

Discapacidad en el trabajo

Una responsabilidad de todos



Índice

1. Diversidad e inclusión en Telefónica	3
2. Telefónica Accesible	4
3. Por qué esta guía	5
4. Conceptos básicos	6
5. Claves básicas para la interacción con las personas con discapacidad	7
Preguntate antes de ayudar	7
Sea respetuoso	7
No haga suposiciones	7
Atienda a sus requerimientos	8
Ordene los espacios	8
Concrete y simplifique	8
Respete la diferencia	8
Use un lenguaje inclusivo	8
6. Pautas de atención según los diferentes perfiles de discapacidad	11
6.1. Personas ciegas o personas con discapacidad visual (Baja Visión)	11
6.2. Personas que tienen dificultades para comunicarse	17
6.3. Personas sordas o personas que tienen dificultades para oír	18
6.4. Personas que tienen dificultades para ver y oír (personas sordociegas)	19
6.5. Personas que tienen una discapacidad específica y que pueden necesitar un apoyo circunstancial	21
6.6. Personas que tienen un trastorno de la salud mental	22
6.7. Personas que tienen dificultades en su movilidad	24
6.8. Personas que tienen una discapacidad intelectual	26

1. Diversidad e inclusión en Telefónica

En Telefónica estamos convencidos de que la diversidad de nuestros equipos, unida a un estilo de liderazgo inclusivo, nos ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Partimos de la idea de que, solo si garantizamos entornos de trabajo en los que la igualdad de oportunidades sea una realidad, alcanzaremos un ambiente de trabajo atractivo y proclive al crecimiento de todas las personas, sin importar su género, nacionalidad, origen étnico, color de piel, responsabilidad familiar, religión, edad, condición social, orientación e identidad sexual o discapacidad, entre otras características personales.

Nuestra Compañía se encuentra inmersa en una profunda transformación interna para dar respuesta a los retos que plantea la revolución digital. En este contexto, necesitamos contar con el mejor talento presente en el mercado. Por ello, apostamos decididamente por desarrollar una cultura e identidad organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos ayuden a tomar las mejores decisiones.

Para que esta apuesta dé buenos resultados es importante contar con equipos diversos, pero solo si esta diversidad es puesta en valor a través de una gestión inclusiva del talento. No queremos reforzar la categorización de personas en grupos cerrados, sino buscar lo que nos une y asegurar entornos de trabajo en los que cada empleado pueda aportar lo mejor de sí mismo. Estamos convencidos de que solo gestionando la diversidad desde una perspectiva transversal de inclusión e integración conseguiremos que las desigualdades asociadas a las etiquetas queden derribadas.



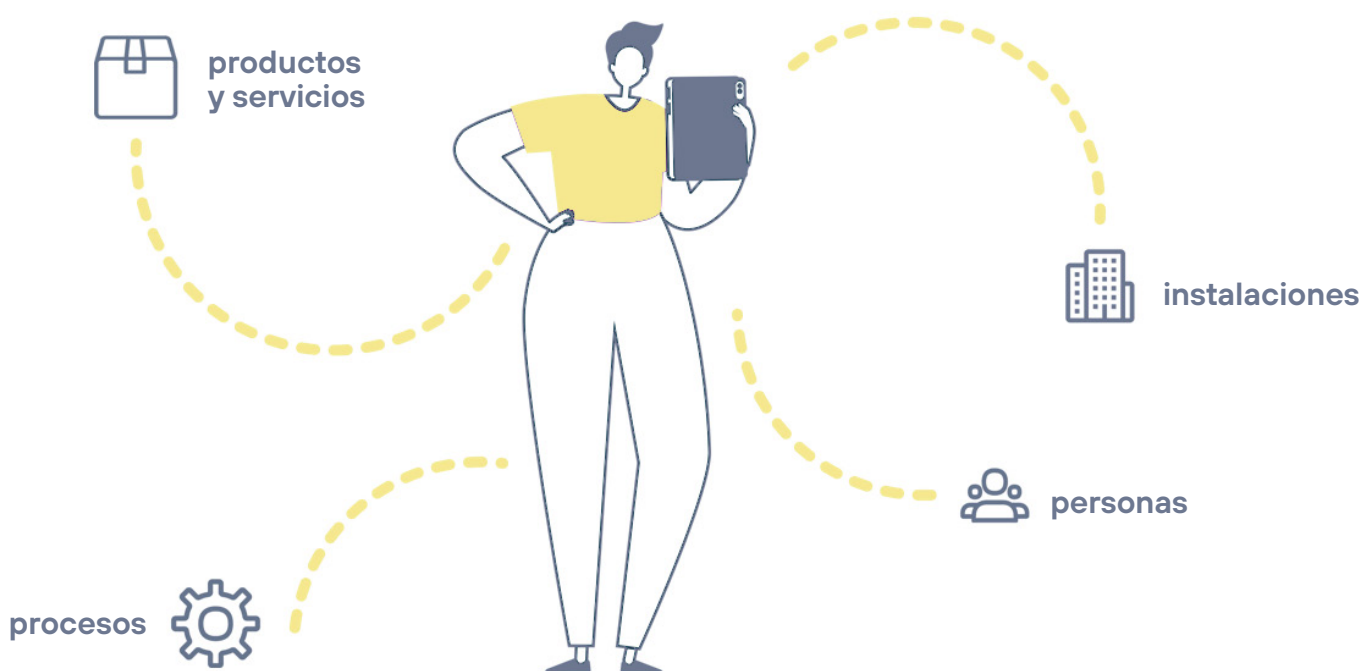
2. Telefónica Accesible

En Telefónica tenemos el convencimiento de que la revolución digital tiene que generar nuevas oportunidades para todos. Las tecnologías digitales han irrumpido con fuerza, abriendo nuevas oportunidades para mejorar extraordinariamente la calidad de vida de las personas con discapacidad, ofreciendo mayor autonomía y rompiendo las tradicionales barreras físicas.

Por ello, hemos puesto en marcha el proyecto "Telefónica Accesible", a través del cual avanzamos para que la accesibilidad sea un elemento transversal al negocio. Para lograrlo, esta estrategia se articula en cuatro dimensiones principales: personas, instalaciones, procesos y productos y servicios,

Lo hacemos, en primer lugar, porque la apuesta por la accesibilidad es una cuestión de justicia social. Somos conscientes de nuestra doble responsabilidad como proveedor de telecomunicaciones y empleador. Incorporar criterios de accesibilidad en nuestros procesos nos permite impulsar el desarrollo de los profesionales con discapacidad y, por ende, aprovechar el potencial de sus capacidades, habilidades y experiencias. Tenemos la convicción de que los equipos de trabajo con capacidades diversas junto a un estilo de liderazgo inclusivo obtienen mejores resultados. A la vez, creemos que contar con profesionales con discapacidad ayuda a las empresas a empatizar mejor con su base de clientes y a acercarse al mercado de personas con discapacidad, que, de acuerdo con el estudio 'El mercado potencial de las personas con discapacidad en España', representa más de once millones de potenciales consumidores y clientes en España.

