

# Curso de formación online QOLIVET

## Módulo 1: Introducción al concepto de Calidad de Vida

<b>Descripción del módulo</b>	El objetivo de este módulo es presentar al personal de los servicios de formación profesional y para el empleo y de los servicios sociales los conceptos básicos en el ámbito de la calidad de vida y la discapacidad.
-------------------------------	--

### Introducción:

La calidad de vida se ha convertido en un término de uso frecuente en diversos ámbitos, desde el medio ambiente y el urbanismo hasta la publicidad y el marketing, pasando por la economía y la política<sup>1</sup>. Hay casi tantos modelos y definiciones como investigadores y organismos interesados. No obstante, no cabe duda de que tener una buena calidad de vida es una aspiración muy razonable para cualquier persona y sociedad. A estas alturas, la mejora de la calidad de vida es uno de los objetivos prioritarios de numerosos organismos nacionales e internacionales entre los que se encuentran la Comisión Europea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, así como de muchos gobiernos nacionales.

Hay dos razones principales por las que es necesario que las personas que trabajan en los servicios, tanto los específicos para la discapacidad como los generalistas, conozcan los componentes de la calidad de vida y sepan que la vida independiente y la formación para el empleo pueden mejorar los resultados en la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En primer lugar, la calidad de vida está adquiriendo cada vez mayor importancia en el sector de los servicios sociales y comunitarios, y en el de la formación profesional y para el empleo. Si comparamos los resultados previstos de los programas en estos sectores con los componentes de la calidad de vida, observamos que hay importantes coincidencias. En segundo lugar, la Estrategia de la UE para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030 considera la calidad de vida como uno de sus pilares<sup>2</sup>.

El curso de formación online QOLIVET proporciona una visión general de las principales ideas y prácticas que el personal de los servicios sociales y comunitarios, y de formación para el empleo, puede aplicar en la interacción cotidiana con los y las participantes en dichos servicios, para que estos tengan un efecto positivo en su calidad de vida.

Cabe destacar que se trata de una visión general. Si se desea profundizar en algún tema específico, existen recursos a los que se puede acceder a través de los enlaces incluidos en el texto, o en la sección de recursos del módulo, que ofrece diferentes documentos.

<sup>1</sup> IES Business School (20130. Quality Of Life: Everyone Wants It, But What Is It? *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/iese/2013/09/04/quality-of-life-everyone-wants-it-but-what-is-it/?sh=1fdde66c635d>

<sup>2</sup> Comisión Europea (2021). Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=es>

M1LO1	Definir la calidad de vida y describir las diferentes formas de entenderla
-------	--

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 1.1 Definición de calidad de vida     |
| 1.2 Modelos de calidad de vida        |
| 1.3 Dimensiones de la calidad de vida |

### ¿Qué es la Calidad de Vida?

En términos generales, se puede considerar que una buena calidad de vida es similar a estar satisfecho con la vida. Piensa en cómo es tu vida en este momento, observa las cosas que te rodean, las cosas que tienes y cómo te sientes. Si te sientes satisfecho, probablemente tengas una calidad de vida adecuada.

Las siguientes preguntas te permitirán hacerte una idea de tu nivel de satisfacción con tu calidad de vida.

- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con:
  - tu salud física y mental?
  - la relación con tu familia, amigos y las demás personas con las que te relacionas?
  - tus condiciones de vida?
  - las cosas que tienes?
  - el área donde vives?
  - tu trabajo y tus perspectivas profesionales?
  - tu nivel de ingresos?
  - el equilibrio entre tu vida personal y profesional?
  - cómo disfrutas del tiempo libre?
  - tus oportunidades de desarrollo personal?
  - el lugar que ocupas en la sociedad y en tu comunidad?

Es poco probable que la respuesta a todas estas preguntas sea “excelente”, sin embargo, un gran número de personas en las sociedades desarrolladas consideran que su nivel de satisfacción es relativamente bueno. Por supuesto, en ocasiones las personas tienen problemas o dificultades en algunas áreas, pero en una encuesta realizada en 2021 a la ciudadanía de la UE en la que se preguntó sobre el nivel de satisfacción general con la vida utilizando preguntas similares, la nota media fue de 7,2 sobre 10<sup>3</sup>.

