and Carey, 2003) and after a reading and re-reading process, six reflections emerge that narrate the values, dreams and commitments that I identified, they resonated in my life and the transformations they generated for me. Reflections that lead me to assume a new vision of the meaning of disability, from tolerance to diversity to the celebration of differences, that made me rethink my way of being in psychology from the fight to overcome injustice, inspiring me to ways of doing and Being a woman, young and future practicing psychologist, understanding that everything is difference and that we are multiple, untranslatable and unpredictable beings in the world (Skliar, 2005).

**Key words:** Qualitative research, disability, differences, diversity, ceremony of external witnesses, inclusion.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación nace de la experiencia y de mi encuentro con la historia de un técnico de Sinpromi (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad), durante el desarrollo de mis prácticas externas, en el cuarto curso del grado de Psicología.

Sinpromi es una empresa pública del Cabildo Insular de Tenerife que trabaja, desde 1993, con el objetivo de lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. Para ello, existe un equipo de profesionales para la realización de proyectos destinados a favorecer el acceso al empleo, la formación, el entorno, las tecnologías, el arte y la cultura, que tienen como base la accesibilidad universal y que facilitan medios para la vida independiente y la contribución de las personas con discapacidad en la sociedad.

La filosofía de Sinpromi se basa en la misión de mejorar la calidad de vida y apoyar los derechos de las personas con discapacidad, con el objetivo orientado al diseño de programas, que facilitan el acceso de las personas con discapacidad a las mismas oportunidades y elecciones de toda la ciudadanía (como el empleo remunerado).

Lo que principalmente caracteriza a Sinpromi, es que basa su trabajo en el modelo de intervención "Empleo con Apoyo" (ECA). El ECA está basado en los contenidos explicados por la Caja de Herramientas para la diversidad de la Unión Europea de Empleo con Apoyo. Defienden que es importante el empoderamiento de estas personas, la integración social, la dignidad y el respeto hacia el ser humano. Los valores que promueven son la individualidad, el respeto, la autodeterminación, la elección informada, la confidencialidad, la flexibilidad y la accesibilidad (Unión Europea de Empleo con Apoyo, 2010).

El ECA se utiliza concretamente para las personas con discapacidades más elevadas (más de un 65% de discapacidad), en el que se requiere de un apoyo especial dentro del contexto laboral real y también fuera, para que la persona mejore su calidad de vida. Se busca a través del ECA, que el empleado sea

cada vez menos dependiente del servicio mediante la adquisición de una independencia funcional y social en el lugar de trabajo.

El apoyo que se presta en ECA varía según la persona y discapacidad que tenga, según al colectivo al que se dirige y a la cultura de la empresa. Este apoyo se debe hacer con discreción y debe alentar y posibilitar el apoyo natural de los compañeros. Es importante mencionar que un apoyo eficaz no consta únicamente de visitar el lugar de trabajo en el que la persona está empleada, es también ofrecer apoyo instrumental, informativo, emocional y realizar evaluaciones y seguimientos a lo largo del tiempo que sea necesario.

Durante mi tiempo en Sinpromi, tuve la gran suerte de que me asignaran en el mismo departamento que María Jesús Fariña, Técnico de la empresa dedicada al ECA en la sede de Santa Cruz que llamó mi atención y ganó mi admiración durante mi estancia. Su manera de actuar como experta en discapacidad y diversidad desvela pasión. Se interesa por todos los detalles que hay en la vida de las personas con discapacidad para poder ayudarlos de la mejor manera, implica toda su energía para sacar lo mejor de ellos no solo con optimismo, sino con esfuerzo y dedicación. Su profesionalidad en el trabajo lo demuestra con una calma y serenidad ante las personas, tomando decisiones que apoyan su postura de igualdad y respeto.

Este posicionamiento profesional de María sitúa la discapacidad más allá de la enfermedad, la deficiencia o el retraso, asumiendo que lo que produce desigualdad no es tanto la discapacidad sino las barreras que la sociedad construye a la hora de diseñar sus servicios o de gestionar sus recursos. Desde estas premisas María reivindica para todas las personas, el derecho a la plena ciudadanía y como una ganancia para la sociedad, en consonancia con los movimientos ciudadanos y profesionales comprometidos en promover una vida digna de las personas con diversidad funcional (Palacios y Romañach, 2008).

En estas ideas resuenan las propuestas de Skliar (2005) que propone un cambio de mirada, desde la tolerancia a la diversidad a la celebración de las diferencias. Así, este autor nos invita a movernos desde el concepto de “lo

diferente” al concepto de “las diferencias”, porque al hablar de las “diferencias”: “No estaríamos haciendo ninguna referencia a la distinción entre nosotros o ellos [...] Todo es diferencia, todas son diferencias y no hay, de este modo, algo que no sea diferencias, algo que pueda suponerse como lo contrario de diferencias. Sería apropiado decir aquí que las diferencias pueden ser mejor entendidas como experiencias de alteridad, de un estar siendo múltiple, intraducible e imprevisible en el mundo” (Skliar, 2005, p.20).

Mi admiración por María, por su manera de desplegar el trabajo de ECA, sus propuestas comprometidas, su trato amable y respetuoso, me llevaron a interesarme por compartir sus conocimientos, sus valores, experiencias y honrar su historia y, para hacerlo posible, he decidido abordarlo a través del enfoque narrativo.

Michael White (2002, en Agudelo y Estrada, 2013), autor clave del enfoque narrativo, propone que “Vivimos a través de los relatos que tenemos sobre nuestras vidas, y estas historias en efecto moldean nuestras vidas, las constituyen y las abrazan” (p. 18).

El enfoque narrativo nos habla del poder de las historias para crear mundos y transformarlos. Carey y Russell (2002), nos dicen que cuando escuchamos historias, reafirmamos identidades y valores; de esta manera se consigue generar nuevos conocimientos a partir de historias ya relatadas. Mi encuentro con María, sus relatos acerca cómo vive su trabajo como técnico de empleo para personas con discapacidad, han sido y están siendo inspiradores para mí, para la manera en que deseo estar en la psicología y en la vida. De modo que deseo que este TFG sea una manera de honrar esos relatos de María y reflejar el poder que han tenido para transformarme.

