



## FICHA 02

# Recomendaciones en el trato para personas con discapacidad



### RECOMENDACIONES EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

#### PARA DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- » Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- » Centrar la atención en la persona. Su discapacidad es sólo una característica más.
- » Hablar a la persona, no a su acompañante. En caso de ser necesario, es más adecuado esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa.
- » Utilizar un lenguaje y vocabulario sencillo, asegurando la comprensión de la información transmitida.
- » Dar instrucciones breves, claras y concisas acompañadas, si es posible, de modelos de acción.
- » Suministrar no más de dos o tres instrucciones a la vez.
- » Si la persona tiene capacidad lectora, la preparación por escrito de mensajes o pasos a seguir con las tareas es una estrategia útil para evitar olvidos. Del mismo modo, las instrucciones escritas pueden acompañarse de instrucciones orales.

#### PARA EL TRABAJO EN GRUPO ES NECESARIO

- » Dar un trato igualitario. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo, no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- » Hacer todo lo posible para introducir en la conversación a la persona con discapacidad intelectual, aunque ésta tenga alguna dificultad para expresarse.
- » Ser paciente y flexible, mostrando siempre apoyo.
- » Una vez que se incorpore a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades.

#### TOMA NOTA

- » Las personas con discapacidad intelectual requieren de estímulo para actuar. Ofrecer refuerzos positivos puede ser una buena estrategia para fomentar ciertos comportamientos y actitudes.
- » Preguntar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria.
- » Limitar la ayuda sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.
- » Escuchar y respetar sus opiniones. Se debe proponer, no imponer. Es necesario para cualquier persona auto-dirigir su propia acción, asumiendo que elegir libremente implica el derecho a equivocarse.

18002657



## RECOMENDACIONES EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA

### PARA DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA

- » Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- » Pararse al frente y hablar de forma pausada, modulando adecuadamente.
- » Utilizar el lenguaje gestual al conversar.
- » Cuidar de no cubrir la cara con las manos o con otros elementos (lápices, chicles, etc.) al dirigirse a la persona.
- » Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar los gestos. No hablar demasiado rápido.
- » Acercarse a la persona, pero no gritar, ya que el rostro se transforma. El interlocutor no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- » Mirar a los ojos al interlocutor propiciará la confianza en ambos. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- » Aclarar con otras palabras si la persona no comprende las primeras.
- » Reiterar por escrito lo concerniente a información y datos importantes.
- » Evitar crear sonidos innecesarios, como agitar llaves, pasar páginas o tamborilear con un lápiz contra la mesa.
- » Si no se entiende bien algo de lo que ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer como que se ha comprendido. Si la persona con limitaciones auditivas no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.
- » No incomodarse o sorprenderse con la manera de hablar de la persona, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
- » Si la persona está acompañada de un intérprete de lengua de señas, dirigirse a la persona, no al intérprete.

### PARA EL TRABAJO EN GRUPO ES NECESARIO

- » Tratarle como una persona más. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo cuiden de mirarla a los ojos y hablar de frente a su rostro. No comenten opiniones sin dirigirse de forma consciente a ella.
- » Hacer todo lo posible para introducir en la conversación a la persona con discapacidad, lo que se propicia hablándole siempre de frente.
- » Una vez que se incorpora a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades.
- » Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.

### TOMA NOTA

- » Es altamente recomendable valorar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria. Ésta debe limitarse sólo a lo necesario.
- » Debemos escuchar y respetar sus opiniones. Se debe proponer, no imponer.
- » Utilizar señaléticas visuales y luminosas que llamen la atención e indiquen con imágenes la acción a desarrollar.

18002657



## RECOMENDACIONES EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL

### PARA DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL

- » Ser natural, tratando a la persona con respeto, de acuerdo a su edad y capacidad.
- » Centrar su atención en la persona. La discapacidad es sólo una característica más de su identificación.
- » Dirigirse a la persona, no a su acompañante. En caso de ser necesario, es más adecuado esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa.
- » Identificarse verbalmente y asegurarse de que sepa quién se dirige a él.
- » No ausentarse sin avisar de forma previa.
- » Preguntar directamente a la persona si requiere de colaboración o ayuda. Nunca trasladarlo sin consultarle previamente.
- » Puedes tocar a la persona a la vez que le hablas. Esto sirve para captar su atención.
- » Recordar que las personas que no ven, perciben con mayor intensidad otros estímulos, por ejemplo, los auditivos.
- » Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su sitio, cambios de mobiliario en el espacio sin previo aviso, etc.
- » Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía, por ejemplo, buena iluminación, contraste, etc. Recuerda que muchas personas con discapacidad visual perciben la luz y sombras.
- » No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información.
- » Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta, herramientas informáticas, etc., y cada uno adaptado a sus necesidades.

