

Simplemente Pregunta Buenas prácticas

Este documento recoge buenas prácticas
en la interacción con personas con
discapacidad

**Consejo Nacional de Personas con
Discapacidad
Dirección Técnica, Costa Rica**

Teléfono: 4036-1300
www.conapdis.go.cr

Material elaborado para el Taller: "La discapacidad desde el modelo social de la discapacidad".

Contenido

1. Introducción	2
2. Actitudes de respeto en la relación y comunicación	2
3. Discapacidad en la movilidad y el acceso a la información y comunicación	4
4. Perro Guía	5
Decálogo del comportamiento ciudadano ante la presencia de un Perro Guía	5
5. Discapacidad para el acceso de la información y comunicación:	6
6. Discapacidad en la movilidad	6

1. Introducción

Cada persona es única y su condición de discapacidad debe ser considerada como una característica más de esa persona. Es importante recordar que las diferencias individuales, en cuanto a grado de deficiencia, aptitudes personales, nivel de autonomía, entre otras, hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento y las necesidades de accesibilidad son distintas en cada persona y gran medida estas estarán determinadas por el contexto al que se pretende acceder o comunicar.

En este documento se recogen algunas recomendaciones establecidas en el Manual de buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad y otras establecidas producto del trabajo conjunto entre el Conapdis y el Tribunal Supremo de Elecciones, todas con el fin de facilitar emitir conductas y actitudes que garanticen el acceso a los servicios por parte de las personas con discapacidad.

2. Actitudes de respeto en la relación y comunicación

- Prestar atención a la persona, no a la discapacidad
- Hablar directamente a la persona con discapacidad no a su acompañante o familiar. No hace falta que ignores a los demás completamente, basta con que centres la interacción en la persona usuaria. Cuando la persona cuenta con un intérprete, le mirará cuando estés hablando. En este caso, el recordar que tienes que mirar a la persona y no al intérprete puede que te requiera un poco más de esfuerzo.

- Si vas a estar hablando durante un rato con una persona que usa silla de ruedas, siéntate también para que estén al mismo nivel y esa persona no tenga que forzar el cuello para mirarte.
- Tratar a cada persona de acuerdo con su edad.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, el hecho de que una persona tenga una discapacidad no debe llevarnos a suponer que necesita nuestra ayuda.
- No presupongas nada sobre las personas o sobre su condición. No des por sentado que sabes lo que quiere o siente una persona, o lo que es mejor para ella. Si no sabes qué hacer, cómo hacerlo, qué lenguaje o terminología utilizar, o cómo ayudarles, pregúntales directamente. Esa persona debería ser tu primer y mejor recurso.
- No forzar a recibir una ayuda no necesaria, es importante enfocarnos en la ayuda puntual que la persona solicita.
- Existen muchas diferencias tanto a nivel de funcionamiento autónomo, unos pueden no necesitar o necesitar mínimamente nuestra ayuda y otros por el contrario la necesitan en un mayor número de ocasiones.
- Evitar la sobreprotección. Debemos evitar hacer de ángel de la guarda o limpiar las calles por donde la persona camina o adivinar lo que necesita.
- Al igual que la población general, las personas con discapacidad pueden ser simpática, antipática, educada, divertida...
- Hablar en un tono normal, despacio y claro. No gritar o elevar la voz.
- Utilizar el nombre de la persona, si se conoce, para que tenga claro que nos dirigimos a él.
- Presentarse, identificarse con el fin de que la persona sepa con quien se encuentra, por lo que deberemos decirles nuestro nombre e indicarles, si procede, quienes somos o lo que hacemos. Y por supuesto, en caso de conocer a la persona no jugar a las adivinanzas, ¿quién soy?
- Evita utilizar términos o eufemismos potencialmente ofensivos. La terminología comúnmente aceptada incluye "personas con discapacidad" y "personas con dificultades visuales/auditivas/físicas/cognitivas o de habla". Muchas personas consideran ofensivos o molestos términos como "confinada a una silla de ruedas", "víctima de", "padece de", "retrasado", "deformado", "lisiado" y eufemismos como "limitaciones físicas", "necesidades especiales". Si tienes dudas, pregúntale a una persona con discapacidad qué término prefiere.
- Recuerda que, si una persona utiliza una tecnología de apoyo para trabajar con nosotros, necesitará utilizar dicha tecnología y que se le facilite durante el periodo de trabajo juntos. Es importante consultarle si la persona trae consigo su propia tecnología o si requiere que se le facilite.
- Cualquier material que se presente o utilice como herramienta de información o comunicación es importante que se construya de la forma accesible y además que el mismo se pueda facilitar en diversos formatos: impresa, impresa en Braille, en relieve, en letra ampliada, en audio, en digital, entre otras.