Cabe destacar que el concepto de calidad de vida es muy subjetivo. Dos personas en circunstancias muy similares podrían valorar su nivel de satisfacción de forma muy diferente. Mientras una puede estar muy satisfecha con su vida, la otra puede tener una percepción mucho más negativa. Las evaluaciones subjetivas de la calidad de vida pueden estar influenciadas por el estado de ánimo de la persona en un momento determinado, sus valores y creencias y el contexto cultural en el que vive.

Por consiguiente, para determinar la calidad de vida se deben utilizar también indicadores más objetivos. Estas evaluaciones permiten hacer un análisis comparativo de los principales aspectos que afectan a la calidad de vida. La mayoría de las evaluaciones objetivas incluyen los siguientes indicadores:

- Condiciones de vida

---

<sup>3</sup> Eurostat (2022). *Quality of life indicators - overall experience of life*. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality\\_of\\_life\\_indicators\\_-\\_overall\\_experience\\_of\\_life](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Quality_of_life_indicators_-_overall_experience_of_life)

- Condiciones laborales
- Condiciones ambientales
- Situación económica
- Participación ciudadana
- Seguridad personal
- Salud
- Redes sociales
- Participación social
- Educación

La evaluación de la calidad de vida se basa en la comparación de las condiciones actuales de una persona con las condiciones medias de una sociedad. Asimismo, pueden utilizarse para comparar la calidad de vida en una región o un país<sup>4</sup>.

Este curso se centra principalmente en las percepciones subjetivas de la calidad de vida. Como base para el resto del curso, se ha adoptado la siguiente definición.

La calidad de vida es la percepción que tiene un individuo sobre su situación comparada con sus objetivos, expectativas, principios y preocupaciones. Es una visión subjetiva que está influenciada por la cultura y los sistemas de valores en los que vive.<sup>5</sup>

En la figura 1 se muestra el modelo de calidad de vida en el que se basa este curso, adaptado a partir de un modelo que se ha desarrollado y probado durante 20 años<sup>6</sup>. Se considera que la calidad de vida está relacionada con la posición que la persona ocupa en la vida y en su comunidad, y con su percepción de la misma en función de sus creencias, aspiraciones y valores. La calidad de vida es el resultado de la interacción entre la persona, sus objetivos y expectativas y las experiencias de la interacción diaria con diferentes personas, lugares, cosas y servicios con los que se encuentra.



<sup>4</sup> WorldData.info (2021). *Comparison of quality of life worldwide*. <https://www.worlddata.info/quality-of-life.php>

<sup>5</sup> Organización Mundial de la Salud (2012). *The WHOQOL Guidance (normative)*. CH: Autor. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-HIS-HSI-Rev.2012.03>

<sup>6</sup> Schalock, R.L., Verdugo, M.A., & Lee, T. (2016). A systematic approach to an organization's sustainability. *Evaluation and Program Planning*, 2016, 56, 56-63. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.03.005>

### **Figura 1: Modelo QOLIVET de calidad de vida**

A continuación, se explica cada uno de los componentes del modelo.

**Empoderamiento Individual:** una persona empoderada puede elegir y tomar decisiones y actuar en consecuencia. Puede fijarse objetivos y participar en actividades para desarrollar sus capacidades. Es capaz de ejercer control sobre las cosas de su entorno y hacer frente a las dificultades que se interponen en su camino.

**Desarrollo Personal:** Una persona será más independiente si participa en actividades de formación permanente, y aprende a afrontar las dificultades, a realizar las tareas cotidianas, y a actuar de forma autónoma.

**Autodeterminación:** Se trata de un aspecto esencial para mejorar el empoderamiento de la persona. Implica fijarse objetivos y esforzarse por alcanzarlos, tomar decisiones y ser capaz de actuar en consecuencia, tener la seguridad suficiente para defender creencias y acciones, y pedir ayuda y asesoramiento cuando sea necesario.

**Participación Social e Inclusión Activa:** La plena participación e inclusión en la comunidad y en la sociedad son aspectos importantes de la calidad de vida. La participación social consiste en ser capaz de interactuar satisfactoriamente con familiares, amistades y personas desconocidas de manera individual, y de participar en actividades sociales, culturales y políticas en la comunidad. La participación en la sociedad como ciudadano/a en igualdad de condiciones y el respeto de los derechos son dos elementos fundamentales de la participación y la inclusión. La participación en el empleo es un claro ejemplo de inclusión.