### PARA EL TRABAJO EN GRUPO ES NECESARIO

- » Tratarle como una persona más. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo no deben hacerse alusiones a su discapacidad.
- » Comentar acerca del espacio físico en que se encuentra y los elementos que están dispuestos en el lugar.
- » Orientar de manera práctica si la persona debe desplazarse en ese espacio.
- » Una vez que se incorpore a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades. Considerar para ello el empleo de medios de comunicación que no requieran la vista.

### TOMA NOTA

- » Al acompañar a una persona con discapacidad visual se debe ofrecer el brazo y caminar un paso delante de él.
- » Es altamente recomendable valorar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria. Ésta, debe limitarse sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.
- » Debemos escuchar y respetar sus opiniones. Se debe proponer, no imponer. Es necesario para cualquier persona auto dirigir su propia acción, asumiendo que elegir libremente implica el derecho a equivocarse.



## RECOMENDACIONES EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

### PARA DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA

- » Ser natural, tratando a la persona con respeto.
- » Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad. Ésta es sólo una característica más de su identificación.
- » Dirigirse a la persona, no a su acompañante.
- » En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.
- » Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- » Ofrecer ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- » Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntémosle al usuario cómo ayudarle.

### PARA EL TRABAJO EN GRUPO ES NECESARIO

- » Tratarle como una persona más. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- » Una vez que se incorpore a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades.
- » Cuidar la distribución de elementos y mobiliarios al trabajar en grupo. Pueden ser un obstáculo para el desplazamiento de personas con movilidad reducida.
- » Considerar que una de las características importantes de las barreras arquitectónicas es que sólo se aprecian cuando se tiene un problema físico. Cualquier accidente, la edad o una enfermedad, nos puede llevar a descubrir un mundo repleto de limitaciones.

### TOMAR NOTA

- » No te anticipes. Siempre pregunta primero si la persona requiere de adaptaciones o pequeñas modificaciones en su ambiente.
- » Verifica si las instalaciones sanitarias permiten su uso sin mayor dificultad.
- » Es altamente recomendable valorar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria. Ésta debe limitarse sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.
- » Debemos escuchar y respetar sus opiniones. Se debe proponer, no imponer. Es necesario para cualquier persona autodirigir su propia acción, asumiendo que elegir libremente implica el derecho a equivocarse.



## RECOMENDACIONES EN EL TRATO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA

### PARA DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA

- » Ser natural, tratando a la persona con respeto.
- » Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad. Ésta es sólo una característica más de su identificación.
- » Dirigirse a la persona, no a su acompañante.
- » Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- » Mostrarnos francos en la relación para evitar suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- » Respetar sus silencios y su espacio vital.
- » Escuchar a las personas y no juzgarlas.
- » Obtener información cuando se presente algún problema. Si comprendemos lo que le pasa le podremos ayudar más y mejor.

### PARA EL TRABAJO EN GRUPO ES NECESARIO

- » Tratarle como una persona más. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- » Considerar su nivel de comunicación y prestar apoyo si lo requiere.
- » Ser claro en lo que se espera de él en la intervención grupal. Dar seguridad si lo requiere.
- » Una vez que se incorpore a la organización, hay que facilitar su participación en todas las actividades.

### Y ADEMÁS

- » No te anticipes. Siempre pregunta si la persona requiere de orientación.
- » Es altamente recomendable valorar siempre si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria. Ésta debe limitarse sólo a lo necesario, procurando que la persona se desenvuelva sola en todas las actividades posibles.
- » Debemos escuchar y respetar sus opiniones. Se debe proponer, no imponer. Es necesario para cualquier persona autodirigir su propia acción, asumiendo que elegir libremente implica el derecho a equivocarse.

18002657