Nuestro compromiso es que el Grupo se convierta en una Compañía plenamente accesible que contribuya activamente a la plena igualdad de oportunidades mediante las nuevas tecnologías.



3. Por qué esta guía

Para lograr una verdadera integración necesitamos conocer en profundidad las múltiples realidades y necesidades de las personas con discapacidad, ponernos en su piel y entender las barreras a las que se enfrentan en el día a día. Creemos en el valor y la importancia de la formación y la sensibilización para fomentar la empatía, eliminar sesgos inconscientes y prejuicios y, en definitiva, poner en valor la oportunidad que supone su talento y su potencial de mercado.

Por ello, y como parte del proyecto Telefónica Accesible, hemos desarrollado la presente guía, que presenta unas pautas básicas para ayudar a los empleados a mejorar y facilitar la interacción con los compañeros con discapacidad. La guía responde a las inquietudes más habituales que surgen entre los empleados que no están acostumbrados a trabajar con personas con discapacidad: "¿debo ayudar a una persona ciega a transitar agarrándola del brazo?", "¿es ofensivo si exagero mis gestos para hacerme entender frente a un compañero sordo?", "¿hay una distancia mínima que debo mantener para no incomodar a un colega con trastorno del espectro autista?".

A través de esta guía, Telefónica busca promover el conocimiento de la diversidad existente dentro de la discapacidad y, en última instancia, normalizar la interacción entre los empleados. Es un paso más para garantizar entornos de trabajo inclusivos, en los que todos los empleados se sientan cómodos y den lo mejor de sí mismos, con independencia de sus capacidades.

Si bien el presente documento está especialmente dirigido a los empleados de la compañía, a quienes se ha distribuido a través de los canales internos, también se dirige al conjunto de la sociedad, para lo cual se ha hecho pública. Creemos que la información contenida en esta guía, que está pensada para un público no experto, es de utilidad para otras organizaciones o para personas particulares y, por ello, la ponemos a disposición para su consulta por parte de cualquier agente.



4. Conceptos básicos

Discapacidad (definición de la Real Academia de la Lengua Española): "Situación de merma o carencia de alguna capacidad física, sensorial, o psíquica de la persona, que limita o impide su participación plena e igualitaria en la sociedad o el ejercicio efectivo de sus derechos."

Persona con Discapacidad (definición según la Convención de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad): "Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

El enfoque de esta guía toma como referencia la Norma UNE 170.001-1:2007 de Accesibilidad Universal, de acuerdo a los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación):



Deambulación

Hace referencia a la capacidad de la persona para llevar a cabo actividades asociadas con el movimiento de un lugar a otro.



Localización

Hace referencia a dificultades para la orientación, identificación y localización de lugares y objetos.



Aprehensión

Hace referencia a la destreza y habilidad de los movimientos corporales, incluidas las habilidades manipulativas.



Comunicación

Hace referencia a la capacidad de la persona para generar, emitir, recibir y comprender mensajes.

5. Claves básicas para la interacción con las personas con discapacidad

➤ Pregúntese antes de ayudar

Tan solo porque alguien tiene una discapacidad, no deberíamos asumir que necesita ayuda. Si el **entorno es accesible**, las personas con discapacidad generalmente pueden desenvolverse con autonomía.

Las personas adultas que tienen una discapacidad prefieren ser tratadas como personas independientes. Por tanto, es interesante considerar que debemos **ofrecer nuestra ayuda solo si la persona realmente la necesita**. En general, las personas con discapacidad nos harán saber cuándo necesitan apoyo.

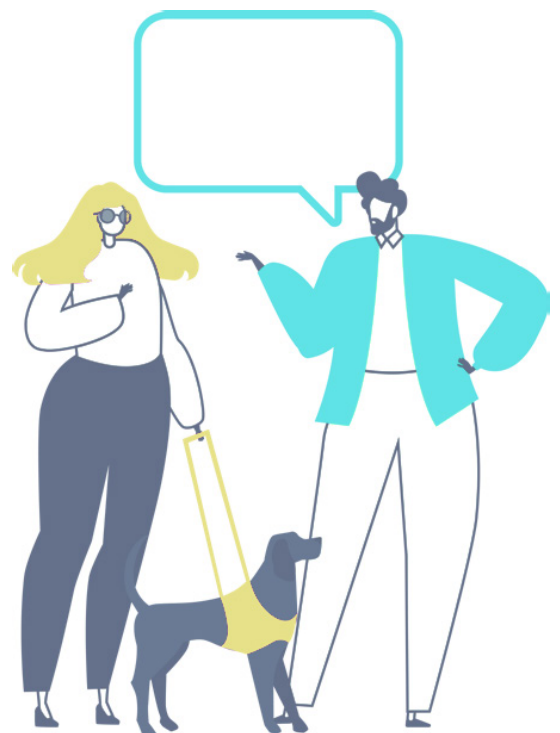
Si finalmente requieren que les ayudemos, previamente es importante **preguntar de qué manera podemos serles útiles**.

➤ Sea respetuoso

Cuando vaya a iniciar una conversación, **hable siempre directamente a la persona**, no a su acompañante, asistente o a su intérprete de Lengua de Signos. Hable con él como lo haría con cualquier otra persona, con respeto, pero, sobre todo, con naturalidad.

➤ No haga suposiciones

Las personas con discapacidad son conscientes de lo que pueden o no pueden hacer. **No tome decisiones por ellos** y no cuestione que puedan o no participar en alguna actividad. Debemos **poner siempre el acento en las capacidades** de las personas y no en sus presuntas limitaciones.



➤ Atienda a sus requerimientos

Cuando una persona con discapacidad advierte de una situación que podría limitar sus libertades y/o derechos (de movilidad, de participación, de atención, etc.), en general, no deberíamos entenderlo solo como una queja.

En realidad, se está poniendo de manifiesto una **oportunidad para mejorar** en todos aquellos aspectos que hacen que cualquier persona se sienta lo suficientemente cómoda para participar en igualdad de condiciones.

➤ Ordene los espacios

Los ambientes caóticos o espontáneos tienden a acumular obstáculos no controlados que dificultarán el acceso y la deambulación en el entorno.

➤ Concrete y simplifique

Trataremos de comunicarnos de manera sencilla y precisa, **evitando metáforas** y jergas y eliminando la información innecesaria.