**Relaciones Interpersonales:** La calidad de vida puede verse afectada por la interacción con otras personas, como familiares y amistades, personas desconocidas, personas con autoridad y entidades proveedoras de servicios. Aprender a gestionar las relaciones y a expresar las necesidades individuales son aspectos fundamentales para establecer relaciones positivas.

**Derechos y Ciudadanía:** En una sociedad, todos/as los/las ciudadanos/as tienen derechos. Si estos no son respetados por otras personas o por las instituciones, la calidad de vida puede verse afectada negativamente. Del mismo modo, los/las ciudadanos/as tienen la obligación de contribuir a la sociedad y actuar de forma responsable. Ser buen/a ciudadano/a puede mejorar la inclusión.

**Empleabilidad:** Poder trabajar puede mejorar sustancialmente la calidad de vida. En general, las personas que trabajan están más satisfechas con su vida. Disponer de las competencias necesarias para buscar y conseguir un empleo aumenta las probabilidades de encontrar trabajo y tener una mejor calidad de vida. La capacidad para mantener un empleo o cambiar de trabajo, en caso necesario, son también competencias importantes.

**Participación en la Comunidad:** Formar parte de la comunidad local puede mejorar la calidad de vida. En la mayoría de las comunidades existen clubes, organizaciones y asociaciones que ofrecen oportunidades para participar en actividades de ocio. La participación en estas actividades puede proporcionar a la persona un tiempo de ocio positivo y enriquecedor. Asimismo, existen organizaciones que ofrecen apoyo espiritual o material a la población local. Estar en contacto con ellas puede ofrecer oportunidades para ayudar a los demás o para obtener ayuda cuando sea necesario.

**Bienestar:** Se refiere a la satisfacción de la persona con su vida. En general, se refiere a la salud, la felicidad y la prosperidad. Gozar de buena salud mental y física, poder controlar el estrés y tener la capacidad de ganar el dinero necesario para tener una vida digna son factores que pueden mejorar la calidad de vida.

**Bienestar Emocional:** Implica sentirse bien con uno/a mismo/a, confiar en las propias capacidades y ser capaz de afrontar las dificultades de la vida que puedan causar estrés. La resiliencia o la capacidad de recuperarse después de una situación de adversidad puede ayudar a proteger el bienestar emocional.

**Bienestar Físico:** Gozar de buena salud y estar en buena forma física aumenta la probabilidad de tener mejor calidad de vida. Hacer ejercicio con regularidad, seguir una dieta equilibrada y tener acceso a la atención sanitaria cuando se necesita son factores importantes para alcanzar y mantener el bienestar físico.

**Bienestar Material:** Tener todo lo necesario para vivir cómodamente, poder gastar en las necesidades básicas y tener algo de sobra para permitirse actividades de ocio son aspectos importantes de la calidad de vida. Ser capaz de conseguir un empleo remunerado permite a muchas personas mejorar su bienestar material. Otro aspecto importante es poder acceder a financiación cuando se necesita.

M1LO2	Describir la relación entre discapacidad y calidad de vida desde una perspectiva biopsicosocial
2.1	Deficiencia vs. discapacidad
2.2	La importancia del entorno

### ¿Cómo puede afectar una deficiencia o limitación a la calidad de vida?

Cualquiera que haya sufrido una infección vírica grave, se haya torcido o roto un tobillo o haya padecido fuertes dolores de cabeza o espalda sabe el efecto que pueden tener en la calidad de vida. Además de las consecuencias *biológicas* de la enfermedad, como el dolor o el cansancio, también existen consecuencias *psicológicas* en la forma de sentir o de pensar de la persona. Las personas del entorno, que pueden proporcionar ayuda, y los servicios disponibles, también pueden influir en este sentido. Es lo que denominamos el aspecto *social*.

La combinación de estas tres perspectivas proporciona una descripción *biopsicosocial* del efecto que puede tener una enfermedad en la calidad de vida.

