




con sentido común

Ideas para un trato adecuado
a las personas con discapacidad

Introducción:

La Convención Internacional de las Personas con Discapacidad de la ONU, reconoce 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» (Preámbulo, inc e). Asimismo, entiende que «las personas con discapacidad incluyen a aquéllas 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». (Art.1).

De lo mencionado se desprende, por un lado la asunción del modelo social de discapacidad, al asumir que la discapacidad resulta de la interacción con barreras debidas a la actitud y al entorno. Y por otro, que la definición no es cerrada, sino que incluye a las personas mencionadas, lo que no significa que excluya a otras situaciones o personas que puedan estar protegidas por las legislaciones internas de los Estados.





Desde el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad en Castilla-La Mancha (CERMI CLM) queremos ofrecer una serie de ideas o propuestas a modo de consejos para favorecer un trato adecuado a las personas con discapacidad. Tras los datos del último estudio realizado por el CERMI CLM con el Instituto de Consumo de CLM se ha podido constatar que las personas con discapacidad encuentran numerosas dificultades en sus relaciones como consumidoras y usuarias debido entre otras cuestiones al trato que reciben y sobre todo a la actitud de algunas personas que prestan sus servicios directamente en los establecimientos comerciales o administraciones públicas. Por ello consideramos importante colaborar en la mejora de los procesos de normalización de las relaciones de las personas con discapacidad con el consumo y ofrecer estas pautas básicas a tener en cuenta por cualquier persona en general y por los responsables de atención al público en establecimientos comerciales y servicios públicos en particular. Muchas de ellas son de sentido común y evidentes, pero no por ello se tienen en cuenta todo lo que sería conveniente.



Sugerencias generales

Hablar directamente. Hemos de hablar directamente con la persona con discapacidad, no con quien la acompaña.

Pregunta antes de ayudar.

- **Ofrece** tu ayuda sólo si la persona parece necesitarla.
- **No des** por sentado que necesita ayuda.
- **Déjales** que hagan por sí mismas todo lo que ellas puedan hacer.
- Que ellas te **marquen el ritmo**.
- **No decidas** por ellas su participación en cualquier actividad.

Actúa con naturalidad.

-Ayudar tampoco significa exagerar, hazlo con **naturalidad**.

Fomentar la **integración** de las personas con discapacidad en actividades normalizadas mejorará su autoestima y el concepto social que el resto de la Sociedad tiene de ellas.



Personas con discapacidad física movilidad reducida



- **Ajustar** nuestro **paso** al suyo.
- **Evitar** posibles empujones.
- **Ayudarles** si tienen que transportar objetos o paquetes.
- Para **hablar** con ellas, nos situamos **de frente** y a la misma altura (a ser posible sentados).
- **Dirigirnos** a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- **Ofrece 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...), **preguntémosle** a la persona que lo usa cómo ayudarla.

Amalia. 42 años. En silla de ruedas desde los 23. «Suele ser habitual que al entrar en bares o restaurantes con mi familia o amigos, el camarero se dirija al resto y muchas veces preguntan a los demás qué voy a tomar yo, sin dirigirse a mí directamente. El que yo esté en silla de ruedas no significa que no sea capaz de decidir por mí misma».



Personas con discapacidad visual



Cada problema de visión es diferente y las personas con discapacidad visual adaptan sus formas de actuar a cada situación.

- Para hablar con ellas, es importante **identificarnos** en primer lugar. **Tocarles** la mano o el hombro si es necesario.
- **Preguntar** antes de ofrecer ayuda, no la imponemos.
- Hablar **directamente** a la persona con discapacidad visual y utilizar su nombre si se conoce.
- **Hablar claro** y sin gritar. No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Si le ofrecemos o indicamos alguna cosa, **describimos** de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si precisa de nuestra ayuda, **ofrecer** el brazo y caminar ligeramente delante.
- **Advertir** de posibles obstáculos que se encuentren a su paso. Evitar términos como «cuidado», ¡ay! ¡ay!, cuando vemos un peligro para una persona: es mejor utilizar ¡alto! para evitar que siga avanzando y explicar verbalmente el peligro o ayudarla para que pueda evitarlo.
- No las dejaremos solas, sin **comunicárselo** antes.

Las personas con discapacidad visual necesitan tocar o explorar más los objetos, y especialmente algo más de tiempo. NO cambiar la ubicación de las cosas y avisarle de cualquier variación. Utilizar medios técnicos que favorezcan nuestra comunicación con las personas con discapacidad visual, Braille, lectores de texto, etc.