Una de las maneras que utiliza el enfoque narrativo para honrar las historias y permitir que salgamos transformados de ellas, la denomina ceremonia de “Testigos Externos”. La ceremonia con «Testigos Externos» tiene que ver con la importancia de “*contar y recontar*” nuestras historias. El objetivo de este tipo de ceremonias es conectarnos a las historias y las vidas de las personas, para honrarlas y generar relatos densos, llenos de detalles, de

valores, de afectos, de relaciones; favoreciendo de esa manera co-construcciones de las identidades preferidas (Carey y Russell, 2004).

Desde el enfoque narrativo nuestras identidades son un logro relacional y social, por lo que la ceremonia de “Testigos Externos” es considerada una forma de incluir a co-autores en el proceso de construcción de identidades. Desde las posturas del construccionismo social, las reflexiones que surgirán de las historias tendrán como utilidad contribuir tanto a su reconocimiento y recreación, como a generar nuevos cursos de acción (Gergen y Gergen, 2011).

En este sentido, tomo para este trabajo estos postulados del enfoque narrativo. Escuchar y honrar las historias de María acerca de distintos aspectos de su experiencia trabajando en ECA, puede tener un poder extraordinario, pues construye y generan nuevos cursos de acción, nuevas realidades que pueden ser útiles para las personas y las instituciones. Es obvio que este proceso me sitúa como co-autora, es decir, como investigadora que no es neutral, sino activa de forma involucrada y mezclada, asumiendo que mis narraciones son mi historia sobre las historias de aquello que me resuena, como propone la autoetnografía, puesto que “el que narra, selecciona, relata y le da fuerza interpretativa a recuerdos específicos” (Blanco, 2012, p. 60).

Así, esta manera de abordar la investigación me permite atender las dos intenciones principales de la misma, el “honrar” la historia de María y que, al entrelazarme con su historia, me permita aprender y salir transformada en mis identidades como psicóloga, como joven, como ciudadana, como mujer...

## **MÉTODO**

### **Participantes y contexto**

La persona que acepta colaborar con esta investigación es María, trabajadora de Empleo con Apoyo en la Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con Discapacidad, S.L. (Sinpromi). Esta empresa pública pertenece al Cabildo Insular de Tenerife y trabajan, desde 1993, con el objetivo

de lograr que las personas con discapacidad participen en la vida social y económica de nuestra comunidad y tengan las mismas oportunidades.

Nuestra participante María, trabaja específicamente en la aplicación del modelo de intervención Empleo con Apoyo (ECA) desde hace más de 24 años. Desde el primer día que inicié las prácticas en Sinpromi, noté en María el compromiso con su labor, mostrando una gran convicción con la filosofía de la empresa.

Le hago la invitación a María a participar en la entrevista durante mis prácticas externas en Sinpromi, haciéndole saber que quería indagar acerca de su experiencia como trabajadora en ECA. María es una mujer de 45 años residente en Tenerife, madre de una niña y, se destaca por ser decidida, responsable, luchadora, de trato muy amable y con sentido del humor. Distintos familiares cercanos de María han tenido o tienen alguna discapacidad, despertando en ella la motivación para dedicarse a este ámbito.

He elegido especialmente a María para hacerle la entrevista debido a que mientras estuve realizando mis prácticas en Sinpromi, pude compartir varios momentos con ella y observarla mientras trabaja. Sin duda, sentí una gran admiración desde el primer momento. Podía ver en ella cada una de las propuestas de ECA y, a demás, su trato sutil y amable con las personas. María se mostró receptiva a cada una de mis dudas y me explicó aspectos teniendo siempre en mente que, las personas debían ser tratadas con respeto y amabilidad. Con los días pude darme cuenta de lo complejo que es ECA y lo que representa en la vida de las personas con discapacidad, siendo poco fácil hacerlo bien si no crees en ellos y en lo que haces. Ella me hizo entender que este trabajo implica disfrutar de la diversidad y que, a demás de ser importante la tolerancia y la paciencia, era el saber darle un sentido y significado al proceso.

La otra participante es mi persona, como autora de este trabajo, una estudiante de 23 años del último año del grado de Psicología y que, por prácticamente el azar, me ha tocado realizar las prácticas externas en Sinpromi, despertando en mí la curiosidad de esta labor tan admirable. Me

considero una persona muy implicada en mis estudios y en darle un sentido a lo que aprendo y vivo. Me gusta escuchar, observar, preguntar y aprender constantemente.

## **Diseño**

Esta investigación tiene un diseño cualitativo de carácter ilustrativo (Colás, 1997), en cuanto que pretende contribuir a la comprensión sobre cómo es significada la experiencia que tienen los participantes.

Dentro de los distintos usos que pueden tomar los diseños cualitativos, en esta investigación están presente las siguientes características, que menciona Rodríguez (2017),

- De la investigación cualitativa clásica, que empodera la palabra y los relatos de la gente.
- De los diseños de investigación en la acción, considera al participante como experto durante el proceso de indagación. Se le da un papel coprotagonista ya que la investigación estará enmarcada por lo que emerge de las historias y conversaciones que se mantienen, en vez de estar guiada por aspectos metodológicos fijados (DeFehr, 2008). Por lo que los encuentros con la participante pueden hacer que la intención de esta investigación sea transformada y movida constantemente.
- De las investigaciones autoetnográficas-autobiográficas, por situarme como un participante más en este proceso y desvelar y explicar los procesos auto-reflexivos que surgieron en mí, plasmándolos como parte de la indagación realizada. Esto implica que la postura no se es neutral durante la investigación, sino involucrada y mezclada, asumiendo que las narraciones del investigador son la historia sobre las historias, que “el que narra, selecciona, relata y les da fuerza interpretativa a recuerdos específicos” (Blanco, 2012, p. 60).