➤ Respete la diferencia

Debemos entender lo diferente como diverso y, por tanto, enriquecedor.

➤ Use lenguaje inclusivo

El uso de un lenguaje inclusivo es una parte fundamental a la hora de establecer una conversación basada en el respeto entre los interlocutores. Es preferible **usar términos que aseguren un trato digno** hacia cualquier persona, en detrimento de otros conceptos lesivos, en desuso y que limitan nuestra identidad individual.

En cualquier caso, no hay que tener miedo si no se está seguro de qué palabras debería usar, es muy sencillo, tan solo **pregúntele a la persona**.



Respecto al uso del lenguaje inclusivo, es interesante mencionar que muchas personas con discapacidad tienen sus propias preferencias. De hecho, algunas no son partidarias de promover el uso de términos eufemísticos tales como “persona con capacidades diferentes”, “persona con diversidad funcional”, etc.

En este sentido, en la actualidad, según nuestra normativa vigente y atendiendo a lo dictado en la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), el término correcto en uso es el de **“persona con discapacidad”**.

Como normal general, es importante que tratemos de dirigirnos siempre a las personas por su NOMBRE, dejando a un lado cualquier etiqueta o estereotipo asociado a su posible condición. Podemos ser altos, bajos, rubios, morenos, ..., tener o no una discapacidad, pero ante todo somos personas.

Podemos expresarnos de manera adecuada usando siempre el concepto **“persona”** por delante del atributo que queramos destacar, evitando otros términos obsoletos tales como “discapacitados”, “inválidos”, etc.

Es preferible decir “persona con movilidad reducida”, o “persona que usa una silla de ruedas”, en lugar de “persona confinada en una silla de ruedas” o “persona limitada a una silla de ruedas”. La silla de ruedas es un **producto de apoyo** que permite a la persona moverse y participar en la sociedad: es liberador, no limitador.

Expresiones tales como “persona con discapacidad física”, “persona con parálisis cerebral”, “persona con esquizofrenia”, etc., son comúnmente aceptadas dentro del colectivo de personas con discapacidad.



Importante

Tener una discapacidad no me convierte en una persona “minusválida” ≠ menos válida

Si existe una barrera arquitectónica en un edificio, por ejemplo, unas escaleras que preceden a la puerta principal, e impide que una persona pueda acceder al mismo con su silla de ruedas, en realidad, habría que considerar que **la limitación la impone el edificio**, ya que es realmente el factor que condiciona la capacidad de movilidad de esa persona.

Cuando hablamos con “personas ciegas”, o “personas con déficit visual” (baja visión), utilizar expresiones tales como “¿viste ayer la película?”, o “te veo luego”, son completamente válidas, de hecho, ellos mismos usan estas expresiones todo el tiempo y con naturalidad.

Dentro del colectivo de las personas sordas, muchos eligen comunicarse mediante la Lengua de Signos, otros utilizan la lengua oral, y otros ambas. En cualquier caso, todos ejercen su **derecho a comunicarse** con otros individuos.

Por tanto, debemos tener en cuenta que el término **“sordomudo”** **está totalmente en desuso y es inadecuado**. Como ejemplo, sería correcto decir “Juan es Sordo”.

En resumen, debemos evitar el uso de palabras que tengan una connotación negativa y desalentadora, y no caer en la conmisericordia y/o en la condescendencia hacia las personas con las que nos relacionamos. **Simplemente debemos tratar a los demás tal y como nos gustaría ser tratados**, con naturalidad y respeto, esa es la clave.



Recuerde

- Pregúntele a la persona cuál es la mejor manera de ayudar
- Trate de usar siempre un lenguaje inclusivo, con respeto y dignidad hacia la persona
- Sea respetuoso y adaptable a diferentes situaciones y necesidades
- Reconozca que puede llevar más tiempo brindar apoyo a una persona con discapacidad para asegurar que sus necesidades se satisfagan adecuadamente
- Escuche a la persona y haga que se sienta cómoda
- Afronte situaciones diferentes de manera calmada y positiva

6. Pautas de atención según los diferentes perfiles de discapacidad

6.1. Personas ciegas o personas con discapacidad visual (Baja Visión)

Dificultades que pueden tener las personas con discapacidad visual

Existen diversos grados de ceguera. No todas las personas con pérdida de visión son completamente ciegas.

De manera más específica, las personas ciegas son aquellas que no ven nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos).

Por otra parte, son personas con deficiencia visual aquellas que, con la mejor corrección posible, podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. En la mejor de las condiciones, algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando ésta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando productos de apoyo específicos.

En este caso, se podría considerar como una **discapacidad invisible** para el resto de la sociedad, ya que estas personas con baja visión pueden realizar gran parte de acciones sin dificultad según qué circunstancias, e incluso pueden no usar bastón blanco o no necesitar el apoyo de un perro guía. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que este déficit visual puede llegar a restringir la capacidad de la persona para leer señales o algún tipo de información escrita, localizar puntos de referencia o anticipar situaciones de peligro.

Dado que, en gran medida, los entornos construidos, incluyendo viario público, edificación, medios de transporte, etc., así como la mayoría de productos y servicios que se ofertan desde la sociedad, se han diseñado pensando en aquellas personas que tienen una capacidad visual dentro de un rango de normalidad, las personas ciegas o con deficiencia visual pueden tener serias dificultades para desenvolverse en entornos desconocidos.

Pautas de atención a personas con discapacidad visual

Cada persona es única, por tanto, su discapacidad visual debe ser considerada como una característica o condición más de esa persona.

Además, las diferencias individuales en cuanto a grado de discapacidad visual, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de autonomía.

- **Pregunte siempre si necesita ayuda;** nunca asuma que una persona ciega, o con un déficit visual, necesita ayuda. Si le solicita apoyo, pregunte cuál es la mejor manera de ayudar.
- Hable directamente con la persona e **identifíquese** diciéndole su nombre.
- Hable en un tono normal, despacio y claro. No grite o eleve la voz, las personas con deficiencia visual, en general, oyen perfectamente.
- En entornos ruidosos, puede que sea necesario repetir la información. Al hacerlo, pida confirmación de que la persona le ha escuchado y entendido.
- No sustituya el lenguaje verbal por gestos, pues estos, en muchos casos, no podrán ser percibidos por la otra persona.
- Sea específico y preciso al trasladar su mensaje, a fin de no confundir o saturar con un exceso de información innecesaria.
- No utilice palabras inconcretas como "aquí", "allí", "esto", "aquello", etc., ya que normalmente van acompañadas con gestos que, seguramente, no serán interpretados por la persona. En estas situaciones, es preferible utilizar términos más orientativos como "a la izquierda de la mesa", "a su derecha", "delante de la puerta", "detrás de usted".
- En ocasiones, también puede ser útil conducir la mano de la persona hacia un objeto e informarle de lo que se trata.
- **Utilice normalmente las palabras "ver", "mirar", etc.,** no debe considerarlas como términos tabúes, pues las propias personas con ceguera y/o déficit visual las utilizan normalmente en sus conversaciones.
- Sea **claro y preciso al dar instrucciones;** informe a la persona de aquellas circunstancias que hayan de ser tenidas en cuenta, por ejemplo, el número de escaleras que suben o bajan.
- Haga una pausa cuando se aproxime a un obstáculo, como por ejemplo escaleras o puertas, para que la persona tenga constancia de la ubicación y características de estos elementos.