- Las instituciones públicas o que brindan un servicio público tienen el deber de facilitar intérpretes del Lenguaje en señas costarricense (LESCO) para las personas que lo requieran.
- Es importante no tomar las pertenencias de la persona, a saber, bolso, computadora, bastón blanco, muletas, entre otras sin advertirlo a la persona y sin tener su consentimiento.

3. Discapacidad en la movilidad y el acceso a la información y comunicación

Esta condición puede presentarse asociada a una persona con carencia o disminución de la visión, y un entorno que le presenta barreras para realizar actividades de movilización y para acceder a la información y comunicación.

En estos casos es importante tener presente:

- Evitaremos utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto", "aquello" ...; es preferible que utilicemos términos más orientativos como "a tu izquierda", "detrás de ti" ...
- En ocasiones, puede ser también útil conducir su mano, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.
- Podemos utilizar normalmente las palabras "ver", "mirar".

No tenemos que considerarlas términos tabúes, pues las propias personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.

- Avisarle cuando nos vamos, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Igualmente, si regresamos, es conveniente indicárselo.
- De igual forma cuando estemos en una reunión, capacitación, seminario, entre otras, es importante que todos los presentes indiquen su nombre.
- Cuando la persona visita la institución por primera vez, o participa de una actividad es importante que le brindemos una descripción detallada del lugar donde vamos a permanecer.

Ante un riesgo (puerta entreabierta, obstáculos en la ruta...)

Eliminaremos exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como "¡ay!", "¡cuidado!".

- Emplearemos exclamaciones más informativas como "¡alto!", con el fin de evitar que siga avanzando.
- Le explicaremos después, verbalmente, el peligro o le ayudaremos para que pueda evitarlo.

Cuando tengamos que movernos por el espacio

- Debemos evitar colocarnos detrás de ella y agarrar su brazo o su bastón para empujarle hacia delante
- Nos colocaremos delante de la persona (a un paso más o menos), en el lado contrario al bastón en caso de que hubiera.
- Ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él.
- Nos cogerá el brazo justo por encima del codo. Nuestro brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad.
- Colocaremos el brazo al que va sujeta la persona hacia atrás (a la parte media de la espalda) para indicarle de una manera no verbal, el paso por lugares estrechos o puertas. Una vez pasada la puerta o estrechamiento, volveremos a colocar nuestro brazo en la posición normal, lo que indicará que ya puede volver a colocarse en la posición anterior.
- Le anticiparemos verbalmente que se acerca el desnivel de que se trate y nos aproximaremos al borde de la escalera o escalón perpendicularmente al mismo.
- Nos detendremos brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- Nos colocaremos siempre una escalera por delante de la persona.
- Una vez finalizada la subida o bajada, nos pararemos brevemente antes de reanudar la marcha normal, para hacerle saber que las escaleras o escalón han terminado. La pausa terminará cuando nos hayamos asegurado de que la persona también ha finalizado.

Para subir a un ascensor:

- Le avisaremos cuando la puerta ya está abierta. Una vez haya entrado, accederemos nosotros y nos colocaremos a su lado.
- Si las puertas son automáticas, verbalizaremos el momento en que ya se hayan abierto y accederemos al interior con el acompañamiento conocido.

4. Perro Guía

El perro guía supone, por la seguridad y autonomía que proporciona, una ayuda inestimable en el desplazamiento de las personas con discapacidad asociada a una condición visual que optan por él como auxiliar de movilidad.

Decálogo del comportamiento ciudadano ante la presencia de un Perro Guía

- No me des de comer ni me llames cuando estoy trabajando.
- Si quieres saludarme pregunta primero a la persona.
- No dejes tu perro suelto cerca de mí. Intenta controlarlo.
- Para dar una indicación a mi dueño, no tires de la correa ni me agarres del arnés.

- Recuerda que soy los ojos de una persona. No impidas mi paso a los establecimientos ni transportes.
- No me tengas miedo. Ni soy agresivo ni transmito enfermedades.
- Si cuando vas conduciendo ves que intento cruzar, ten precaución y para a una distancia suficiente para no asustarme.
- Facilitame una ubicación cómoda en los transportes públicos.
- Somos perros limpios. El pipí y las cacas siempre lejos de las aceras en los lugares adecuados.

Fundación ONCE

5. Discapacidad para el acceso de la información y comunicación:

- La discapacidad puede presentarse asociada a una persona con cambios en las estructuras corporales del oído y funciones relacionadas con la audición.
- Las personas con discapacidad asociada a una condición auditiva pueden comunicarse de diversas formas: leer los labios, comunicación gestual, utilizar LESCO, utilizar señas naturales. entre otras
- Recuerde que la comunidad sorda tiene su propio sistema de comunicación, a saber: "Lenguaje de Señas Costarricense", mejor conocido como LESCO.
- Conforme a la Ley N° 9049: Se reconoce el lenguaje de señas costarricense (LESCO) como lengua materna de la comunidad sorda.

Para relacionarse mejor con estas personas:

No tenga miedo, son personas como todas las demás.