## **Instrumento**

Atraída en la manera de proceder de la investigación social dialógica (Rodríguez, 2017), para esta investigación he optado por una “entrevista abierta”, a modo de conversación, donde las preguntas estarán guiadas situacionalmente, es decir, por lo que emerja de las conversaciones que se mantengan (DeFehr, 2008).

Me planteé algunas ideas, curiosidades y cuestiones que me gustaría conversar con María, por ejemplo, los estigmas de la sociedad hacia las personas con discapacidad, los aspectos positivos que rescata de su trabajo y de las personas por las que trabaja, los obstáculos que conllevan la desigualdad y la intolerancia, el impacto emocional en su vida personal al trabajar en ECA, la importancia de la empatía en el trato con las personas, el lenguaje utilizado adaptado al contexto y sus motivaciones.

Estas curiosidades me serían útiles para iniciar la conversación, además de atender a todas aquellas cuestiones que vayan surgiendo de los conocimientos, aportaciones y experiencias compartidas por ambas partes. Este aspecto lo menciona Anderson, Chaveste y Molina (2019) cuando explica que los participantes de manera recíproca “indagan” sobre algo que es relevante para ellos y que requiere de una receptividad en la que el oyente (que también es hablante), está totalmente atento y presente para la otra persona y sus manifestaciones (orales o no). Así, el investigador necesita estar abierto a la novedad del otro y su experiencia ya que, si no mantiene la curiosidad, se corre el riesgo de solo encontrar lo que busca.

## **Procedimiento**

Se realizaron dos entrevistas abiertas en el lugar de trabajo (Sinpromi), dos días consecutivos (9 y 10 de marzo del 2020), con una duración de 1 hora aproximadamente cada una. Las dos entrevistas llevadas a cabo con María fueron grabadas en audio, para ser posteriormente íntegramente transcritas.

La invitación para conversar se la hice a María un día en la empresa, al finalizar una entrevista con un usuario. Le hice saber que su modo de trabajar con las personas me causaba mucha curiosidad y que quería conocer sus ideas y experiencias. Le compartí mis intenciones de esta investigación y que, sería con ella que me gustaría recabar la información. También, le expliqué el proceso de estudio y accedió a conversar conmigo en las dos sesiones que acordamos. Finalmente, me dio su consentimiento para que las conversaciones fuesen grabadas.

Las dos entrevistas llevadas a cabo con María fueron “*guiadas situacionalmente*”, en la cual había una intención a la conversación, pero sin preguntas prefijadas. Así, las conversaciones se iniciaron sin una pregunta específica previa, atendiendo a lo que iba surgiendo según hablábamos.

La primera conversación fue tomando camino cuando le pregunté a María acerca del inicio de Sinpromi. Luego de una extensa explicación sobre el inicio y evolución de la empresa, María expresó sus valores y creencias en cuanto al tema de la discapacidad, junto con la convicción de que la inclusión es necesaria para una sociedad mejor.

En ambas conversaciones fueron surgiendo más relatos, más dudas y respuestas de todo tipo. Hablamos de las cualidades de las personas con discapacidad, de la importancia del apoyo familiar, de la autonomía, de las dificultades a la hora de buscarles un puesto de trabajo, de los estilos educativos, de la inclusión, de la convivencia, de la empatía, de las emociones, del empoderamiento, del éxito, de los obstáculos, etc...

Al final de la segunda conversación, le transmití mi agradecimiento a María por permitirme conocer más sobre su vida, que me compartiera sus historias, ideas y pensamientos acerca del trabajo con personas con discapacidad.

Los días posteriores a los encuentros, procedí a realizar la transcripción de la conversación de forma manual en un documento Word, dando como resultado un total de 15 páginas.

## **Análisis de las entrevistas**

Este TFG nace con la intención de hacer visible la admiración que siento por María, una mujer con la que tuve el privilegio de compartir en los espacios de Sinpromi durante mis prácticas externas.

Por ello, he optado por el abordaje propio del enfoque narrativo (White, 2002; en Carey y Russel, 2003) denominado “Testigos Externos”. Se denomina testigo externo a una persona que es invitada a escuchar las historias “preferibles” de la gente. Los “testigos externos” se aproximan a las historias desde la curiosidad, la admiración y con la convicción de que se verán transformados al tener la oportunidad de compartir esas historias preferidas (Russell y Carey, 2003).

Luego de escuchar, leer y releer las conversaciones, me terminé de convencer totalmente de que estos relatos merecían ser valoradas como testigo externo, como expone el enfoque narrativo (White, 2002; en Carey y Russel, 2003). En estas propuestas, las historias construyen el mundo, por lo que invita a que las historias se cuenten y se re-narren a los demás. También, expresaré mis valores y la forma en que lo quiero vivir. De este modo, aportaré reconocimiento a la historia de María y compartiré su conocimiento.

Michael White (2002, en Carey y Russel, 2003) señala cuatro categorías de respuesta de “testigos externos”. Primero, los testigos identifican aquellas partes del relato que más les haya impactado y comentan las imágenes, los valores o sueños que evoquen en ellos. Después, lo relacionan con su propia experiencia personal y, finalmente, reconocen cómo sus vidas van a cambiar a consecuencia de presenciar este relato.

Concretamente, realicé un proceso auto-reflexivo de las conversaciones con María. Procedí a extraer los momentos que más me resonaron, mediante la ceremonia de validación de los testigos externos (Carey y Russell, 2003). Las cuestiones en las que me basé fueron:

- Identificar la expresión: ¿Qué expresiones te llamaron la atención o captaron tu imaginación?

- Describir la imagen: ¿Qué te han sugerido estas expresiones sobre, los valores, las creencias, los sueños y los compromisos de esta persona?
- Encarnar las respuestas: ¿Qué hay en tu propia vida que explique por qué te llamaron la atención o te impactaron?
- Reconocer el “transporte”: ¿A dónde te ha llevado esta experiencia, donde no habrías llegado si no hubieses sido testigo de esta conversación?

El proceso de lectura atenta y reflexiva de la transcripción de las conversaciones con María me permitió elegir los fragmentos de los relatos que más me resonaron y transportaron mediante la ceremonia de validación de las “testigos externos” (Carey y Russel, 2003), fragmentos que sirvieron de inspiración para la elaboración de los títulos de los apartados de los hallazgos.