- Cuando queramos advertir de un peligro, debemos evitar el uso de exclamaciones que pueden provocar ansiedad, tales como "¡ay!", o "¡cuidado!" (por ejemplo, una puerta abierta, un obstáculo en el camino, etc.). Es preferible emplear una **exclamación más concreta y explícita**, como "¡alto!", o "¡deténgase!", con el fin de evitar que siga avanzando y explicarle después, verbalmente, la situación de peligro y ayudarle para que pueda evitarlo.
- **Si ha de ausentarse**, dígaselo a la persona. Esto evita el estrés asociado a no recibir asistencia continua y no saber cuándo se reanudará.
- Indíquele si hay otras personas presentes.
- Al ayudar a una persona con un perro guía, no interactúe ni hable con el perro; nunca le acaricie, alimente, ni tampoco le dé instrucciones, el perro está trabajando y no debe distraerse.
- Si le va a **ofrecer un asiento**, coloque suavemente su mano en el respaldo o el reposabrazos de la silla; esto le ayudará a ubicar y hacer uso del asiento.
- Cuando se están realizando gestiones que comportan manejo de dinero, indíquele con detalle cuando cuente el dinero que le ha dado o que le está devolviendo.
- Pregúntele si necesita ayuda para leer y/o cumplimentar documentos, formularios, etc. Por ejemplo, se considera una buena práctica guiar la mano de la persona hacia el espacio destinado para firmar un documento.

Además de lo comentado, para prevenir posibles accidentes como, por ejemplo, golpearse con objetos que, por su localización o situación no habitual, o por ser inesperados, se pueden convertir en obstáculos peligrosos, es aconsejable seguir las siguientes recomendaciones:

- Las puertas y ventanas deberán estar totalmente abiertas o totalmente cerradas.
- Las sillas deberán estar colocadas debajo de las mesas o bien pegadas a la pared.
- Las puertas de los armarios deberán, igualmente, estar cerradas, al igual que los cajones.

Uso de la Técnica de Guía Vidente

La técnica guía es un código de señales corporales, apoyado por indicaciones verbales, que permite a la persona ciega o con déficit visual, desplazarse con seguridad y eficacia, acompañada de una persona vidente, en distintos entornos y en diversas condiciones.

Posición de la persona que guía

La persona que ejerce como guía deberá llevar una postura relajada mientras camina. Se situará siempre delante de la persona con discapacidad visual, aproximadamente medio paso, para permitir que ésta se coja de nuestro brazo; la indicación para que la persona se sujete puede ser verbal o no verbal, simplemente tendremos que tocar su brazo con el dorso de nuestra mano.

Posición del brazo

Tanto el guía como la persona con discapacidad visual deberán llevar el brazo próximo al cuerpo para transmitir y recibir la información de manera adecuada.

Agarrarse al guía

La persona con discapacidad visual cogerá el brazo del guía justo por encima del codo, colocando el dedo pulgar en la parte lateral interna del brazo del guía mientras los otros cuatro dedos se cierran sobre la parte lateral externa. **La sujeción debe ser lo suficientemente firme para mantener el contacto, pero evitando que le resulte incómoda al guía.**

Algunas personas con discapacidad visual prefieren caminar sin cogerse al guía, en cualquier caso, deberemos ir delante, ya que nuestros movimientos le servirán de referencia para identificar las características del entorno.

Debe evitarse y corregirse si es necesario

- La posición incorrecta de la mano
- La muñeca de la persona con discapacidad visual no debe ir girada respecto al brazo
- El estiramiento excesivo del brazo
- Separar el brazo del cuerpo

Caminar en técnica guía

La persona que guía deberá colocarse normalmente en el lado opuesto de la persona con discapacidad visual si usa bastón blanco.

No se deberá coger, en ningún caso, del bastón blanco o de la ropa para guiar a la persona, ni empujarlo por detrás.

Cuando se camina guiando a una persona con discapacidad visual, ésta irá medio paso por detrás del guía para poder reaccionar adecuadamente a la información que le sea transmitida.

La persona que guía deberá adaptar su paso a las características de la persona guiada y del entorno por el que se desplazan, de tal forma que ésta camine cómodamente y con seguridad.

Mientras caminan, la persona que guía puede comentar las singularidades del entorno por el que se desplazan, tratando de no saturar con un exceso de información.

Variaciones de la técnica guía con determinadas personas

Si la persona a la que acompañamos es más alta que nosotros, seguramente preferirá **apoyarse sobre nuestro hombro**. En este caso, le indicaremos verbalmente el paso por puertas o zonas estrechas. Si la persona es **más baja** que nosotros, puede resultarle más cómodo **agarrarse a nuestra muñeca**. En el caso de niños con discapacidad visual, es preferible cogerlo de la mano.

Las personas con problemas de equilibrio, o personas ancianas, a menudo se sentirán más seguras si se apoyan en nuestro brazo. En este caso, nuestro brazo deberá ir doblado en ángulo aproximadamente de 90°) para permitirle un mayor agarre.

A una persona que **va acompañada de un perro guía**, habrá que preguntarle primero si quiere agarrarse a nosotros o prefiere dar la orden al perro para que nos siga. En caso de agarrarse a nosotros, habrá que tener en cuenta que deberemos ofrecerle el brazo izquierdo, ya que el perro suele ir a su izquierda.

Paso por lugares estrechos o puertas

La persona que guía deberá colocar el brazo al que va sujeto la persona hacia atrás, aproximadamente en la parte media de su espalda, para indicarle de una manera no verbal que vamos a pasar por un lugar estrecho como, por ejemplo, una puerta.

La persona con discapacidad visual deberá extender el brazo con que se sujeta al guía para colocarse justo detrás de él.