Por ejemplo, a medida que envejecemos, desarrollamos diferentes problemas de salud que pueden limitar nuestra funcionalidad, lo que afecta a nuestra capacidad para llevar a cabo diferentes tareas. En algunos casos, estos problemas pueden limitar nuestra capacidad para participar en actividades importantes de la vida cotidiana. Un ejemplo sería una persona a la que le gusta leer, pero le falla la vista. Por suerte, existen soluciones que pueden ayudar a esta persona a seguir disfrutando de su pasatiempo favorito. Las gafas o lentes de contacto graduadas o la cirugía con láser son las intervenciones más frecuentes para compensar la pérdida de visión. Sin embargo, aun si estas soluciones no funcionan, la persona puede seguir disfrutando de la literatura a través de audiolibros o lectores de pantalla.

Existe una minoría considerable de personas que nacen con deficiencias o limitaciones, las desarrollan o las adquieren sin que estén relacionadas con la edad. En general, nos referimos a estas personas como personas con discapacidad. Sin embargo, cabe destacar que el mero hecho de tener

una deficiencia funcional no significa tener una discapacidad. Existen numerosos ejemplos de personas con alguna limitación funcional que viven una vida satisfactoria y productiva y participan plenamente en la comunidad.

Saber distinguir entre tener una deficiencia o limitación y tener una discapacidad es fundamental para comprender el papel que pueden desempeñar los servicios en la mejora de la calidad de vida. Los activistas de la discapacidad llamaron por primera vez la atención sobre esta diferencia a finales de la década de 1970, y en 2001<sup>7</sup> la Organización Mundial de la Salud la integró en un marco biopsicosocial para caracterizar la salud y la discapacidad.

El enfoque biopsicosocial se basa en lo siguiente.

- Un problema de salud puede causar una reducción a largo plazo, o permanente, de la función corporal.
- Puede tratarse de funciones mentales, físicas o metabólicas.
- Una limitación funcional puede restringir las actividades que una persona puede llevar a cabo.
- Estar limitada para llevar a cabo ciertas actividades puede reducir la participación de una persona en actividades básicas.
- Este proceso no es inevitable. El entorno en el que vive la persona puede facilitar que esta siga haciendo actividades o que tenga una participación más plena.
- También puede ocurrir lo contrario. Pueden existir factores en el entorno que supongan un obstáculo en el itinerario de la persona y que reduzcan su capacidad para participar en las actividades de la vida.
- El proceso también depende de las características de cada persona, como el sexo, la raza, la edad, la educación o la religión.

Desde un punto de vista biopsicosocial, la discapacidad no es un rasgo de la persona, sino un proceso en el cual la interacción con su entorno reduce su calidad de vida. Una persona con discapacidad es alguien que tiene una limitación y que ve restringida su participación como consecuencia de factores ambientales negativos.

Esta visión de la discapacidad como un proceso y no como un estado se denomina modelo biopsicosocial. Según este modelo, la discapacidad implica un factor biológico, tiene una dimensión psicológica y se ve afectada por condiciones facilitadoras y barreras físicas y psicosociales.

Hay muchas personas que tienen una deficiencia o limitación que participan plenamente en la sociedad y en las actividades de la vida, por ejemplo:

- Stephen Hawking
- Andrea Bocelli
- Franklyn D. Roosevelt
- Stevie Wonder
- Helen Keller
- Winston Churchill
- Ludwig van Beethoven
- Martin Luther King

---

<sup>7</sup> Organización Mundial de la Salud. (2001). *Towards a Common Language for Functioning, Disability and Health*. Autor. ICF <https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf>

La lista es interminable.

Los principales mensajes del modelo biopsicosocial son los siguientes:

1. El mero hecho de tener una deficiencia (una limitación funcional) no significa que la persona tenga una discapacidad.
2. Las condiciones facilitadoras del entorno pueden reducir el nivel de discapacidad que experimenta la persona.
3. En el entorno también pueden existir barreras que aumentan la discapacidad.
4. Las características de cada persona pueden contribuir a mejorar su capacidad.