## **HALLAZGOS**

En este apartado se muestran las autorreflexiones que me han surgido de las palabras expresadas por María durante la conversación. Son seis epígrafes que configuran este apartado de hallazgos y que a continuación se detallarán. Estos son:

- Replantearme mi manera de estar en psicología desde la lucha por superar la opresión e injusticia.
- Quiero descubrirlos, quiero ser partícipe en descubrir y visualizar todos esos valores que estas personas nos aportan.
- Hay que dejar a un lado el fanatismo, el prejuicio, la inflexibilidad y el pensamiento dicotómico para dar cabida a la aceptación de la diversidad.
- Borrar lo que supongo y escucharles.
- “Yo trabajo con personas, no con cajas...”: Necesitamos lo emocional.
- No es la misma Valeria: ser transformada en mis relaciones profesionales.

Para presentar cada uno de ellos, deseo explicitar el modo de su presentación: tras el título del epígrafe, aparece en primer lugar, aquellas partes del relato que más me han impactado. Plasmando posteriormente, qué captó mi atención de estas Expresiones, qué Imagen me transmite, con que Conecta de mis vivencias y por último cómo me Transforma.

### **Replantearme mi manera de estar en psicología desde la lucha por superar la opresión e injusticia**

*“... la idea que existe y predomina sobre las personas con discapacidad intelectual moderada es, el chico que tiene que estar en su casa. En España todavía esa idea existe. Aquí no se plantea que sea posible que estas personas trabajen en una empresa. No existe...”*

*“...Todavía hay que hacer un trabajo importante en el sentido de que todavía están muy estigmatizados los chicos con discapacidad.”*

*“ Date cuenta que ellos vienen de entornos, y de una historia de vida, donde ellos han pasado muchas frustraciones... donde ellos han sido los “tontitos de las casas”, donde en el mejor de los casos, los hermanos si estudian y ellos no. Ellos han tenido que pasar por un sistema educativo que no siempre ha sido del todo comprensivo, que, aunque ha mejorado muchísimo, no siempre ha dado lo que ellos han necesitado.”*

**Estas expresiones** llamaron mi atención y me causan dolor emocional, ya que, dibuja bien lo que es la realidad de las personas con discapacidad en la sociedad en la que vivimos. Estas frases dan unas pinceladas a lo que vendría siendo la base de la dificultad por la que muchas personas con discapacidad no son incluidas en los entornos en los que todos estamos. Se les infravalora, se les menos precia y se les critica. Es una realidad triste pero cierta, en la que las personas con discapacidad están sumergidas en su día a día, llegándose a creer que valen menos que los demás porque es así como los de afuera, les construyen una realidad que les limita y constriñe.

Es una realidad que, las propias familias de estas personas, suelen ser las primeras que los desvalorizan. Esta infravaloración se ve demostrada en la sobreprotección o en el abandono, dos extremos igual de dañinos. Así, haciendo que la persona con discapacidad no desarrolle sus propias capacidades, por la mera creencia de que este no será capaz de hacerlo.

**La imagen** que me transmiten estos fragmentos es el de una persona que lleva tatuada en su piel, de forma grande y llamativa, la palabra IGUALDAD; como símbolo que le recuerda su objetivo de vida. Preocupada por el dolor, María muestra sus valores como persona ante la queja de una realidad injusta que, todavía persiste a lo largo del tiempo. Los sueños y compromisos de María empiezan a desvelarse desde este momento de la conversación, mostrando ser una persona que toma en cuenta a los demás, sobretodo, a aquellos que más lo necesitan por el mero hecho de estar en una sociedad que los esconde, que los evita y margina.

Estas expresiones transmiten el “motor” de María, su indignación al vivenciar que las personas con discapacidad no tienen cabida en el mundo laboral por el hecho de que el concepto de normalidad que maneja nuestra sociedad y cultura es muy estrecho.

Estas palabras, de manera sutil, me han hecho **conectar con las vivencias** que tuve en el colegio con una persona con discapacidad intelectual dentro de mi clase. Y, como diría María... era “el tontito de la clase”. Este chico estaba incluido en el aula, pero había compañeros que lo apartaban. Lo apartaban a través de la burla, de la crítica, del maltrato, del desprecio. Recuerdo sentir la molestia y la indefensión que este chico pudiese estar sintiendo. Pero tampoco hice nada. Dentro del mismo miedo, no hice nada.

Fueron pasando los años y más me arrepentía de no haber hecho algo por ese compañero. Hoy si puedo... hoy de alguna manera, lo estoy haciendo a través de la comunicación, la escucha y al reconocerlos como personas que tienen los mismos derechos que yo.

**Me transforman** cada una de las palabras dichas por María. Escucharla hablar de una realidad que es opresora e injusta, me ha hecho replantearme mi manera de estar en psicología. Me invita a un cambio en el que dejo mis prejuicios, mis miedos, mis barreras, mis teorías objetivas de el cómo comportarme con las personas... para cambiar a la aceptación, descubrimiento, cuestionamiento y una mente más receptiva; aspectos que

estaban en mí dormidos por el hecho de haberme formado con estilo educativo muy estructurado.