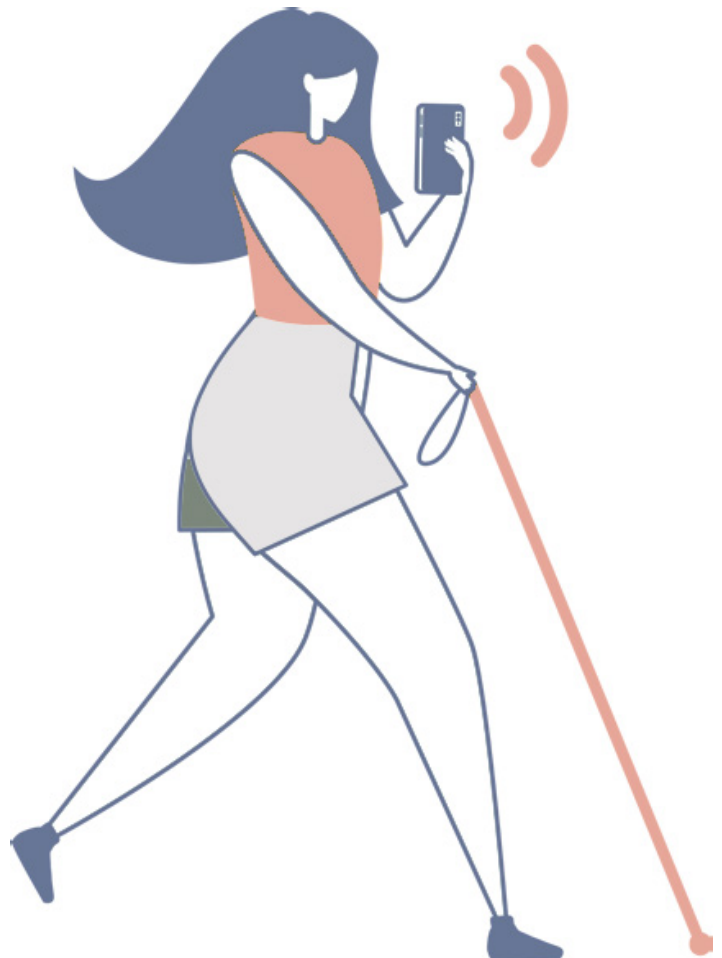
Una vez pasada la puerta o estrechamiento, la persona que guía volverá a colocar su brazo en la posición normal, lo que indicará a la persona con discapacidad visual que ya puede volver a situarse en la posición normal para continuar caminando.

Si la persona con discapacidad visual no conociera esta manera de proceder, podría ser necesario indicarle verbalmente que se sitúe detrás de nosotros.

Subir y bajar escaleras o escalones

- El guía deberá aproximarse siempre al borde de la escalera o escalones en dirección perpendicular.
- Se detendrá brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- Iniciará la subida o bajada e irá, siempre, un escalón por delante de la persona con discapacidad visual.
- Una vez finalizada la subida o bajada, se detendrá brevemente antes de reanudar la marcha normal, indicando así que los escalones han finalizado. La pausa se realizará una vez que nos hayamos asegurado que la persona también ha finalizado la subida o bajada de la escalera.

- En general, no es necesario avisar si la escalera es de subida o bajada, ya que la persona lo percibirá por nuestro movimiento.
- Si tenemos que parar sin haber finalizado el recorrido completo de la escalera, explicaremos verbalmente a la persona esta situación a fin de evitar que interprete nuestra parada erróneamente con el final de la escalera.
- En el caso de las escaleras mecánicas, es preferible que, una vez situados al inicio de la escalera, coloquemos la mano de la persona sobre el pasamanos, permitiendo que ella misma aborde la subida/bajada de la escalera. El guía deberá situarse por delante si la escalera es de bajada, y detrás si es de subida.
- En algunos casos, si la persona tiene dificultades para mantener el equilibrio, o manifiesta miedo o inseguridad a subir o bajar las escaleras, situaremos a la persona junto al pasamanos para que pueda agarrarse y hacer que perciba una mayor seguridad.



6.2. Personas que tienen dificultades para comunicarse

Una persona que tiene una discapacidad del habla o en el uso del lenguaje manifiesta algunas dificultades a la hora de comunicarse (por ejemplo, una persona con parálisis cerebral, una persona tartamuda, etc.), que pueden reflejarse en la articulación, la pronunciación o en la fluidez y en la emisión de la voz.

Una persona con una discapacidad del lenguaje puede tener dificultad para elegir palabras, para combinarlas para formar oraciones, o para comprender su significado.

Algunas personas no pueden hablar, pero si tienen la capacidad de comunicarse señalando una imagen o letras en una pizarra, o escribiendo su mensaje en un dispositivo específico (tableros de comunicación).



Importante

Muchas personas que tienen impedimentos en el habla o en el uso del lenguaje, **no tienen una pérdida auditiva, ni tampoco una discapacidad intelectual.**



Pautas de atención a personas que tienen dificultades para comunicarse

- Dele tiempo a la persona para que hable sin interrumpirla. Resista la tentación de terminar sus frases por ella.
- Observe y escuche cómo la persona puede usar el lenguaje corporal, su forma de hablar o el uso de un dispositivo que le permita comunicarse.
- Si la persona tiene dificultades para expresar sus necesidades, haga un resumen parcial de lo que ha entendido y pídale confirmación de su comprensión. De esta manera, la persona puede completar su pensamiento en lugar de tener que repetir todo.
- No finja haber entendido y no dude en pedirle a la persona que le repita el mensaje. Manténgase alejado de áreas ruidosas, incluidas aquellas donde otros están hablando.
- No grite, esto no ayuda.
- Considere usar lápiz y papel, un ordenador, un teléfono móvil, etc., para ayudarse en la comunicación si tiene dificultades para entender a la persona.
- Si las estrategias anteriores no ayudan, haga preguntas que solo requieran respuestas breves, por ejemplo, con un movimiento de cabeza. Trate de ofrecer una variedad de respuestas a su pregunta para obtener un "sí" o un "no". El "sí" y el "no" también se pueden expresar señalando estas palabras en una hoja de papel o señalando con el pulgar hacia arriba o hacia abajo.

6.3. Personas sordas o personas que tienen dificultades para oír

La sordera se refiere a la pérdida o anomalía de una función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una **discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral**.

Dependiendo de múltiples factores, y en especial del **grado de pérdida auditiva**, la sordera puede ser leve o profunda y afectar directamente al desarrollo comunicativo y lingüístico de la persona, condicionando que pueda mejorar con mayor facilidad y de manera más natural todas sus capacidades y habilidades cognitivas, comunicativas y lingüísticas.

Las principales dificultades que afectan a este colectivo de personas son:

- Dificultades para identificar señales sonoras, ya sean de aviso, de emergencia, etc.
- Dificultades para comunicarse con personas que no conocen la Lengua de Signos, o no conocen otras técnicas de atención a personas con discapacidad auditiva.
- Mayores dificultades para acceder a contenidos audiovisuales, conferencias, exposiciones sonoras, etc.
- Dificultades para leer textos que utilicen lenguaje técnico o de difícil comprensión.