Ramón. 38 años. Ciego. «Es curioso cómo muchas personas cuando se dirigen a mí a veces lo hacen elevando su tono de voz, y yo medio en broma medio en serio tengo que decirles que aunque no pueda ver, oigo perfectamente y no hace falta que me griten cuando hablan conmigo».

Personas con discapacidad para hablar y oír

- Antes de empezar a hablar, **llamar su atención** con un ligero toque (p.e. sobre su hombro) o hacer una discreta seña.
- **Esperar** a que te esté mirando para empezar a hablarle.
- Si se trata de una conversación en grupo es necesario **respetar** los turnos entre los interlocutores e indicarle quién va a intervenir.
- **Sítuate** siempre a su altura para que pueda ver bien tu boca. Háblale de frente, con la cara bien iluminada, evitando tener algo en la boca, poner cosas en los labios o taparte la boca mientras hablas.
- **Habla con naturalidad**, vocalizando bien pero sin exagerar. No le hables deprisa, ni demasiado despacio.
- Háblale con voz pero **sin gritar**, con frases completas y palabras conocidas. Evita utilizar *argot* y tecnicismos.
- **Asegúrate** de que ha comprendido. **Repítelo** el mensaje si es necesario. Puedes decirle lo mismo con frases más sencillas, pero correctas, y con palabras que tengan el mismo significado.
- Si no hemos entendido lo que nos dice, conviene decírselo, para que utilice otra manera de comunicárnoslo.
- Podemos **utilizar** gestos naturales, palabras escritas, dibujos, objetos, o acudir al lugar concreto, para facilitar la comprensión del mensaje.

Susana. 27 años. Sorda desde los 12. «A veces tengo graves problemas para moverme por mi ciudad ya que muchas señalizaciones y avisos son sonoros y el otro día me avisaron de que no pasara por una puerta, pero de espaldas a mí, claro, tuvo que venir un operario a decírmelo y regañarme... luego se dio cuenta de que yo no le podía oír».





Personas con discapacidad intelectual

COMUNICACIÓN

- Habla **directamente** a la persona con discapacidad, no con quien la acompaña.
- Habla **claro y pausado**. No contestar por ella ni terminarle la frase.
- **Asegúrate** de que está comprendiendo lo que le tratas de comunicar.
- Si eres tú quien no comprendes lo que la persona dice, **díselo** para que utilice otra manera de comunicarte lo que desea.
- **Evita** ambigüedades, evitarás confusiones.
- Es muy conveniente durante la conversación que puedas dar **ejemplos** prácticos, realizar demostraciones, guiar con la mano, etc.
- Ten en cuenta que las imágenes y/o pictogramas refuerzan el mensaje que Ud. quiere transmitir. Facilita su **comprensión**.

APOYO

- Facilita que las personas ejerzan su **autonomía**. No intentes hacer por ellas aquello que puedan hacer. No des por sentado que necesita ayuda.
- **Ofrece** tu ayuda sólo si la persona te lo pide y/o parece necesitarla.
- Es preciso **respetar** el ritmo, no todas las personas tenemos el mismo. Que ellas te marquen el ritmo.
- No decidas por ellas. Se **paciente**, flexible y muestra siempre apoyo.



RELACIÓN

- Trata a la persona de forma similar a como tratas al resto de personas: de forma natural, con **respeto** y discreción.
- Muéstrate **franco** en la relación, esto evita suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- **Trata** a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad. Si es adulta no la trates como a un niño.
- Si existen silencios es importante **respetarlos**.
- También respeta su **espacio**.
- Facilita su **relación** con otras personas.
- **Escuchar** a las personas sin juzgarlas, aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas, aceptando las diferencias.

Gema. 31 años. Persona con Síndrome de Down. «No me gusta que la gente se relacione conmigo como si fuera una niña pequeña con expresiones como ¿Qué tal Bonita? ¿Y tus papás dónde están? ¿Qué te apetece tomar pequeña? Ya tengo 31 años, soy toda una mujer y trabajo y vivo con otras amigas mías en un piso. Sólo necesito que me traten como a mis compañeras en el trabajo».



Personas con Enfermedad Mental

- Recordar su condición de **PERSONA** por encima de su situación de enfermo, respetando su dignidad.
- Tratar a una persona con enfermedad mental de forma similar que al resto de las personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- Mantener una **comunicación** clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Mostrarnos francos en la relación para **evitar** suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- Cuando se de una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar **tranquilizándonos** nosotros mismos.
- **Respetar** sus silencios y su espacio vital.
- **Escuchar** a las personas y no juzgarlas, estando a su lado aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas, y aceptando las diferencias.
- **Comprender** que, como en otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige sino que llega sin pedir permiso.