- Colóquese delante de ellas para que puedan ver su cara.
- Hábleles despacio y con claridad, utilizando palabras sencillas y fáciles de leer en sus labios.
- Respete su sistema de comunicación por señas (LESCO).
- En caso de dificultad, escriba lo que quiera decirles.
- Cuando hable no utilice gestos extraños ni exagerados.
- Es importante procurar la comunicación en espacios con buena iluminación.

6. Discapacidad en la movilidad

La discapacidad puede estar asociado a personas que presentan cambios en las estructuras relacionadas con el movimiento y a las funciones neuromusculoesqueléticas. Es importante en tener en consideración los siguientes aspectos:

- Poner las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos
- Asegurar el acercamiento y aproximación a los objetos.
- Ante una explicación o cuando hay que observar algo, es conveniente que se coloquen en primera fila para que el resto de las personas no les dificulten la percepción visual o auditiva.

- A la hora de colaborar en sus desplazamientos con productos de apoyo, como, por ejemplo: sillas de ruedas (manuales y eléctricas), andadera, bastón, muletas, entre otros, esperar la solicitud de asistencia de la persona. Nuestra asistencia será oportuna sólo si la requiere.
- Algunas personas pueden encontrar dificultades en la manipulación de determinados objetos o prendas. En las situaciones en las que esté llevando a cabo un manejo manipulativo, respetaremos su iniciativa y el ritmo con el que ejecuta la acción, sin interferir en la misma.

Algunas personas tienen alterada su capacidad verbal, por lo que les resulta más difícil entenderles. Debemos escucharlos sin prisas, hasta el final, aunque intuyamos lo que quiere decir.

Evitaremos completar sus frases o terminar nosotros su mensaje. Si no lo hemos entendido, hacérselo saber y escuchar nuevamente con calma y atención sin caer en interpretaciones.

- Respecto a los baños accesibles, tendremos perfectamente localizada la ubicación de estos para poder orientar a quien pueda preguntarnos por ellos. Si la pregunta se produce, describiremos claramente el itinerario a seguir para llegar hasta el que se encuentre más cercano.
- Si vamos a conversar con una persona en silla de ruedas, se recomienda ubicarse o sentarse a la misma altura visual de la persona.

Si apoyamos en el desplazamiento

- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las manos y pies no choquen contra puertas, paredes, entre otras.
- Evitar la circulación por áreas resbalosas, con superficies inestables, ásperas y desiguales.
- Las alfombras deben estar bien sujetas al piso, para evitar tropiezos.

Si nos encontramos con un escalón,

En el caso de una persona usuaria de silla de ruedas:

- Para subir, pondremos la silla de frente al escalón de manera que primero subirán las ruedas delanteras y luego las traseras. Nos colocaremos detrás por seguridad.
- Para bajarlo, colocaremos la silla de espaldas al escalón de manera que bajan primero las traseras. Aquí también nos colocaremos detrás por precaución.

Si nos encontramos con una rampa:

En el caso de una persona usuaria de silla de ruedas:

- Para subir, la silla estará de frente a la rampa. Una vez subida, nos cercioraremos de que la silla ha superado por completo la pendiente.

- Para bajarla, la silla irá de espaldas a la rampa de manera que se irá hacia atrás.
- Una vez abajo, comprobaremos que está bien colocada.
- No se adelante a las emisiones de la persona, acomódese a su ritmo, dándole opciones de intervenir y respetando sus silencios.
- Ante los cambios está especialmente indicado anticipar información, verbalizar por adelantado lo que va a suceder, con el fin de aumentar su capacidad de adaptación.
- Ignore comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).
- Son de gran ayuda comunicativa las comparaciones, ejemplos o referencias vivenciales significativas para ella.
- Adapte su lenguaje al nivel de la persona: si éste no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico (dibujos, fotos, pictogramas, entre otros), signos y señas para facilitar la comprensión.
- Debemos utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Tenga en cuenta que la comprensión del tiempo puede ser difícil para ellos por lo que deberá asegurarse de que entiende.
- Tenga en cuenta que pueden tener dificultades para centrar su atención y pueden mostrar interés por objetos que para nosotros pasan desapercibidos.
- Reduzca, a ser posible, la estimulación sensorial y las interrupciones
- Tenga en cuenta que a estas personas les gusta relacionarse con otras personas, a pesar de que a veces tengan dificultades para hacerlo.
- Dé una mayor importancia a la interacción social utilizando aspectos que acompañan al lenguaje oral, como gestos, sonrisas, proximidad, mirada, tono... que permiten crear un marco de seguridad y tranquilidad. Para fomentar la confianza en la persona, puede ser útil tratar un tema que a él le interese, si es un adulto, o hacer algún juego que le guste si es un niño.
- Les trataremos de acuerdo con su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Es conveniente que consideremos que algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo viven con incomodidad el contacto físico. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona
- Debemos tender a emitir respuestas lo más normalizadas posible.

Final del documento.