Las dificultades que encuentra una persona sorda para desenvolverse en su vida cotidiana pueden ser superadas por la implementación de medidas accesibles en materia de comunicación, que faciliten la orientación espacial y utilización de los recursos que ofrece el entorno: productos específicos de apoyo a la audición (audífono, bucle magnético, etc.), atención personalizada a través de servicios específicos, mejora en la señalización, etc.

Pautas de atención a Personas Sordas o que tienen dificultades para oír

Capte la atención de la persona antes de hablar. Un suave toque en el hombro es apropiado si está cerca, o puede agitar su mano si está lejos.

Pregúntele cuál es su método de comunicación preferido, ya que no todas las personas sordas se comunican mediante Lengua de Signos. En determinadas situaciones, puede ser útil usar diferentes recursos comunicativos:



**lápiz
y papel**



ordenador



tableta



**teléfono
móvil**

- **No grite.** Hable con un tono y ritmo normal, vocalizando, pero sin exagerar nuestra expresión facial.
- Aunque esté acompañada de un intérprete de Lengua de Signos, igualmente, **hable directamente con la persona sorda, no con su acompañante.**
- Mantenga **contacto visual** con la persona para favorecer a una adecuada lectura labial.
- Elimine las distracciones visuales (por ejemplo, comer, masticar, fumar, etc.).
- Reformule lo que ha comunicado u ofrezca la posibilidad de explicar las cosas por escrito si cree que puede facilitar la comprensión del mensaje.
- El lenguaje corporal ayuda a proyectar el significado de lo que está diciendo, por tanto, **use expresiones faciales y gestos cuando sea apropiado.**

6.4. Personas que tienen dificultades para ver y oír (personas sordociegas)

Algunas personas sordociegas son totalmente sordas y ciegas, mientras que **otras tienen restos de percepción auditiva y/o visual.**

En cualquier caso, la sensación de incomunicación y desconexión con el mundo que produce la combinación de la pérdida de los dos sentidos, vista y oído, es tal, que la persona sordociega tiene graves dificultades para acceder a la información, a la educación, a la capacitación profesional, al trabajo, a la vida social y a las actividades culturales.

Para establecer un proceso de comunicación, es de especial importancia la utilización del **TACTO**, que se convierte en el recurso más importante en la vida de una persona sordociega; es su forma de sustituir sus ojos y oídos.

Cuando interactúe con una persona sordociega, comience por determinar la mejor manera de comunicarse con ella. Dependiendo de múltiples factores, las personas sordociegas pueden comunicarse mediante:



- La lectura labial
- El deletreo manual (alfabeto dactilológico) o dibujando letras en la palma de la mano
- La Lengua de Signos
- La Lengua de Signos Apoyada (señas mano sobre mano, en el que las manos de la persona sordociega se colocan sobre las de su interlocutor para sentir y leer a través de sus manos)
- Los dispositivos electrónicos como, por ejemplo, los teléfonos móviles
- Otros sistemas de comunicación

Las personas sordociegas, especialmente aquellas con pérdida severa o completa de audición y visión, **normalmente suelen estar acompañadas por otra persona** (un familiar, una persona de apoyo, etc.) **cuando realizan actividades cotidianas**. Será esta persona de apoyo quien estará capacitada para comunicar e interpretar nuestra conversación con la persona sordociega utilizando el método de comunicación que mejor se adapte a ella.

Es interesante tener en cuenta que una persona sordociega, pero que tiene resto visual, podría elegir comunicarse usando lápiz y papel; si es así, responda de la misma manera usando un lenguaje sencillo y conciso.

Pautas de atención a personas que tienen dificultades para ver y oír

Capte la atención de la persona antes de hablar. Un suave toque en el hombro es apropiado si está cerca, o puede agitar su mano si está lejos.

Pregúntele cuál es su método de comunicación preferido, ya que no todas las personas sordas se comunican mediante Lengua de Signos. En determinadas situaciones, puede ser útil usar diferentes recursos comunicativos:

- Capte la atención de la persona antes de iniciar una conversación; por ejemplo, toque suavemente a la persona en el hombro o el brazo.
- El siguiente paso será identificarnos. Decir quiénes somos, deletreando nuestro nombre o haciendo el signo que representa nuestro nombre y por el que nos conoce, cogiendo sus manos para realizarlo si estamos seguros que no nos está viendo. Vocalizando y haciéndonos entender si puede oírnos (intentar hablarle en sitios no ruidosos) o facilitando que nos vea si puede vernos (no salirnos de su campo de visión e intentar que centre su mirada en nuestra cara y que haya buena iluminación que facilite que nos vea a la vez que realizamos nuestro signo). Aunque nos conozca, debemos comunicar quiénes somos para evitar confusiones.
- **No asuma lo que la persona puede o no puede hacer.** Algunas personas sordociegas pueden tener visión y/o audición residual, **hable directamente con la persona**, no con su acompañante.

- Pregúntele si la información que le ha proporcionado es clara. Puede que al principio nos encontremos con ciertas dificultades en el desarrollo del proceso comunicativo. Es necesario que ambos tengamos paciencia. **La eficacia en la comunicación aumentará con la práctica**, a medida que nos vamos familiarizando con el sistema elegido.
- No debemos olvidar nunca de despedirnos. Si nos tenemos que ir un momento, se lo diremos y lo dejaremos mientras tanto en un lugar cómodo y seguro. No es aconsejable dejarlo solo en un lugar desconocido y en todo caso, siempre facilitando que tenga referencias táctiles del lugar donde está, llevándole la mano a las mismas.
- Al caminar con él, la forma correcta de llevarlo, es dejar que coja nuestro brazo; en general, lo hará por encima del codo. Así podrá seguir mejor nuestro movimiento. Nunca debemos intentar llevarlo delante de nosotros. Le transmitiremos los signos convenidos para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etcétera.
- Mientras vamos con él, es conveniente irle explicando dónde estamos y qué pasa a nuestro alrededor. Si vemos algo que nos parece interesante y que él puede tocar, no debemos dudar en mostrárselo.
- Ofrezca ayuda si la persona parece tener dificultades para localizar un lugar concreto (por ejemplo, una sala de reunión, la ubicación de los aseos, etc.).
- En situaciones de EMERGENCIA, para poder avisar a una persona Sordociega en esta situación, se ha acordado un signo en el que se dibuje con los dedos índice y corazón juntos una X grande en su espalda (éste es el signo universal de emergencia), y aleje a la persona de la situación de peligro.



Importante

Muchas personas que tienen impedimentos en el habla o en el uso del lenguaje, no tienen una pérdida auditiva, ni tampoco una discapacidad intelectual.