M1LO3	Explicar cómo puede mejorarse la calidad de vida mediante la prestación de servicios
	<p>3.1 Evaluación individual</p> <p>3.2 Planificación centrada en la persona</p> <p>3.3 Reducción de las barreras físicas y psicosociales mediante diferentes tipos de intervenciones y apoyos</p>

### **¿Cómo pueden ayudar los servicios a mejorar la calidad de vida?**

Todos dependemos de servicios para proteger y mejorar nuestra calidad de vida. Imaginemos lo que pasaría si las personas que recogen la basura se pusieran en huelga. Por esta razón, en muchos países la policía y las fuerzas de seguridad tienen prohibido por ley hacer huelga. Pensemos un momento en los diferentes servicios de los que dependemos para garantizar una calidad de vida digna. Por ejemplo:

- Transporte
- Salud
- Protección social
- Educación y formación
- Seguridad
- Comercio
- Medio ambiente
- Hostelería
- Entretenimiento
- Energía
- Servicios jurídicos
- Información#
- Comunicación

Cuando estos servicios funcionan correctamente y las personas que los prestan desempeñan adecuadamente sus funciones, pueden actuar como facilitadores ambientales de la calidad de vida. Sin embargo, muchos/as hemos tenido experiencias en las que el servicio no ha cumplido nuestras expectativas o en las que la persona que prestaba el servicio no ha desempeñado sus funciones de forma adecuada. A menudo estas situaciones afectan negativamente a nuestro bienestar mental y físico, y puede reducir considerablemente nuestra calidad de vida.

Si un servicio no satisface las necesidades de una persona, puede afectar negativamente a su calidad de vida. Más aún en el caso de personas con necesidades específicas. Está ampliamente demostrado que las personas con necesidades específicas como consecuencia de una limitación funcional se

encuentran a menudo con servicios que no están adaptados a sus necesidades porque no son accesibles, porque el personal no ha recibido la formación adecuada, o porque los criterios de participación la excluyen. Esto puede ocurrir incluso en servicios que tiene la misión específica de atender a personas con discapacidad.

En la mayoría de las sociedades desarrolladas y en vías de desarrollo se ofrecen servicios destinados a proporcionar intervenciones y apoyos a personas con limitaciones funcionales. Del mismo modo, el derecho de las personas con discapacidad a participar plenamente en los servicios generalistas está contemplado en la legislación contra la discriminación. No hay ninguna razón por la que no se pueda exigir tanto a los servicios generalistas como a los especializados que cumplan los estándares de atención al cliente que la mayoría de la gente espera cuando interactúa con un servicio.

Concretamente, esperamos recibir un servicio que sea:

- Eficiente y eficaz (hace lo que dice)
- Prestado por parte de personal con la formación adecuada, que:
  - Nos reconozca como personas
  - Intente adaptar el servicio para satisfacer nuestras necesidades
  - Nos trate con respeto y dignidad, y
  - Apoye nuestros esfuerzos para quedar satisfechos
- Tenga en cuenta nuestros comentarios y quejas con el fin de mejorar la calidad de lo que ofrece.

Hay tres mecanismos importantes que pueden contribuir a que un servicio, ya sea generalista o especializado, mejore la calidad de vida de una persona con discapacidad.

1. **Evaluación Individual:** Un servicio que toma como punto de partida las necesidades y las fortalezas de una persona, tiene más probabilidades de adecuarse a ella.
2. **Planificación Centrada en la Persona:** Un servicio que tiene en cuenta a la persona a la hora de fijar objetivos y prioridades, y de decidir cuál es la mejor manera de alcanzarlos, la ayudará más eficazmente a lograr sus objetivos. Implicar a la persona en la evaluación de las intervenciones y los apoyos que ha recibido para valorar si se han logrado los resultados previstos, puede ayudar a encontrar soluciones más específicas y sostenibles.
3. **Enfoque Biopsicosocial:** Un servicio que trate de adaptarse a las necesidades funcionales de la persona será más accesible e inclusivo para una mayor diversidad de usuarios. Para ello, se deben identificar las posibles barreras físicas o psicosociales y adoptar las medidas oportunas para reducir o eliminar dichas barreras. Cuando esto no sea posible, el servicio puede proporcionar a la persona acceso a otras intervenciones que le permitan desarrollar su capacidad para actuar por sí misma, o bien a asistencia y apoyos que faciliten su participación en las actividades. Poder escuchar el texto de una página web es un ejemplo de cómo hacer que algo sea más accesible para un público más amplio. Ofrecer una función de chat que permite que el cliente pueda hablar con una persona real es un ejemplo de cómo ayudar a la persona a navegar por la web por sí misma.