**Quiero descubrirlos, quiero ser partícipe en descubrir y visualizar todos esos valores que estas personas nos aportan.**

*“Entonces, ¿cual es el perfil de esas personas con esas historias de vida? Personas Hiper resilientes, hiper valientes, hiper serenas, hiper calmadas...”*

*“...le dan importancia a lo que es importante.”*

*“... yo le digo a los empresarios: a ver a quien tienes en tu empresa así.”*

*“... cuando tu tienes a estos chicos con discapacidad, que te vienen allí a trabajar... y tu ves lo motivados que van y lo entusiasmados con lo que hacen las cosas y demás... Esas son las personas más dedicadas y más motivadas de una empresa. Y eso es un valor muy grande para una empresa.”*

*“Para una empresa un empleado que este totalmente motivado, totalmente alineado con los objetivos, que quiere trabajar, que tal... eso es la maravilla del siglo.”*

*“y siempre lo digo... nosotros estamos perdiendo por ahí, muchísimo talento. Muchísimo valor. Pero yo no digo solo con personas con discapacidad. También inmigrantes...”*

*“es que, si las apoyamos, y logramos sacarlas de ahí, pues pueden aportar tanto...”*

**Estas expresiones** han llamado mi atención porque menciona las cualidades que María considera que tienen las personas con alguna discapacidad. En este momento de la conversación, hacíamos alusión a los momentos adversos y sentimientos negativos que una persona con discapacidad hacía frente durante su vida: comparaciones, inseguridades, baja autoestima, poca valoración, prejuicios, desprecio, soledad, incomprensión, indefensión... María considera que, al haber pasado por momentos así, las personas con discapacidad se llenan de valores y cualidades positivas como la resiliencia, la motivación, valentía, serenidad, calma, dedicación, etc...

**La imagen** que me genera al leer estos fragmentos es la de que María ve en ellos, burbujitas de color dorado y con valor de oro. Estas burbujitas son cada uno de los valores y actitudes que las personas con discapacidad tienen,

pero que, al ser tan pequeñas a la vista, nadie las observa. María se ha acercado a ellos y se ha dado cuenta de que valen oro. Es por ello por lo que, cree firmemente que las personas con discapacidad si tienen los requisitos para ser buenos empleados y que, estas cualidades desarrolladas por las personas con discapacidad, no todos los trabajadores las poseen, y de tenerlas, no tienen el mismo valor.

Por tratarse de empleo y de dinero, sabemos que al empresario no le conviene contratar a una persona que “puede que haga mal su trabajo” pero, María defiende y sueña con que estas personas sean valoradas de forma positiva por los demás y que, puedan valorar las burbujitas de oro. Es común que, bajo nuestros propios prejuicios, no logremos ser conscientes de las cualidades tan hermosas que tienen estas personas.

Estas expresiones de María me **han hecho conectar** con momentos difíciles que he tenido durante mi vida y que, ciertamente, son los que realmente me han hecho desarrollar las mejores cualidades que tengo hoy en día. Estoy totalmente de acuerdo que cuando tienes momentos “no tan buenos” puedes darles la vuelta, sacarles provecho y crecer como persona. Las situaciones que más han marcado mi vida son el haber dejado mi país Venezuela y el divorcio de mis padres... dos eventos que hoy en día valoro por poder darme la oportunidad de descubrir y desarrollar cualidades de gran valor y que, las personas con discapacidad también tienen: resiliencia, motivación, valentía, serenidad, calma, dedicación y, sobretodo, saber darle importancia a lo que realmente es importante.

Ser testigo de esta conversación me ha llevado a la **transformación** de abrir la mirada y querer ver más allá de lo superficial. Me despierta la curiosidad de entender el funcionamiento de estas personas y su desenvolvimiento cuando les das las herramientas y las oportunidades para que se desarrollen. Me hace pensar que las personas con discapacidad tienen grandes valores que no suelen ser reconocidos porque no hemos querido descubrir. Quiero descubrirlos. Quiero ser partícipe de descubrir más valores en ellos.

## Hay que dejar a un lado el fanatismo, el prejuicio, la inflexibilidad y el pensamiento dicotómico para dar cabida a la Aceptación de la diversidad

*“...yo creo que muchos conflictos, me parece, que parten de la intolerancia... aceptando a los que son diferentes, podríamos ganar muchísimo porque esa gente aporta muchísimo.”*

*“Si nosotros logramos... es decir, este tipo de sociedades, más igualitarias, donde todo el mundo cabe, donde se aprecia lo que es el valor de cada uno... nuestra sociedad, mejoraría. No solamente el ámbito de lo laboral. Esto es extrapolable a todo...”*

*“A ver, por un lado, ganamos todos. Por el hecho de la inclusión. Por otro lado, el aceptar la diversidad es algo tan tan tan importante para la convivencia...”*

*“Hay grupos en el que, o piensas igual o no te aceptan. Y eso es terrible. Eso, es el motivo de taaaantos conflictos, y el motivo de las guerras. El querer imponer.”*

*“Todo lo que pusiésemos ahorrarnos si fuéramos tolerantes. Y una elección de tolerancia es precisamente esta convivencia con la gente que es diferente.”*

*“... No crear estructuras a parte. Tenemos que coger lo que ya está, y meterlos.”*

**Estas expresiones** las destaco porque a demás de hablar del tema de la igualdad que se viene presentando durante toda la conversación, destaco aquí la importancia de la variable tolerancia, el CELEBRAR la diversidad.

Como dice María, la base de muchos conflictos es la intolerancia. Es a partir de esta no aceptación, que estamos apartando a las personas diferentes tanto como por sus discapacidades, como por sus culturas, costumbres, sexualidad, etc... Por lo cual, ella recalca que para que mejoremos como sociedad, es importante incorporar a las personas discriminadas a las mismas estructuras que ya están creadas para que aprendamos a convivir con ellos y, finalmente, aprender a disfrutar las diferencias, haciendo crecer el valor de la tolerancia y así, no solo evitar conflictos, si no también desarrollar el crecimiento personal de la sociedad.

La **imagen** que me evoca las palabras de María es el de una semilla que está dentro de cada persona. Esta semilla llamada Aceptar, va a crecer y florecer dependiendo de las experiencias previas que hayas tenido a lo largo

de tu vida. Es por ello por lo que, María habla de incluirlos dentro de nuestros entornos ya que, si convives y compartes con personas que son diferentes, poco a poco esa semilla va a crecer en ti. Cuando esta semilla se desarrolla, termina siendo un hermoso árbol de muchas ramificaciones en el que, seguramente, surgirán frutos para una sociedad igualitaria.