Aceptar la enfermedad no implica pensar que no hay solución. Precisamente los problemas se pueden solucionar cuando uno es consciente de que existen.

- Obtener **información**. Si comprendemos lo que le pasa a la persona enferma la podremos ayudar más y mejor.

Israel. 36 años. Persona con enfermedad mental: «los enfermos mentales hemos demostrado que podemos desempeñar cualquier trabajo con eficiencia, la única limitación son los prejuicios».





Cómo favorecer un trato adecuado a las personas con daño cerebral sobrevenido

1. SUGERENCIAS ANTE LAS ALTERACIONES DE TIPO FÍSICO:

Problemas de movilidad

- Son aplicables todas las señaladas para personas con movilidad reducida.
- A la hora de ayudar a un afectado a realizar actividades básicas ej., coger un producto..., reservar un tiempo adecuado para ello, sin presionarlo para que lo haga más rápido.
- Ayudarte a iniciar el gesto si al principio se queda bloqueado.

Epilepsia

Las crisis epilépticas son imprevisibles. Lo primero que hay que hacer ante un ataque de epilepsia es proteger a la persona afectada para que no se haga daño y prevenir una ansiedad innecesaria en los demás:

- Hay que permanecer tranquilo, hablar con la persona amablemente y con calma.
- Asegurarse de que la persona puede respirar libremente: es útil desabrochar la ropa y los botones de alrededor del cuello.
- Hay que colocar a la persona afectada de lado, con algo blando detrás de su cabeza, y sólo se le trasladará si se encuentra en una situación peligrosa.
- Durante la recuperación puede haber un periodo temporal de confusión o de dolor de cabeza; la persona deberá sentarse o tumbarse tranquilamente hasta que mejore y podrá dormir, si lo desea.

2. SUGERENCIAS ANTE LAS DIFICULTADES DE ORIGEN COGNITIVO:

Afasia

- Si alguien no puede hablar correctamente:

- No significa que no pueda comprender. *Habla a una persona con afasia como hablarías a una persona adulta, no como a un niño.*
- No significa que sea menos inteligente. *Hay que ser paciente, y dar tiempo a la persona con afasia para hablar y responder.*
- En consecuencia, *nunca hay que hablar de una persona con lesión cerebral como si fuera tonta o como si no estuviera allí.*
- Antes de intentar comunicarse con la persona con afasia hay que evitar cualquier ruido de fondo (radio, TV...) y asegurarse de que ésta le presta la atención.
- Hay que aceptar y apoyar todos los esfuerzos de comunicación de la persona; hablados, escritos, por dibujos o gestos. No se debe exigir que se comunique a través del habla necesariamente.
- Evitar señalar todos los errores y tampoco corregir constantemente.
- 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.
- El volumen de voz tiene que ser normal, la persona con afasia no está sorda.
- Hay que animar a la persona con afasia a tener iniciativa de conversación.
- Nunca ser excesivamente protector, ni hablar con la persona con afasia a menos que ésta se lo pida.

Problemas de memoria

- Hay que tomar conciencia de otras capacidades, como la atención, que ayudará a la persona a registrar, retener y evocar mejor las cosas.
- Acompañar con imágenes visuales la información verbal puede ser de ayuda.

Desorientación y confusión

La desorientación genera mucha ansiedad e irritabilidad en la persona afectada y puede estar preguntando continuamente cosas evidentes para los demás.



- Responder a sus preguntas con paciencia, aunque tenga que hacerlo una y otra vez, lo calmará.
- En un recinto cerrado (domicilio, restaurante, hotel...), poner etiquetas con el nombre de las habitaciones, fotografías, en las puertas le ayudará a orientarse.

3. SUGERENCIAS ANTE LAS DIFICULTADES EMOCIONALES Y DE COMPORTAMIENTO.

INESTABILIDAD EMOCIONAL:

La persona está confusa, porque ha sufrido un cambio, y su inestabilidad manifiesta esta situación y es una forma de adaptarse.

En la mayoría de los casos la inestabilidad emocional, es sólo una etapa, por lo que se requiere paciencia. *Hay que mostrarse tranquilo ante la persona afectada.*

La agresividad

Suelen ser las pequeñas irritaciones, antes que las grandes crisis, las que provocan las mayores explosiones de cólera (un comentario desafortunado, perder las llaves, una larga espera...). No poder solucionar estos pequeños problemas cuando antes sí que podía, evidencia una falta de habilidad, lo que incrementa el estrés de la persona afectada.

