

# Recomendaciones para una buena comunicación y trato con personas con discapacidad



**Respeto a sus derechos, equiparación e igualdad de oportunidades y no discriminación**

La Paz –Bolivia, 2024

**Autor:**

Luciana Fuentes Nattes

**Revisión:**

Kimberly Damian

Kelly Pelaez

**Diseño y diagramación:**

Gabriela Fajardo E.

Esta guía ha sido elaborada con el apoyo de la Cooperación Belga al Desarrollo. Las opiniones expresadas por nuestra organización no representan necesariamente las del Estado belga y no son vinculantes para éste.

Impreso en La Paz, Bolivia 2024.



Bélgica  
socio para el desarrollo





humanity  
& inclusion

## Recomendaciones para una buena comunicación y trato con personas con discapacidad

En la actualidad, todavía están siendo vulnerados los derechos de las personas con discapacidad, quienes atraviesan en sus día a día situaciones de discriminación, desigualdad y exclusión. Por ello, es importante, como promotores de la inclusión garantizar el respeto de la dignidad inherente de toda persona y el respeto por la diferencia, donde podamos reconocer la diversidad de todas las personas y cuestionar los prejuicios negativos que existen hacia las personas con discapacidad que evidencian en los diferentes ámbitos social, educativo, económico, acceso a servicios de salud, entre otros.

Trabajemos juntos en este modelo social y de derechos humanos hacia las personas con discapacidad, donde se busca el respeto a sus derechos, equiparación e igualdad de oportunidades y no discriminación.

# Discapacidad Intelectual



## Para dirigirse a una persona con discapacidad intelectual

- Ser natural, tratar a la persona con respeto de acuerdo con su edad.
- Centrar la atención en la persona y no en la discapacidad.
- 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.
- Utilizar un lenguaje y vocabulario sencillo/simple, asegurando la comprensión de la información transmitida.
- Dar instrucciones breves, claras y concisas acompañadas, si es posible, de modelos de acción o ejemplos.
- Respetar el ritmo y la forma de aprendizaje de cada persona.
- En caso de dar instrucciones que sean verbales y escritas; ser claros, simples y tener un orden lógico. Repetir la información en la misma manera.
- Se recomienda el uso de imágenes, iconos, pictogramas para facilitar la información.
- Procura un entorno tranquilo y libre de distracciones para facilitar la comunicación.



---

## Para una comunicación colectiva

- Dar un trato igualitario y respetuoso. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo, no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- Asegurarse que la persona esté decidiendo voluntariamente y no bajo presión de otros/as.
- Identificar estrategias para garantizar la participación de la persona en todas las actividades del entorno familiar como en otras áreas.
- Ofrecer refuerzos positivos puede ser una buena estrategia para fomentar ciertos comportamientos y actitudes.
- Consultar si la persona necesita ayuda antes de ofrecérsela. Frente a cualquier duda, debemos preguntar e intentar concretar el tipo de ayuda necesaria.
- La familia, la escuela u otros espacios deben procurar a que la persona se desenvuelva de manera autónoma y en todas las actividades posibles: Actividades de la vida diaria básicas, instrumentales y tecnológicas.
- Los ambientes y espacios deben estar muy bien señalizados, facilitando información clara, simple y acompañado de imágenes, íconos y pictogramas.

# Discapacidad Auditiva



## Para dirigirse a una persona con discapacidad auditiva

- Ser natural, tratar a la persona con respeto.
- Tomar en cuenta que hay personas con pérdida total de la audición denominadas personas Sordas y con pérdida parcial de la audición que son las personas con hipoacusia; este último puede verse afectado uno o ambos oídos.
- Para comunicarse, es importante colocarse frente a la persona. En caso de ser persona con baja audición o hipoacúsica se recomienda hablar de forma pausada, modulando adecuadamente y no exageradamente.
- Cuidar de no cubrir la cara con las manos o con otros elementos (lápices, chicles, etc.) al dirigirse a la persona (algunas personas pueden leer los labios como las personas hipoacúsicas)

## Personas Sordas

- Si la persona está acompañada de un intérprete de Lengua de Señas, dirigirse a la persona y mantener contacto visual, no hacia al intérprete.
- No hablar demasiado rápido facilitará la interpretación, hablar con un nivel de voz natural y vocalizando.
- Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar los gestos.
- 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.
- En caso de tener una comunicación escrita: utilizar palabras simples, evitar tecnicismos y el uso de los conectores.



## ¿Cómo pedir la atención de la persona Sorda?

- En caso de tener las manos ocupadas, se sopla suavemente en dirección de la persona Sorda.
- Tocar el hombro siempre con delicadeza.
- Golpear superficies que produzcan vibraciones para llamar su atención.
- Utilizar a una tercera persona que esté cerca de la persona Sorda, para hacer llegar el mensaje de atención.
- Mover la mano delante de la persona Sorda, para llamar su atención

## Lo que no debemos hacer para llamar la atención de la persona Sorda

- No se debe girar torpemente la cara de la persona Sorda.
- No lanzar objetos peligrosos.
- Nunca gritar a una persona Sorda

## Personas con hipoacusia

- Colocarse frente a la persona ayudará a que la comunicación sea clara.
- Hablar claramente, sin exagerar la vocalización.
- La comunicación escrita ayudará en la transmisión del mensaje.
- Procura un entorno tranquilo y libre de distracciones para facilitar la comunicación.