Escuchar a María me ha hecho **conectar con las vivencias** de mi pasado. Transportándome a mi país natal: Venezuela. Un país donde lamentablemente, reina la intolerancia, la avaricia, la jerarquía y la corrupción. Donde serás escuchado y atendido según tu posición económica y tu ideología política. Vivir en Venezuela me ha hecho sentir en carne propia lo que es la intolerancia, al participar en incontables manifestaciones sociales y vivenciar el arresto y/o homicidio de compañeros, por no pensar igual que un gobierno opresor. Llevándome a la conclusión de que no hay peor situación para el ser humano, que cuando le quitan la libertad de expresión. Sin lugar a duda, al gobierno venezolano le ha hecho falta algo indispensable: la semilla.

Si no hubiese presenciado esta conversación, seguramente no me hubiese **transformado** como lo hice ese día. Me he comprometido a tener una actitud tolerante ante las situaciones que se me presenten ya que, es prioritario para una vida en sociedad. Quiero aceptar opiniones, comportamientos y creencias diferentes a las mías, buscar el conocimiento constantemente, saber escuchar, cuestionarme y reconocer mis imperfecciones; dejando a un lado el fanatismo, el prejuicio, la inflexibilidad y el pensamiento dicotómico.

### **Borrar lo que supongo y escucharles**

*“Las personas con discapacidad son las que tienen que decidir.... preguntarles... oye que te gustaría hacer... no es solo incorporarlos al empleo y ya está, si no que, tienes que intentar trabajar otras cosas con la persona.”*

*“Tienes que trabajar en cada una de las áreas y darle oportunidades a la persona y... e invitar a que la persona decida y que tome el rumbo de su propia vida.”*

**Estas expresiones** llamaron mi atención porque, de alguna manera, expresan globalmente el inicio de la metodología que aplica María en su trabajo: El Empleo con Apoyo. Es una labor importante en la que, a demás de intentar buscar un empleo para la persona con discapacidad, busca indagar en los otros aspectos que conforman la vida de la persona. Al conocer varias áreas personales, por ejemplo: la higiene personal, las relaciones interpersonales, el ocio, los hábitos alimenticios, etc... puedes crear un plan de acción para la mejora global de la vida de la persona, no solo lo laboral. A partir de esto, María les muestra opciones para que ellos elijan y, por sobre todas las cosas, sean dueños de sus propias elecciones y del rumbo de sus vidas.

Con estas palabras ya empezaba a tener más sentimientos encontrados... noto un aspecto muy importante en sus palabras: la autonomía y la toma de decisiones. Eso tanpreciado que te hace libre, que te hace ser tú mismo y dueño de tu vida. La autonomía es algo que damos por hecho que tenemos... algunos. ¿Y ellos?, ¿ellos toman sus decisiones?, ¿les dejamos que decidan? ¿les preguntamos qué es lo que realmente desean?... Probablemente no... y esto, considero que es debido al dictamen mental compartido que hemos adquirido con el tiempo a través de la educación, las relaciones sociales, las experiencias, las profesiones...

**La imagen** que me transmiten estas palabras es la de una madre. Ese tipo de madres que con cariño se te acercan y, que a tu mismo nivel y con un tono cálido, te preguntan: “¿Qué necesitas?” O te dicen: “Estoy aquí para apoyarte en lo que necesites y decidas”. María valora los deseos de estas personas ya que normalmente no son valorados ni tomados en cuenta. En sus palabras se nota el valor que le da a las otras áreas que no son con relación al empleo, porque considera que la persona debe ser vista en su totalidad para que haya un cambio real en la calidad de vida.

También me doy cuenta de que María no da por hecho que cualquier empleo es bienvenido ya que, como cualquier persona, tiene sus preferencias y gustos. No solo es buscarles un empleo para salir del paso y quitarles un peso de encima a los familiares... es intentar escucharlos con delicadeza, con las

adaptaciones necesarias, para que pueda comunicarse y finalmente hacer algo que realmente le guste y le llene como persona.

**Este relato me conecta** con aspectos de mi vida personal. No con un momento en concreto, si no con la evolución de mi propia autonomía a lo largo de la vida. Desde pequeña, me han hecho partícipe para que tome mis propias decisiones. Este proceso ha ido en desarrollo poco a poco, pero siendo consciente de que hay algunos aspectos de mi vida que corren por mi cuenta. Debo decir que es satisfactorio ya que, a medida que iba siendo más autónoma, iba creciendo la confianza en mi misma... te sientes autosuficiente, capaz, resolutivo, competente, independiente... Todas estas cosas me van creando como persona de manera positiva. Y ahora pienso... ¿y ellos?, ¿cómo van a sentirse competentes, si no les dan la oportunidad de hacer cosas por ellos mismos?, ¿Cómo crecen personalmente estas personas que se desarrollan bajo las limitaciones y creencias mentales de los demás?, ¿Cómo van a decidir, si ni siquiera se les pregunta?...

**Me transforman** estas palabras. Me hacen dejar a un lado lo que “yo considero”, lo que “supongo que es”, lo que “pienso que debería ser”, y empiezo a querer adoptar una postura de escucha, de querer realizar preguntas más abiertas, de indagar más en el interior de las personas con discapacidad. Me hace querer hacer todo lo que este bajo mi control, para que una persona que nunca ha sido escuchada pueda tomar sus propias decisiones y finalmente sentirse realizada.

### **“Yo trabajo con personas, no con cajas...”: Necesitamos lo emocional**

*“...Si tuviese que decir si soy más racional o más emocional... te diría que evidentemente soy más emocional.”*

*“... con la inteligencia emocional hay que lograr un equilibrio, para que no te afecte ni todo lo que pasa, ni la incapacidad de no poder ayudar a todo el mundo.”*

*“Si tu como trabajador en el ámbito social no te involucras en la visión de la empresa, pues es un trabajo muy diferente.”*

*“Yo trabajo con personas, no con cajas...”*

*“Es verdad que es importante tener un curriculum teórico para poder trabajar en este campo, es importante tener esa formación, yo no lo pongo en duda. Pero aun más importante es tener las competencias y saber eh... tratar adecuadamente a la gente con las que estas... la parte humana...”*

*“...Si tu no eres capaz de ponerte en el pellejo de otra persona, atender... esto es básico.”*

*“Tu tienes que tener ese “¿y si fuera yo el que está te está contando eso?”*

*“...y ahí también está la profesionalidad. Tu sabes hasta que punto vas a llegar y hasta donde no. Esto es súper importante.”*

**Estas expresiones** han captado totalmente mi atención desde el minuto cero. Aun recuerdo cuando estaba en la conversación con María, sentir que estas frases me llenaban de ternura y emoción. No pude evitar resaltarlas en este trabajo porque, con solo leerlas dicen mucho de María, de lo importante que es la empatía en los trabajos sociales y lo imprescindible que es para conectar y ayudar a los demás.

