


BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERACCIÓN CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD





Manual elaborado en el marco del convenio de colaboración entre el Gobierno de Cantabria y CERMI Cantabria para facilitar la interacción con personas con discapacidad.

Financia: Gobierno de Cantabria.



Elabora: CERMI Cantabria.



Diseño e ilustraciones: Mi Werta Estudio Creativo.

DL. SA-746-2018



INTRODUCCIÓN

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La discapacidad deja de ser, por tanto, lo característico de la persona.

Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad tendrán menos dificultades, y su autonomía será mayor.

Desde el CERMI Cantabria damos especial valor a las actitudes de la sociedad, y por ello esta Guía de Buenas Prácticas pretende ofrecer pautas para facilitar la interacción con personas con discapacidad, favorecer actitudes positivas y **garantizar su participación en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.**

PAUTAS COMUNES A TODAS LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 1.** Establece un **trato basado en el respeto, la igualdad y la confianza en sus capacidades**. Evita actitudes paternalistas, de lástima e infantiles.
- 2.** Presta **atención a la persona**, no a la discapacidad.
- 3.** Preséntate y **habla directamente a la persona** con discapacidad, no a su acompañante.
- 4.** **Se receptivo** a las necesidades que cada persona manifieste. **La discapacidad no siempre es visible.**
- 5.** Trata a las personas adultas con discapacidad **como adultas**.
- 6.** Habla en **tono tranquilo**, despacio y evitando gritar o elevar la voz.
- 7.** Da **explicaciones concisas y con un lenguaje sencillo**. No satures con excesiva información.
- 8.** Cuida tu **expresión no verbal**, es muy importante en la comunicación y en la efectividad del mensaje.
- 9.** La **información debe ser accesible para todas las personas** (lectura fácil, tamaño de letra aumentado y con alto contraste, pictogramas, braille, lengua de signos, subtítulos, información auditiva, paneles a media altura, etc.).

10. La **cartelería** debe contener textos y símbolos sencillos y universales.

11. Facilita la información con **anotaciones o instrucciones claras**, siempre resultan beneficiosas para recordar los pasos a seguir.

12. Ofrece tu **ayuda** para **cumplimentar documentos**, la lectoescritura y la comprensión lectora resultan complicadas a la hora de realizar trámites.

13. **Pregunta si desea tu ayuda** y en caso afirmativo como hacerlo. Es importante que las personas puedan realizar las cosas por sí mismas.

EN DEFINITIVA, OFRECE TU COLABORACIÓN Y ACTÚA CON NATURALIDAD. UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD, ANTE TODO, ES UNA PERSONA





PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y/U ORGÁNICA

Las **personas con discapacidad física** pueden tener limitaciones en su movilidad y pueden necesitar ayudas para su desplazamiento.

AYUDAS TÉCNICAS

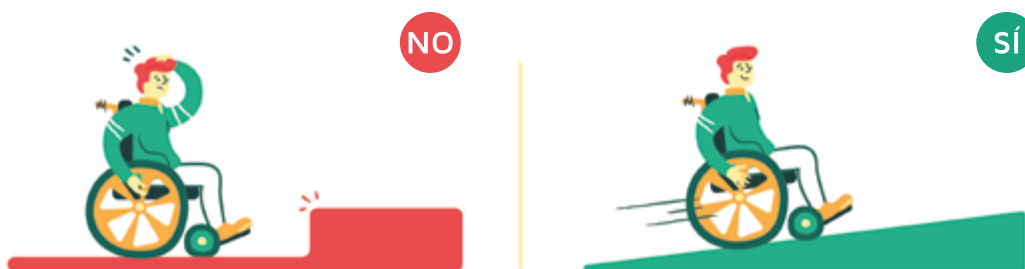


También pueden tener dificultades para manipular objetos, para su autonomía o incluso para comunicarse.

En la **discapacidad orgánica** son los órganos internos o externos los que están dañados. Normalmente no se aprecia a simple vista por lo que se la conoce también como discapacidad invisible.

¿Qué debo tener en cuenta para atender adecuadamente a una persona con discapacidad física?

- **Facilita itinerarios y espacios accesibles** que las personas puedan utilizar con la mayor autonomía posible (transportes, aparcamientos, puertas automáticas y timbres en altura media, rampas, ascensores, baños accesibles abiertos y sin obstáculos, etc.).



- En los desplazamientos, ajusta tu ritmo al suyo y si te lo pide o lo ofreces, **colabora en sus desplazamientos** con la silla de ruedas.
- Ten cuidado de no chocar con puertas o paredes. **Respeto a su ayuda técnica** (silla de ruedas, muleta, bastón) como si fuera una parte de su cuerpo.
- Comunícate siempre frente a ella, cara a cara. Ante una explicación o cuando hay que observar algo, **preocúpate de que se coloquen en primera fila** para que puedan ver y escuchar.