M1LO4	Describir el papel que desempeñan los servicios en el fomento de aspectos específicos de la calidad de vida
	<p>4.1 La calidad de vida como principal resultado de los servicios sociales y comunitarios, y de formación profesional y para el empleo</p> <p>4.2 Los principios de calidad de vida constituyen la base de todas las intervenciones y planteamientos</p>

#### 4.3 Papel de los servicios en el fomento del ejercicio de derechos y la inclusión significativa

##### **Ejemplos de cómo los servicios pueden tener un impacto positivo en diferentes aspectos de la calidad de vida**

Los servicios sociales y comunitarios, y los servicios de formación profesional y para el empleo son dos sectores que pueden contribuir notablemente a mejorar la calidad de vida de una persona que tiene discapacidad como consecuencia de una limitación funcional. Hablamos tanto de los servicios especializados como de los generalistas. A continuación, se muestran algunos ejemplos, basados en el modelo descrito anteriormente, que pueden ayudar a entender cómo estos servicios pueden tener un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

##### **Empoderamiento Individual:**

- Los servicios sociales y comunitarios pueden empoderar a las personas que participan en ellos no solo mejorando su capacidad para actuar por sí mismas, sino también actuando bajo el principio de que son miembros proactivos del equipo de planificación cuyas opiniones se tienen en cuenta y a quienes se debe tratar con la misma consideración que a los demás miembros del equipo.
- Los servicios de formación para el empleo pueden empoderar a las personas que participan en ellos ayudándolas a aprender cómo aprender de forma más eficaz, teniendo en cuenta que estas conocen sus necesidades, y colaborando con ellas para identificar soluciones que respondan a las dificultades a las que se enfrentan.

##### **Desarrollo Personal:**

- Los servicios sociales pueden desarrollar procesos y procedimientos que, además de proporcionar el apoyo necesario, ofrezcan a la persona oportunidades para aprender y desarrollar sus capacidades e intereses.
- Los servicios de formación para el empleo deben tener en cuenta que los conocimientos y competencias técnicas deben complementarse con habilidades sociales e interpersonales, y ofrecer oportunidades de aprendizaje formal e informal para que la persona adquiera y ponga en práctica competencias interpersonales, comunicativas y cognitivas.

##### **Autodeterminación:**

- Los servicios sociales pueden fomentar el sentido de autocompetencia de la persona ofreciéndole oportunidades para tomar decisiones y asumir el control de las actividades en las que participa, y proporcionándole formación en toma de decisiones y resolución de problemas. Asimismo, pueden mejorar la capacidad de la persona para cuidar de sí misma tanto a nivel doméstico como de su comunidad.
- Los servicios de formación para el empleo pueden colaborar activamente con la persona en la creación de un plan individual de formación, con objetivos de aprendizaje flexibles que la persona puede elegir. La toma de decisiones y la resolución de problemas pueden integrarse en el plan de formación de todos los participantes y evaluarse posteriormente.

##### **Participación social e inclusión activa:**

- Uno de los principales objetivos de la mayoría de los servicios sociales es apoyar la plena participación de la persona en la comunidad. En este sentido, los servicios sociales deben

tener en cuenta que la persona necesita aprender a interactuar no solo en el ámbito del propio servicio, sino también en la comunidad en general. Para ello, se pueden establecer vínculos y colaboraciones con otras organizaciones.

- Está ampliamente demostrado que el éxito en la formación profesional o para el empleo reporta muchos beneficios a aquellas personas que poseen las competencias y diplomas necesarios. Un aspecto fundamental de los servicios de formación para el empleo es el beneficio que aportan a la persona que abandona o que no consigue el diploma. Cuando tienen en cuenta las necesidades individuales y las habilidades sociales y de comunicación específicas de cada persona, estos servicios pueden reducir la tasa de abandono, mejorar la cualificación de los/las participantes, y contribuir a que, incluso quienes no completen el programa, adquieran competencias que les permitan mejorar su participación e inclusión social.

#### **Relaciones interpersonales:**

- Los servicios sociales están dirigidos a personas concretas, que son sus beneficiarias directas. No obstante, hay a menudo un grupo indirecto de beneficiarios/as, que está compuesto principalmente por familiares de la persona usuaria del servicio. El servicio puede colaborar con la familia para establecer una relación más igualitaria en la que se respete la autonomía de la persona, por ejemplo, ayudándola a crear un círculo de apoyo. o animándola a ampliar la red de personas con las que se relaciona y a mejorar sus habilidades y técnicas de comunicación.
- En general, los servicios de formación para el empleo se centran en las habilidades sociales en el ámbito laboral y enseñan al alumnado la forma más adecuada de relacionarse con los demás en el lugar de trabajo. En realidad, las habilidades sociales necesarias para el empleo no son muy diferentes de las que se requieren para establecer relaciones positivas y constructivas en la esfera social. Así, los servicios de formación para el empleo también pueden ayudar al alumnado que tiene dificultades para relacionarse con familiares y amistades. Esto puede servir como base para construir relaciones más positivas en general.