María menciona que, como trabajadora que ayuda a las personas con discapacidad a buscar empleo, es indispensable un equilibrio entre una postura racional y una postura emocional. En cuanto a lo racional, se refiere a los aspectos, conocimientos y formaciones que los profesionales poseen para poder realizar el trabajo de la mejor manera posible, pero, destaca que es la emocionalidad lo básico para realizar el Empleo con Apoyo.

También, hace referencia a la inteligencia emocional, como aspecto que forma parte dentro del profesional a la hora de trabajar. María considera que es importante establecer límites para que los aspectos negativos del trabajo no le afecten en su día a día. De esta manera, María intenta que, aspectos como la gran cantidad de personas que demandan su ayuda y la imposibilidad de poder ayudar a todos, no le influyan en su estabilidad emocional.

**La imagen** que me brinda las palabras de María es la de un abrazo entre dos personas. Esa fusión de dos que, a través de la conexión, no necesita de

muchas palabras para llegar a incitar el vuelo. En esta conexión se logra que ambas personas estén en el mismo barco y naveguen juntos. Se acompañan en esa travesía incierta y llena de vida.

Sin pedir permiso, estos fragmentos de la conversación con María me **han hecho conectar** con mi propia empatía. He de decir que, gracias a la carrera de psicología en la que me he formado desde hace varios años, he podido desarrollar esa cualidad que, para mi opinión, es tan bonita y preciada. Tener desarrollada esta habilidad me permite recoger y devolver emociones, haciendo saber que entiendo y que puedo ofrecer ayuda, apoyo o simplemente mi compañía. Diría a demás, que la empatía es la base para evitar conflictos, unirnos como personas y dejar el egoísmo a un lado; aspectos muy necesarios tanto como para la vida personal y profesional, como para la sociedad en general.

Ser testigo de esta conversación con María **me transforma**, dándome la motivación para querer seguir haciendo lo que hago, seguir estudiando lo que estudio y ser cada día mejor profesional. Me invita a continuar desarrollando mi inteligencia emocional, para poder equilibrar los aspectos racionales y los emocionales, dependiendo de la situación y las circunstancias. También, el entender que es importante establecer los límites terapéuticos para salvaguardar mi salud mental, evitando que los aspectos negativos ajenos, me conlleven un estado no deseado. Por último, me lleva a la reflexión de que la empatía es una cualidad muy valiosa que pueden tener las personas para tener relaciones significativas, hacer transformaciones y crecer a través de la interacción con los otros.

### **No es la misma Valeria: ser transformada en mis relaciones profesionales**

*“Con el paso del tiempo, fui haciendo mejor el trabajo porque le di un sentido y un porqué.”*

*“Les he ayudado a abrirse caminos dentro de la sociedad, pero también a mi eso me ha empoderado mucho...No es la misma MARÍA.”*

*“A mi lo que yo hago me satisface. Yo soy una persona afortunada porque hago lo que me gusta hacer.”*

*“...estoy súper contenta con el trabajo que hago, súper contenta con las vidas que he ayudado a cambiar, que he acompañado a cambiar...Son 51 vidas cambiadas por completo, no solo en lo laboral. La mayoría con contratos indefinidos, con salarios relativamente buenos, con condiciones buenas...”*

*“Es mucha carga laboral.... Pero al final los resultados me lo compensan.”*

*“... cuando consigues éxitos y cuando ves que la persona... pero no éxitos tuyos, éxitos de la persona que has ayudado y que ha sido capaz de hacer esto, esto y esto y al final arranca y se va solo!. Tu dices... tío, chapó.”*

**Estas expresiones** llamaron mi atención, sobretodo porque capta la sensación de María al trabajar haciendo Empleo con Apoyo a personas con discapacidad. Menciona que ayudar a cambiar la vida de otras personas a lo largo de estos 24 años trabajando, la han empoderado y cambiado a ella también.

Es admirable saber que, a pesar de que es un trabajo complicado lleno de barreras sociales, María se siente afortunada de poder hacerlo. Está satisfecha y contenta de percibir que los resultados que obtiene (el éxito de ellos) le compensan lo difícil que puede hacerse el camino.

La **imagen** que me evoca las palabras de María es el proceso de metamorfosis o transformación por el que pasan las mariposas. Las vidas que ella logra cambiar le dan la energía vital para que se de la evolución interior. Por cada persona que ayuda, María logra paso a paso un recorrido para el desarrollo de sus alas.

Escuchar a María me ha hecho **conectar con las vivencias** de mi pasado, haciéndome recordar el verano del 2019, en el que, como voluntaria de la Cruz Roja, visitaba con un grupo de compañeros, a los niños que estaban hospitalizados en el Hospital de la Candelaria. El objetivo de este voluntariado es hacer compañía a niños que están ahí mucho tiempo por diversas razones (cáncer, operaciones complicadas, problemas de conducta, intento de suicidio, trastornos alimentarios, etc...) y, hacerles pasar una tarde diferente a través de juegos, actividades en grupo o simplemente compañía. Recuerdo que hubo

días difíciles ya que, te encontrabas con niños tristes, que extrañaban sus casas y no querían hablar contigo... pero, con un poco de esfuerzo, intentabas llegar ellos y acercarte. Al final, la satisfacción de sacarles una sonrisa hacía que todo el esfuerzo valiese la pena. Sin duda, la Valeria de ese entonces no fue la misma al terminar esos meses de experiencia.