Si a alguna persona le cuesta hacerse entender:

- **Escucha con atención, sin prisas** y hasta el final. No termines sus frases. Si no la comprendes, díselo claramente y escúchala de nuevo.
- **Ofrece alternativas:** apoyo de una persona como mediadora de comunicación, traer el mensaje escrito, usar el móvil o un comunicador, etc.
- **No ignores el mensaje ni contestes sin sentido.** Si tienes que hacer preguntas, intenta que sean cortas y sencillas; y si es posible, que tengan un sí o un no por respuesta.

UTILIZA MOBILIARIO QUE PERMITA LA COMUNICACIÓN VISUAL (MOSTRADORES DE MEDIA ALTURA, ASIENTOS). PON LAS COSAS A SU ALCANCE Y ADECÚA LA ALTURA DE TEXTOS O MENSAJES ESCRITOS





PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las **personas sordas** tienen en común las barreras de comunicación, pero no todas se comunican de la misma manera.

En función, de su pérdida auditiva:

- Algunas personas utilizan audífonos y/o implantes y suelen comunicarse en lengua oral.
- Otras personas, por sus importantes pérdidas auditivas, suplen mediante la vista las funciones que habitualmente cumple el oído, y habitualmente son usuarias de la **lengua de signos**.

DESATA TU EXPRESIVIDAD. NO TE CORTES, **UTILIZA GESTOS Y EXPRESIONES PARA HACERTE ENTENDER**. LO MÁS IMPORTANTE PARA COMUNICARSE ES LA ACTITUD



Las personas sordas no son sordomudas pues el aparato fonador está en perfecto estado. La habilidad para comunicarse mediante la **lectura labial** varía de unas personas a otras.

Para facilitar la comunicación son muy importantes los recursos de apoyo a la comunicación:

- El **intérprete de Lengua de Signos** permite la comunicación entre las personas usuarias de la lengua de signos y las usuarias de habla.
- El **bucle magnético** es un recurso técnico que reduce el ruido de fondo en los espacios públicos, útil para personas que usan prótesis auditiva (audífono o implante coclear). Se puede disponer de bucles instalados o tener a disposición del público bucles individuales (receptores portátiles inalámbricos –sistemas de FM).
- Las informaciones audiovisuales deben ser **subtituladas e interpretadas a la lengua de signos**.
- Los **sistemas de aviso de emergencia** deben estar adaptados a una comunicación visual (luz, video-llamada...).
- El personal de **seguridad** debe conocer que los audífonos o implantes pueden dañarse al pasar por los arcos de seguridad.



Símbolo que indica la adaptación en lengua de signos



Símbolo que indica la existencia de bucle magnético



Símbolo que indica actividades subtituladas

¿Qué debo tener en cuenta para comunicarme con una persona con discapacidad auditiva?

- **Busca el contacto visual.** Háblale de frente para que pueda observar tu rostro, vocalizando bien y sin girarte ni moverte mucho.
- **Para llamar su atención** puedes agitar tu mano, darle un suave toque en el brazo, o encender y apagar la luz.
- **En caso de que la persona utilice audífonos, implante coclear u otra ayuda técnica,** y el espacio cuenta con bucle magnético, indícaselo.
- **Dirígete directamente a la persona** con discapacidad auditiva y no a su intérprete. Colócate al lado del intérprete para que la persona sorda pueda verlos a las dos.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Las personas con discapacidad visual tienen una pérdida grave en su funcionalidad visual. Presentan una disminución en mayor o menor grado de la **agudeza visual** y una reducción significativa del **campo visual**.

Existen muchas diferencias entre las personas con deficiencia visual tanto a nivel de resto visual como de funcionamiento autónomo. Por lo que **cada persona presentará características y necesidades muy diferentes**. No todas llevan bastón blanco o perro guía.

¿Qué debo tener en cuenta para dirigirme a una persona ciega o con discapacidad visual?

- Abórdala de forma que no le quede duda que te refieres a ella (utiliza su nombre y/o establece un leve contacto con su brazo) **e identifícate**.
- **Ubica la cartelería** en un lugar y altura adecuada, los textos en letras de gran tamaño y alto contraste cromático con el fondo.
- Para entregar o señalar algo a una persona con discapacidad visual **pon en contacto el objeto con sus manos a la vez que das las indicaciones verbales**.
- Evita indicaciones como **"aquí, allí, ahí,"** no significan nada para una persona que no puede ver. Sustitúyelas por otras más concretas: "A su izquierda", "Gire a la derecha" "en la esquina inferior derecha", etc.



Para acompañarla durante un desplazamiento:

- Ante unas escaleras: **para e indica** verbalmente si son de subida o bajada y, si existe pasamanos, indica si está a la derecha o a la izquierda.
- Para pasar por **lugares estrechos** informa verbalmente y camina delante de ella sin perder el contacto del brazo.
- Si la persona va acompañada por un **perro guía**: evita interactuar con el perro y posíciónate en el lado contrario al que ocupa el animal.