#### **Derechos y ciudadanía:**

- Existen numerosos recursos y apoyos para garantizar que una persona con discapacidad pueda ejercer los derechos que le garantiza la legislación internacional y nacional. Los servicios sociales pueden ayudar a la persona a defender sus derechos, formándola para ser más asertiva, y asegurándose de que conoce sus derechos y obligaciones como ciudadano/a y que sabe dónde acudir para obtener ayuda. Asimismo, pueden ayudar a la persona a proteger y defender sus derechos como participante en el servicio.
- Se ha demostrado que la discriminación puede suponer una importante barrera para la participación de la persona en las principales actividades de la vida diaria. Los servicios de formación para el empleo se encuentran en una posición excelente para educar a las personas que participan en ellos sobre sus derechos y obligaciones como parte del currículo complementario. Deben insistir en la importancia de reivindicar los derechos, asegurándose de que el alumnado conozca cuáles son sus derechos dentro del servicio, y sepa a dónde pueden acudir para recibir asesoramiento y apoyo cuando crea que sus derechos se han vulnerado.

#### **Empleabilidad:**

- Existe una relación documentada entre el empleo y la calidad de vida. Aunque, por lo general, los servicios sociales no se encargan específicamente de ayudar a encontrar trabajo, está demostrado que tener un empleo puede mejorar considerablemente la autoestima y la confianza de los/las participantes. Especialmente cuando reciben un salario acorde al mercado por el trabajo que realizan. Si la persona no está preparada para tener un empleo, los servicios sociales pueden incluir en su plan personalizado objetivos que le ayuden a entender mejor el mundo del trabajo, y mejorar sus habilidades laborales. Aunque el servicio no esté capacitado para trabajar la empleabilidad entre sus objetivos, puede ponerse en contacto con otras organizaciones que sí lo hagan y establecer colaboraciones.
- El porcentaje de participantes que acceden a un empleo es un claro indicador del éxito de un servicio de formación para el empleo. Normalmente, para evaluar el servicio se suelen tener en cuenta tanto las inserciones directas como las que se producen en un período de tiempo posterior a la finalización de la formación. No se suelen tener en cuenta las personas que dejan el empleo posteriormente. Pero el éxito de un servicio de formación para el empleo eficaz no se debe medir únicamente por la inserción. Se trata también de preparar al alumnado para que sea competente en un mercado laboral flexible en el que pueden tener que cambiar de trabajo con frecuencia a lo largo de su carrera. Para ello, las competencias laborales son fundamentales y los servicios de formación para el empleo deben fomentarlas a través de oportunidades de aprendizaje formal e informal.

#### **Participación en la comunidad:**

- Los servicios sociales que colaboran con la comunidad local para crear entornos más inclusivos y combatir actitudes negativas son los más valorados por sus participantes. Los servicios sociales deben ser conscientes de que las capacidades y competencias desarrolladas en el marco del servicio no se transfieren automáticamente al mundo real. Deben crear oportunidades para que las personas practiquen dichas competencias en otros contextos, por ejemplo, mediante colaboraciones con empresas, asociaciones y clubes locales.
- Los servicios de formación para el empleo suelen establecer acuerdos con empresas locales para ofrecer prácticas laborales, formación en el puesto de trabajo e incluso inserciones. Adoptando una perspectiva más amplia, los servicios de formación para el empleo podrían ofrecer oportunidades de voluntariado para que las personas que participan en ellos puedan adquirir experiencias reales que les puedan resultar de utilidad en su trayectoria profesional a la vez que contribuyen a la comunidad local. Esto puede provocar un efecto en cadena y cambios de actitud en la comunidad. También puede ayudar a la persona a aprender a encontrar el equilibrio entre la vida personal y profesional.