6.5. Personas que tienen una discapacidad específica y que pueden necesitar un apoyo circunstancial

Algunas discapacidades se caracterizan por causar limitaciones funcionales en momentos y situaciones determinadas, por ejemplo, personas que tienen esclerosis múltiple, personas con fibromialgia, personas que presentan trastornos convulsivos (epilepsia), etc., que pueden dar lugar situaciones que fluctúan de manera temporal.

Debido a esto, es posible que algunas personas que presentan estos perfiles de discapacidad no siempre necesite apoyo o, al menos, no siempre el mismo nivel de asistencia en todas las circunstancias.

Pautas de atención

- **Eliminar los prejuicios.**
- No haga suposiciones sobre la naturaleza o la gravedad de las limitaciones funcionales que la persona pueda experimentar basándose en experiencias pasadas.
- Hacer una valoración individual de sus necesidades. No todas las personas con la misma discapacidad experimentan el mismo tipo o gravedad de limitaciones funcionales.
- **Pregúntele a la persona qué ayuda concreta necesita**, a fin de brindarle la asistencia más adecuada.



6.6. Personas que tienen un trastorno de la salud mental

Un trastorno de la salud mental es una alteración de los procesos cognitivos y afectivos (emocionales) considerados normales respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo.

Esta alteración se manifiesta en trastornos del razonamiento, del comportamiento, de la facultad de reconocer la realidad y de adaptación a algunas condiciones de la vida.

Se considera que una persona tiene una discapacidad asociada a un trastorno de la salud mental cuando se vuelve permanente.

Las personas que tienen una discapacidad asociada con un trastorno de la salud mental a menudo se enfrentan **al estigma, la discriminación y la falta de comprensión de su discapacidad.**



Aunque existen muchas formas diferentes de discapacidad asociada a la salud mental, con diferentes características y sintomatología, la gran mayoría son invisibles y no serán evidentes a menos que la propia persona la divulgue.

En muchas ocasiones, la discapacidad asociada a la salud mental suele ser episódica; por tanto, las necesidades pueden variar de un día a otro, de un individuo a otro y es muy posible que se necesite de apoyo específico para prevenir y/o controlar los desencadenantes de los episodios.

Pautas de atención a personas que tienen una Discapacidad asociada a un trastorno de la salud mental

- **Elimine prejuicios y miedos infundados.**
- Evite situaciones de estrés y de urgencia temporal (discusiones, críticas, etc.).
- Adopte una **actitud comprensiva y paciente.**
- Use un volumen y tono de voz normales.
- Durante el proceso de comunicación, aplique refuerzos verbales positivos.
- Tenga en cuenta las posibles limitaciones de la persona para mantener un razonamiento ordenado.
- Si la comunicación no es fluida, **use un lenguaje sencillo y conciso.**
- En el caso de dar instrucciones, que éstas sean concretas. Si es preciso, repítalas sin mostrar desagrado, con un ritmo pausado.
- Pregúntele si prefiere comunicarse por escrito: ayuda a estructurar el pensamiento y sirve como recordatorio de información importante.
- **Elimine un exceso de estímulos perceptivos** (mezcla de sonidos, señales, olores, etc.). A la hora de comunicarnos, se recomienda elegir una localización en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.
- Es importante saber que algunas personas que tienen una discapacidad asociada a un trastorno de la salud mental pueden estar acompañadas de una persona o de un animal (por ejemplo, un perro de asistencia, o un animal de apoyo emocional) que les brindan asistencia relacionada con su discapacidad. En cualquier caso, por una cuestión de respeto, nos dirigiremos siempre a la persona y no a su acompañante.

6.7. Personas que tienen dificultades en su movilidad

Dentro del perfil de la discapacidad física, hay personas que manifiestan dificultades asociadas a la falta de movilidad, presentando incluso dificultades en el uso, limitado o nulo, de sus extremidades superiores.

De manera específica, las personas con discapacidad que tienen afectada su movilidad, de forma ocasional o permanente, usan diferentes productos de apoyo a la deambulación como pueden ser: bastones, muletas, andadores u otros productos de apoyo a la deambulación.

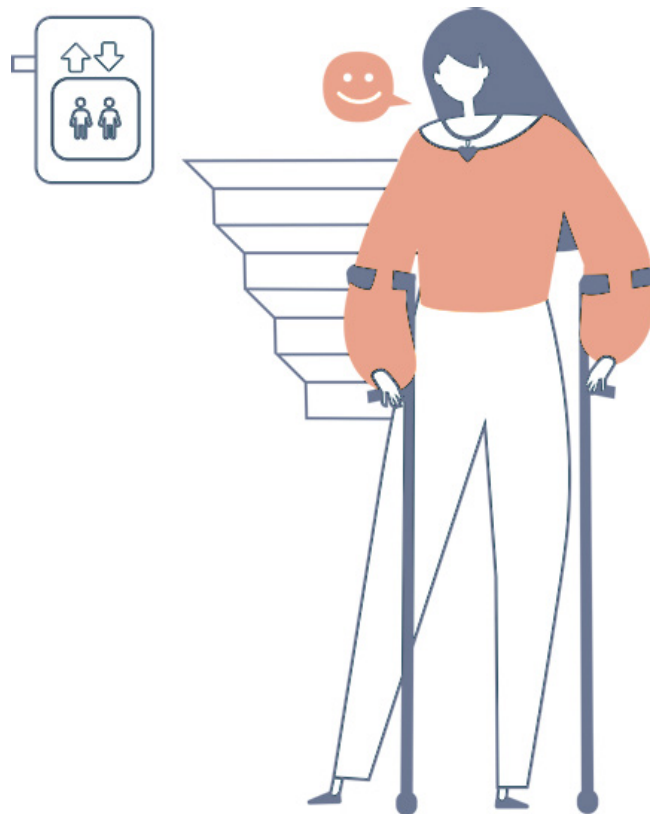
Las principales dificultades que afectan a este colectivo de personas son:

- Riesgo de sufrir caídas debido a las características del entorno
- Dificultades para superar desniveles y/o escaleras
- Dificultades para completar largos trayectos sin descanso
- Dificultades en el tránsito por espacios estrechos
- Dificultades para el accionamiento de mecanismos que necesitan de la utilización de ambas manos a la vez

Otras personas, de forma temporal o permanente, necesitan de una silla de ruedas (manual o eléctrica) para llevar a cabo sus actividades diarias.

Las principales dificultades que afectan a este grupo de personas son:

- Imposibilidad para superar escaleras y desniveles bruscos
- Peligro de vuelco en terrenos irregulares
- Imposibilidad o gran dificultad para superar tramos con pendientes importantes, ya sean longitudinales o transversales
- Dificultades causadas por la falta de espacio suficiente, que no permite realizar maniobras de giro, abrir y cerrar puertas, transitar por lugares estrechos, etc.



