

Seguidamente se incluye una pequeña guía sobre cómo comportarse al tratar con personas con discapacidad.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones en la movilidad?

Personas que caminan despacio y/o que utilizan ayudas técnicas para caminar

-

Conviene que el recinto o edificio donde se les reciba, si tiene gran afluencia de público, disponga de una o varias sillas de ruedas para poder prestar apoyo durante la estancia, si estas personas lo solicitan.

-

Si el desplazamiento por el edificio va a ser largo y la persona tendrá que caminar demasiado para sus limitaciones, se le debería preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.

-

En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.

-

No apresurar a la persona con limitaciones en la movilidad y evitarle posibles empujones.

-

Debemos preguntarle si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.

-

No debemos separarle nunca de sus muletas, bastones o andador.

Personas que utilizan silla de ruedas

-

Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas hay que situarse de frente.

-

No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.

-

Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas.

-

Debemos advertir con anterioridad de la maniobra que se va a realizar.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones visuales?

-

Al dirigirnos a la persona con problemas visuales debemos identificarnos (quién somos) y hablar de frente para que identifique que nos dirigimos a ella.

-

Si la persona va acompañada, debemos dirigirnos a ella y no al acompañante.

-

Debemos hablar en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz ni gritar.

-

Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como “aquí”, “allí”, “eso”, etc. o exclamaciones como “¡cuidado!”.

-

Debemos utilizar las palabras “ver”, “mirar”, etc. con naturalidad.

-

Debemos preguntar si precisa ayuda antes de hacer nada.

-

Si debemos guiarle, ofrezcámosle el brazo. No debemos agarrar su brazo.

-

Debemos avisarle que hay escaleras o escalones.

-

Debemos advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.

-

No debemos dejar sola a la persona con ceguera o limitación visual sin advertírselo antes.

-

Podemos comunicar, si es necesario, qué se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones auditivas?

Si la persona con limitaciones auditivas es signante (utiliza lengua de signos) habrá que comunicarse con ella a través de la lengua de signos. En términos generales podemos seguir los siguientes consejos al interactuar con una persona con limitaciones auditivas, tanto si es usuaria de lengua oral como si utiliza la lengua de signos:

-

No debemos gritar a una persona sorda.

-

Debemos hablar con un ritmo medio.

-

Debemos vocalizar correctamente.

-

Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor.

-

Debemos mantener la boca limpia de “obstáculos”.

-

Debemos permanecer quietos mientras se comunica.

-

Debemos buscar una zona iluminada.

-

Podemos ayudarnos de la escritura.

-

Si la persona va acompañada de un intérprete de lengua de signos, debemos dirigirnos a la persona sorda y no a su intérprete.

-

Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentra 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.

¿Cómo comportarnos con una persona que tiene necesidades especiales de comunicación?

Algunas recomendaciones adicionales para comunicarnos con personas con limitaciones para esta actividad pueden ser las siguientes:

-

Tomarse un tiempo de antemano para conocer el método de comunicación de la persona y conocer cómo dice "Sí" y "No".

-

Debemos dirigirnos directamente al usuario.

-

Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea. No aparentemos haber comprendido si no ha sido así.

-

Si para ir más rápido vamos a anticiparnos a que termine el mensaje, preguntar siempre a la persona con dificultades, al principio del diálogo, si lo podemos hacer. En tal caso, debemos dejar tiempo y no adivinar demasiado deprisa.

-

Debemos escribir el mensaje a medida que se va elaborando o decirlo normalmente pero asegurándose, con su aprobación, de que lo va comprendiendo.

-

No manipular su ayuda técnica de comunicación sin preguntar o pedir permiso y no mirar a la pantalla del dispositivo de comunicación mientras la persona está hablando.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones para la comprensión?

Ante las personas con limitaciones cognitivas, discapacidades intelectuales o enfermedad mental, podemos seguir las siguientes recomendaciones:

-

Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.

-

Debemos responder a las preguntas realizadas por la persona con limitaciones de comprensión, asegurándonos de que nos ha entendido.

-

Debemos eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención de la persona con limitaciones de comprensión, tales como ruido o música de fondo (si es posible).

-

Es importante tratar a la persona de acuerdo con su edad.

-

Igualmente, lo adecuado es limitar la ayuda a lo necesario.