La desinhibición e impulsividad

- Darse cuenta de que el problema de la persona se debe a la lesión cerebral, hay que comprenderla.
- Señalar a la persona afectada cuándo se está comportando de manera inapropiada y de forma firme. No permitir que el comportamiento impulsivo sea recompensado.

Manuela. 44 años. Persona con daño cerebral. «Tras sufrir un ictus con 42 años mi capacidad de expresarme con fluidez se vió muy mermada, pero muchas personas intentan acabar por mí las frases cuando hablo con ellas. Sólo pido comprensión y paciencia para acabarlas yo».



El Cermi de Castilla-La Mancha

CERMI es la plataforma de encuentro y acción política de las personas con discapacidad y sus representantes constituidos por las principales organizaciones estatales de personas con discapacidad, varias entidades adheridas de acción sectorial y un nutrido grupo de plataformas autonómicas de representantes de personas con discapacidad, todas ellas agrupan a su vez más de 2.500 asociaciones y entidades, que representan en su conjunto a los tres millones y medio de personas con discapacidad que hay en España, un 9% de la población total y entre las que se encuentra el **CERMI - CASTILLA-LA MANCHA**. En particular, a Castilla-La Mancha corresponde una cifra aproximada de un 10% de la población que son casi 183.000 personas más sus familias.

En la actualidad, CERMI CLM está integrado en el CERMI ESTATAL y está constituido por las siguientes entidades:

Estas organizaciones y las asociaciones que las componen representan distintos colectivos de personas con discapacidad en nuestra región y que sirven de referencia al resto de colectivos para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad a nivel Regional.

CERMI CLM

{Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad}

C/ Reino Unido, s/n.
Edificio ONCE - 45005 Toledo
Telf. y Fax: 925 25 79 37
cermiclm@cermiclm.org
<http://www.cermiclm.org>

COCEMFE CLM

{Confederación Coordinadora Estatal de Personas con Discapacidad Física de España, en Castilla-La Mancha}

Paseo de Merchán, 2 - 45003 TOLEDO.
Telf.: 925 28 52 75 - Fax: 925 21 08 05
cocemfeclm@cocemfeclm.org
<http://www.cocemfeclm.org>

FEAPS CM

(Federación de Entidades en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familias de Castilla-La Mancha)

C/ Dublín,1-1º, 45003 TOLEDO.

Tel.: 925 21 58 03 - Fax: 925 25 30 34

feapsclm@feapsclm.org

<http://www.feapsclm.org>

FEAFES CLM

(Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Castilla-La Mancha)

Ronda de Buenavista, 15-1ª Pta. Oficina 3, 45005 TOLEDO.

Tel.: 925 28 43 76 - Fax: 925 28 32 60

info@feafes.com

<http://www.feafesclm.com>

FESORMANCHA

(Federación de Personas Sordas de Castilla-La Mancha)

Avda. de España, 3-1ºC. 02002 ABACETE.

Tel.: 967 22 33 57 - Fax: 967 34 45 87

fesormancha@fesormancha.org

ONCE

(Organización Nacional de Ciegos de España)

C/ Reino Unido, 10. 45005 TOLEDO

Tel.: 925 28 34 99 - Fax: 925 28 59 14

josmm@once.es

<http://www.once.es>

ADACE CLM

(Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Castilla-La Mancha)

C/ Plazuela ,11-13. Argés-TOLEDO

Tel.: 925 29 36 41 – 925 37 65 38

Adace_clm@yahoo.es

<http://www.fedace.org/web/>

FEDERACIÓN CASTELLANO-MANCHEGA ASPACE

(Federación Castellano-Manchega de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral y Discapacidades Afines)

C/ Del Pilar, 55. Urb. El potrero.

45600. Talavera de la Reina-TOLEDO

CEEAPACE@TERRA.ES

<http://www.aspace.org/>

FASPAS

(Federación de Asociaciones de Padres y Amigos de Sordos de Castilla-La Mancha)

Avda. General Villaba. Pab.4. 45003 TOLEDO

Tel.: 925 22 46 93 - Fax: 925 22 62 40

faspas@gmail.com

ASPAYM CLM

(Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos)

Hospital Nacional de Parapléjicos, bajo

Apdo 586. 45080 TOLEDO

Tel.: 925 25 31 16 - 925 25 56 30

aspaym_toledo@hotmail.com





con
sentido
comun

CēRMi
CASTILLA
LA MANCHA



Castilla-La Mancha
INSTITUTO DE CONSUMO