Pautas de atención a personas que tienen dificultades en su movilidad

Las personas usuarias de silla de ruedas, o que tienen su movilidad limitada y usan otros productos de apoyo a la movilidad, tienen diferentes capacidades y habilidades dependiendo de múltiples factores: algunas pueden usar sus manos y brazos en mayor o menor medida; otras pueden levantarse de su propia silla de ruedas con mayor o menor autonomía, e incluso caminar distancias cortas, etc.

Como consideración general, incidir, una vez más, en **que debemos tratar a cada persona y sus necesidades de manera individual**, tratando de no construir un prejuicio basado únicamente en el estereotipo de la discapacidad y la presunción de lo que esas personas serán capaces o no de hacer por sí mismas.

De manera específica, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

- En el momento de iniciar la conversación, deberemos adoptar una separación suficiente, de al menos un metro, de manera que permita a la persona usuaria de silla de ruedas **mantener una posición visual relajada y cómoda**, sin tener que forzar una inclinación excesiva y continuada de su cabeza; si la conversación se va a mantener durante un tiempo prolongado es aconsejable tomar asiento y posicionarnos a su nivel.
- No empuje ni toque la silla de ruedas, ya que es parte de su **espacio personal**; es preferible preguntar antes de realizar esta acción. Por ejemplo, si se dispone a ayudar a una persona usuaria de silla de ruedas a bajar un bordillo sin esperar instrucciones, podría tirarlo de la silla.
- Algunas sillas de ruedas permiten ser plegadas, abatir los asideros, laterales e incluso los reposapiés, no obstante, siempre es mejor preguntar al usuario antes de realizar la manipulación de cualquiera de estos elementos.
- Mantenga siempre los accesos, puertas y espacios de deambulación libres de obstáculos. **Cualquier elemento mal ubicado** podría convertirse en una barrera que restará autonomía a la persona.
- Sea consciente de cuáles son los límites de alcance de la persona. A fin de facilitar esta circunstancia, se ha de colocar tantos elementos como sea posible a su alcance. En la medida de lo posible, debemos garantizar el acceso y uso del mobiliario existente (estantes, expositores, máquinas de venta de productos, etc.).
- Si el mobiliario no reúne las condiciones adecuadas para un uso adecuado (por ejemplo, un mostrador demasiado alto que impide que una persona usuaria de silla de ruedas pueda ver a su interlocutor con comodidad), es recomendable adaptar la situación para brindarle una mejor atención, incluso abandonando el mostrador para que no haya interferencias en la comunicación.

- Adaptar la señalización existente en el entorno, indicando cuáles son las vías accesibles para acceder o deambular en el mismo. Además, ha de informar sobre los puntos de interés que deban ser tenidos en cuenta por los usuarios, contemplando también las necesidades de las personas que usan bastones o muletas; en este sentido, destacar que la señalización ha de mostrarse en formatos accesibles y facilitar la localización de los elementos de comunicación vertical existentes: escaleras, ascensores, plataformas elevadoras, sillas salva escaleras, etc.
- Las personas que usan bastones o muletas necesitan sus brazos para mantener el equilibrio, y por esta razón, es preferible que no las agarremos. Incidir nuevamente en la idea de que debemos siempre preguntar antes de ofrecer nuestra ayuda.
- Si queremos ofrecer asiento a una persona que tiene movilidad reducida, se recomienda el uso de **sillas que tengan reposabrazos y que dispongan de respaldo y de un asiento más alto** (preferiblemente, graduable en altura).
- A fin de evitar los riesgos de caídas, es importante situar señales de advertencia visibles cuando el suelo está mojado, fregado, o cuando los días son muy lluviosos. También se recomienda la colocación de alfombras encastradas, que favorecen a mantener la superficie seca y no genera tropiezos.
- Algunas personas que no tienen una discapacidad visible también pueden tener necesidades relacionadas con su movilidad. Por ejemplo, **una persona con una afección respiratoria o cardíaca podría tener problemas para caminar largas distancias o a un ritmo alto**. En este sentido, es importante implementar zonas de descanso señalizadas (banco, sillas, etc.) para que estas personas puedan sentarse y descansar cuando lo requieran.
- Algunas personas tienen un uso limitado de sus brazos, manos o muñecas, en este caso debemos estar preparados para ofrecer nuestro apoyo para alcanzar, coger o mover objetos, abrir puertas, manipular máquinas expendedoras y otros equipos, etc.

6.8. Personas que tienen una discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

La discapacidad intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la propia persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. **Si logramos un entorno más fácil y accesible**, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor.

Las personas que tienen una discapacidad intelectual, a menudo dependen de la rutina y de lo familiar para administrar sus tareas en el trabajo y en la vida diaria.

Un cambio en el entorno, o en una rutina, puede requerir cierta atención y un período de adaptación.

Es importante señalar que:

- La discapacidad intelectual **no es una enfermedad mental**.
- Como cualquier otra persona que expresa su identidad individual, una persona que tiene una discapacidad intelectual **tendrá capacidades, gustos, sueños y necesidades únicas y particulares**.
- Una persona con discapacidad intelectual tendrá la posibilidad de progresar si le ofrecemos los apoyos adecuados.



Pautas de atención a personas que tienen una discapacidad asociada a un trastorno de la salud mental

- **Hable directamente a la persona** y respete sus preferencias, elecciones o decisiones.
- **No se debe infantilizar el trato.** Trate siempre a un adulto como adulto.
- A la hora de iniciar una conversación, si se encuentra en un lugar en el que hay mucho ruido y/o existen muchas distracciones, se recomienda moverse a un lugar más tranquilo o privado.
- Sea consciente de la necesidad de hablar **utilizando un lenguaje claro y concreto**, con frases cortas y que sean más fáciles de comprender. Hable con claridad, a un ritmo no muy rápido y vocalizando de manera adecuada.
- Repita la información y, si es necesario, haga preguntas para confirmar que le ha entendido. Las preguntas deben formularse de manera neutral para obtener información precisa.
- Comunique mensajes concretos, puede apoyarse con ayudas visuales o señales que faciliten la comprensión del mensaje.
- Puede ser muy útil ofrecer nuestra ayuda para completar formularios o comunicar instrucciones escritas, siempre brindando tiempo adicional para la toma de decisiones.

- Espere a que la persona acepte nuestra oferta de ayuda; no “apoye en exceso” ni sea condescendiente.
- **Sea paciente, flexible y comprensivo.** Tómese el tiempo para entender a la persona y verifique que la persona le entiende a usted.



Discapacidad en el trabajo

Una responsabilidad de todos