Al escuchar a María me he **transformado**, haciéndome consciente de lo importante que es para la vida personal, trabajar en algo que te llene, te transforme y te empodere. Como futura psicóloga, me comprometo a establecer vínculos que me lleven a conectar con las personas que ayude, para poder transformarlos y que ellos me transformen a mí. Dejo a un lado las relaciones banales, en las que solo existen por mero protocolo. Quiero ir más allá... que cada gesto, cada emoción, cada pensamiento, cada necesidad sea escuchada, sea entendida y devuelta de una manera más clara, más nítida y ajustada a la persona que esté delante de mí. Quiero navegar en el mismo barco que las personas a las que ayude y así, cuestionar mi vida y mis significados, expandirme y estar en constante transformación.

## CONCLUSIONES

Para finalizar este trabajo de investigación, en primer lugar, quisiera agradecer a María por aceptar participar en este y por permitirme vivir esas conversaciones que, hoy en día, son para mí de gran admiración y fuente de crecimiento como persona. Haber conocido un poco más de ella me ha dado la oportunidad de conocerme a mi misma también y haber podido elaborar este trabajo para reflejar su historia y honrarla. Su disponibilidad y entrega en la conversación fueron variables que permitieron que surgieran historias que hoy en día quedan re-elaboradas para generar nuevos cursos de acción, nuevos conocimientos, reafirmando identidades y valores.

El modo de realizar este TFG ha sido una experiencia única que sin duda me ha hecho cambiar la perspectiva de lo que tradicionalmente pensaba de la investigación. Poder llevar a cabo una investigación en el que no hay una guía fija de metodología (DeFehr, 2008), en el que los encuentros con María fueron transformando y moviendo la intención en el proceso constantemente, fue una elección que considero la adecuada para poder lograr el objetivo de este: honrar las palabras.

Este modo de entender la investigación (Rodríguez, 2017) me permitió empoderar las palabras, impulsándome a escuchar, recoger, narrar y renarrar historias a través de las conversaciones guiada situacionalmente, marcado por lo que emergía del encuentro (DeFehr, 2008). Percibir a María como experta de su vida y sus conocimientos, y yo, lejos de la neutralidad, estar involucrada y mezclada, expresando mis procesos autorreflexivos (Blanco, 2012), me permitió recorrer un proceso que genera conocimientos, en formas de historias sobre historias, presentadas ahora como un reconocimiento y recreación, como a generar nuevos cursos de acción (Gergen y Gergen, 2011).

A través del proceso pude aprender de María, de su manera de estar en el mundo como experta en discapacidad. Su entrega por ayudar a los demás, beneficia a la empresa, a las personas con discapacidad e incluso a ella misma como persona. Su implicación es absoluta, potenciando cada vez más sus

habilidades sin dejar de aprender de otros, sin que algún obstáculo la descarrile del camino y propósito.

Las conversaciones con María me hicieron replantearme mi manera de estar en psicología, dando lugar a esos nuevos cursos de acción, desde la lucha por superar la opresión e injusticia. Me ha despertado la curiosidad por descubrirlos y encontrar los valores que las personas con discapacidad nos aportan. Así, a partir de la decisión de dejar a un lado el prejuicio, el fanatismo, la inflexibilidad y el pensamiento dicotómico para dar cabida a la aceptación de la diversidad, borrando lo que suponía y dispuesta a escucharlos.

Percibo una nueva visión del significado de discapacidad, relacionado con las ideas propuestas por Skliar (2005), que propone un cambio de mirada desde la tolerancia a la diversidad a la celebración de las diferencias y que, lo importante es comprender mejor cómo las diferencias nos constituyen como humanos no para acabar con ellas, sino para mantenerlas y sostenerlas en su más inquietante y perturbador misterio (Skliar, 2005).

Así, el desarrollo de este TFG me inspira a maneras de hacer y ser mujer, joven y futura psicóloga en ejercicio, desde una perspectiva de apertura y cambio en la ética de la relación con la alteridad, entendiendo que todo es diferencia y que somos seres múltiples, intraducibles e imprevisibles en el mundo (Skliar, 2005).

## REFERENCIAS

- Agudelo, M. y Estrada, P. (2013). Terapia narrativa y colaborativa: una mirada con el lente del construccionismo social. *Revista Facultad de Trabajo Social*. 29 (29), 15-48.
- Anderson, H., Chavestes R. y Molina, P. (2019). *Harlene, conversaciones interrumpidas*. Taos Institute Publications/ WorldShare Books.
- Blanco, M. (2012). Autoetnografía: una forma narrativa de generación de conocimientos. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 9(19), 49-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62824428004>
- Colás, P. (1997). *Enfoques en la metodología cualitativa: sus practicas de investigacion*. En BUENDÍA, L y COLÁS, P. y HERNÁNDEZ, F.(Eds.), *Metodos de investigacion en psicopedagogia* (pp. 225- 249). Madrid: McGraw-Hill.
- DeFehr, J. (2008). *Transforming Encounters and Interactions: A dialogical Inquiry into the Influence of Collaborative Therapy In The Lives of its Practitioners* (Tesis Doctoral). Universidad de Tilburg, Tilburg, Países Bajos.
- Gergen, K. y Gergen, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*. Madrid: Paidós.
- Palacios, A. y Romañach, J. (2008). El modelo de diversidad: una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional (discapacidad). *Intersticios*, 2 (2), 37-47.
- Rodríguez, S. (2017). *Las relaciones para los jóvenes con medidas judiciales: una investigación colaborativa sobre sus significados y sentidos* (Tesis doctoral) Universidad de La Laguna, España.

Russell, S. y Carey, M. (2002). Re-membering: Responding to commonly asked questions. *International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, No.3.

Skliar, C. (2005). Poner en Tela de juicio la normalidad, no la anormalidad. Políticas y falta de políticas en relación con las diferencias en educación. *Revista Educación y Pedagogía*, Vol. XVH (Nº41), pp.11-22.

Unión Europea de Empleo con Apoyo (2010). *Caja de Herramientas para la diversidad de la Unión Europea de Empleo con Apoyo*.