PREGUNTA SIEMPRE SI NECESITA AYUDA. EN CASO AFIRMATIVO, **OFRÉCELE EL BRAZO CON UN GESTO O COMENTARIO**. NO LA AGARRES NI LA EMPUJES





PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y DEL DESARROLLO

Las personas con **discapacidad intelectual y del desarrollo** tienen limitaciones en áreas relevantes de la vida tales como el lenguaje, la movilidad, el aprendizaje, el autocuidado y la vida independiente. En ellas se engloba tanto la discapacidad intelectual, como los trastornos del espectro de autismo (TEA), la parálisis cerebral, y otras situaciones estrechamente relacionadas con la discapacidad intelectual.

LA **ACCESIBILIDAD COGNITIVA** ES LA CUALIDAD O PROPIEDAD QUE HACE QUE LAS COSAS, LOS OBJETOS, LOS SERVICIOS, LAS APLICACIONES, LOS ENTORNOS, ETC. SEAN FÁCILES DE ENTENDER Y DE USAR



Existen personas con limitaciones graves o discapacidades múltiples que necesitan apoyo continuado en muchos aspectos de su vida, sin embargo, una buena parte de las personas con discapacidad intelectual tiene gran autonomía en su vida cotidiana.

¿Qué debo tener en cuenta para comunicarme con una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo?

Adapta tu lenguaje al nivel de la persona:

- Si ésta no tiene lenguaje oral, utiliza un lenguaje sencillo y positivo.
- **Puedes acompañar tus explicaciones con material gráfico**, signos y señas para facilitar la comprensión, o material escrito en Lectura Fácil



Logo europeo
de Lectura Fácil

- Utiliza las comparaciones, **ejemplos o referencias vivenciales** significativas para la persona. Utiliza **formato de secuencia**.
- **No abuses de preguntas** que requieren respuestas **cerradas** del tipo SÍ/NO.
- Asegúrate que la persona entiende lo que le estás explicando a través de **preguntas abiertas y cortas** que le permitan mostrar lo que ha entendido.
- **No te adelantes** a las emisiones de la persona, **déjale tiempo** para explicarse por sí mismo.
- Ten en cuenta que la inseguridad y los nervios generan en muchas ocasiones **titubeos en el relato** de la persona, esto no quiere decir que sea falso.
- No des importancia a comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).
- Reduce, a ser posible, la estimulación sensorial y las interrupciones.
- Algunas personas con discapacidad intelectual o del desarrollo viven con incomodidad el contacto físico.



PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

Un **trastorno o enfermedad mental** es una alteración de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, por el que **quedan afectados procesos psicológicos básicos** como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, el aprendizaje y el lenguaje; lo cual dificulta a la persona su adaptación al entorno cultural y social en el que vive y puede crear alguna forma de malestar subjetivo.

Con la atención adecuada, muchas personas con trastorno mental **pueden mantener su autonomía y sus capacidades personales.**

¿Qué debo tener en cuenta para interactuar con una persona con problemas de salud mental?

- Si la persona quiere hablar de su trastorno **escucha atentamente**, respetando su intimidad.
- **Deja espacio para preguntas**, es posible que requiera aclarar contenidos.
- **Trata de obtener mayor información.** Si conocemos y comprendemos lo que le pasa a la persona podremos ayudarla mejor.

¿Qué debo tener en cuenta para interactuar cuando la persona con problemas de salud mental presenta sintomatología?

- Ante situaciones de malestar, **no minimices sus sensaciones** y huye de frases como “anímate”, “a muchas personas les pasa” o “seguro que no es nada”. Valida sus sentimientos y permite una expresión respetuosa de sus emociones.

- **Evita situaciones que puedan generar estrés**, como discusiones o críticas. En ocasiones la persona puede mostrar irritación, no te dejes llevar por las provocaciones.
- Antes de tomar una iniciativa que pueda generar malestar, **pregunta cómo puedes ayudar** y qué necesita.
- Si se producen situaciones como alucinaciones visuales o auditivas, no discutas lo que ve, siente u oye. Explícale que no lo percibes de la misma forma, y **trásladle tu comprensión ante el malestar** que esta experiencia le puede estar generando, e intenta llevar la conversación a otras temáticas que cambien su foco de atención.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, es fundamental comenzar tranquilizándonos nosotros mismos. Incluso las personas más agitadas pueden responder a un contacto interpersonal cuidadoso.
- Ten en cuenta que un consejo no solicitado o impuesto puede ser vivido como una agresión.
- En el caso de que sea necesario, **solicita el apoyo** de especialistas llamando al 061.

**ABÓRDALA DE UNA FORMA TRANQUILA Y RESPETUOSA.
CON ACTITUD ABIERTA Y DEDICANDO EL TIEMPO
NECESARIO PARA QUE PUEDA EXPRESAR SUS NECESIDADES**





acime.es



afasiacantabria.es



ascasam.org



aspacecantabria.org



cocemfecantabria.org



fescan.es



downcantabria.com



once.es



plenainclusioncantabria.org

Si necesitas más información, puedes contactar con **CERMI Cantabria**. Desde ahí te informaremos y/o derivaremos a la entidad que mejor te pueda orientar.



C/ Burgos, nº3. 39008 Santander
942 373 119 / 942 240 244
secretaria@cermicantabria.org

cermicantabria.org