#### **Bienestar:**

- La eficacia de los servicios sociales suele evaluarse en función del bienestar percibido por sus usuarios/as. Puede denominarse beneficio social y de salud, o calidad de vida relacionada con la salud. Los servicios sociales pueden contribuir a mejorar el bienestar ayudando a sus usuarios/as a llevar una vida independiente y atendiendo sus necesidades íntimas con respeto y dignidad.
- Si bien obtener un empleo remunerado puede mejorar el bienestar, el trabajo también puede afectar a la salud física o mental de la persona. El alumnado debe tener los conocimientos y las competencias necesarias para saber identificar riesgos físicos o psicológicos en el lugar de trabajo, y hablar con la dirección para solucionarlos. Asimismo,

deben ser conscientes de la importancia de mantener un equilibrio saludable entre la vida personal y profesional.

#### **Bienestar emocional:**

- Existen diversos factores que pueden afectar al bienestar emocional de una persona. La soledad y el aislamiento son dos factores de riesgo. Al animar a una persona a ampliar su círculo social y a establecer relaciones constructivas con quienes le rodean, los servicios sociales pueden contribuir a que mejore la percepción que tiene de sí misma y se sienta conectada. Incluso si el servicio se centra específicamente en proporcionar apoyos físicos o materiales para una vida independiente, también debe atender las necesidades emocionales de la persona.
- Tener un empleo se asocia a mejores resultados en salud mental y, sin embargo, más del 40% de los trabajadores de la UE afirman enfrentarse a situaciones laborales que ponen en riesgo su salud mental<sup>8</sup>. Los servicios de formación para el empleo tienen la responsabilidad de preparar adecuadamente a sus participantes proporcionándoles las estrategias y competencias necesarias para lidiar con el estrés laboral y mejorar su resiliencia para afrontar los problemas de salud mental en el trabajo.

#### **Bienestar físico:**

- La función de los servicios sociales puede a veces medirse en términos de ganancia de salud o mantenimiento de la capacidad física de una persona. Sin embargo, además de proporcionar los apoyos e intervenciones necesarios, también pueden animar a la persona a llevar un estilo de vida más saludable, hacer ejercicio y mantener una dieta sana.
- En 2018 se notificaron 2,4 millones de accidentes no mortales en el lugar de trabajo en la UE<sup>9</sup>. Si bien los empresarios tienen la obligación de garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, los trabajadores tienen la obligación de cumplir con las prácticas de seguridad en el trabajo. Las entidades proveedoras de formación para el empleo tienen la obligación de promover y proteger la salud y la seguridad del alumnado, pero también deben enseñarles las prácticas de seguridad en el trabajo y a identificar posibles riesgos.

#### **Bienestar material:**

- Los servicios residenciales y de vivienda tienen la obligación específica de proteger y promover el bienestar material de sus participantes. No obstante, todos los servicios deben garantizar el acceso de la persona a todas las ayudas económicas a las que tenga derecho y ayudarla a gestionar su dinero con prudencia. Asimismo, es esencial que protejan la seguridad de la persona.
- A lo largo de su vida, las personas tituladas de formación profesional de grado superior ganan un 20 % más que el alumnado que completa la educación secundaria<sup>10</sup>. Solo por esto, es evidente que la formación para el empleo puede mejorar el bienestar material. Sin embargo, las entidades proveedoras de formación para el empleo deben garantizar que sus

<sup>8</sup> Eurostat (2021). *Self-reported work-related health problems and risk factors - key statistics*. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Self-reported\\_work-related\\_health\\_problems\\_and\\_risk\\_factors\\_-\\_key\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Self-reported_work-related_health_problems_and_risk_factors_-_key_statistics)

<sup>9</sup> Statista (2021). *Workplace Accidents in Europe*. <https://www.statista.com/chart/24756/fatal-workplace-accidents-per-100000-workers/>

<sup>10</sup> OCDE. (2019). *What are the earnings advantages from education?* <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/ab9c46ef-en/index.html?itemId=/content/component/ab9c46ef-en>

programas sean lo más inclusivos posible y tengan en cuenta diferentes necesidades de aprendizaje, de forma que después de completar el programa mejore su bienestar material un mayor rango de alumnado. Los servicios de formación para el empleo también pueden mejorar el bienestar material de la persona enseñándola a gestionar sus recursos y a planificar sus gastos.