## Para una comunicación colectiva

- Se recomienda que la familia aprenda Lengua de Señas para garantizar una comunicación de calidad y sea un entorno de confianza.
- Para las personas con hipoacusia, se recomienda el uso de las subtítulos en videos; transcripción instantánea para las reuniones o talleres virtuales. Uso de material escrito para reforzar la primera lengua.
- Algunas personas con hipoacusia aprenden la Lengua de señas, llegando a ser su segunda lengua o L2.
- Es importante que todos los espacios estén señalizados y con la información adecuada (letreros internos, externos, etiquetas, infografías, servicios que se brindan, otros).

# Discapacidad Visual



## Para dirigirse a una persona con discapacidad visual

- Ser natural, tratar a la persona con respeto.
- Tomar en cuenta que hay personas con pérdida total de la visión; personas Ciegas y con pérdida parcial; personas con baja visión, en este último puede estar afectado uno o ambos ojos.
- Es importante identificarse verbalmente y asegurarse de que la persona sepa a quién se dirige a él/ella.
- Hablar directamente con el/ella, no con su acompañante. No caer en la práctica de la invisibilidad que muchas veces nos ofrece la sociedad.
- No ausentarse sin avisar de forma previa.
- Dar una orientación del lugar donde está la persona para un mejor reconocimiento del entorno.
- Preguntar directamente a la persona si requiere de colaboración o ayuda. Nunca asistirlo sin consultar previamente.
- Al dar indicaciones, trata de ser específico y evita términos ambiguos como aquí o allá, sé conciso (Delante, detrás, arriba, abajo, derecha, izquierda), son expresiones fácilmente entendibles.
- Promover la autonomía e independencia de las personas ciegas desde muy temprana edad, desde las actividades básicas de la vida diaria, instrumentales y las tecnológicas.
- Cuando la persona con discapacidad requiere realizar una firma, preguntar si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar; previa autorización, brindar el apoyo.
- Impulsar al acceso de la información a través de la tecnología (Sistema Jaws, lectores de pantalla, aplicaciones, otros)
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información.

## Pautas básicas de guiado

- Preguntar a la persona si necesita tu ayuda. Si es así, colócate un paso por delante de ella, en el lado opuesto al bastón. Si no los hay, pregunta a qué lado prefiere que te coloques.
- Ofrece tu brazo para que se agarre a él. Tomará tu brazo justo por encima del codo, haciendo pinza con el pulgar y el resto de sus dedos. Tu brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad.
- Nunca te coloques detrás de ella/el ni agarres su brazo o su bastón para indicarle el camino, empujándole hacia delante.



## Para una comunicación colectiva

- Mantener entornos y espacios ordenado, libre de obstáculos. Evitar los cambios sin antes avisar. Tener cuidado con las puertas y ventanas entreabiertas.
- En una conversación de grupo, deja claro siempre quién eres y a quién te diriges.
- Utiliza palabras como “ver” o “mirar” con naturalidad. No son términos tabúes. Las propias personas con baja visión las usan habitualmente en sus conversaciones.
- Promover actividades psicomotrices que le permitan conocer el espacio y tiempo. En lo posible hacer uso de materiales o insumos que pueda estimular el reconocimiento con las manos.
- Para las personas con baja visión, se deberá garantizar una buena iluminación, espacios o materiales con buenos contrastes, etc.
- En caso de facilitar información escrita, impresa o similares, garantizar que estos sean con un buen tamaño de letra y contraste.

# Discapacidad Física



## Para dirigirse a una persona con discapacidad física

- Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad.
- Dirigirse a la persona, no a su acompañante.
- Para hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Consultar previamente si requiere ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- No sujete del brazo durante la marcha a las personas que utilizan muletas o bastones.
- No los separe de sus muletas o su bastón.
- Cuando empleen muletas, no debe apurar sus pasos y si llevan algún peso, hay que preguntarles si precisan ayuda. Ayúdele si ha de transportar objetos, cartera, libros, etc.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntémosle al usuario cómo ayudarle.
- Si usa prótesis no fije su mirada en ella.
- Es importante reconocer las potencialidades que tiene la personas lo que permitirá promover su autonomía e independencia al realizar ciertas actividades.
- Identificar cuáles pueden ser las dificultades que tiene la persona en la realización de las diferentes tareas y actividades para promover la realización de los ajustes razonables y adaptaciones en casa, en la escuela, en el trabajo, actividades de recreación u otra área.



## Para una comunicación colectiva

- Tratar como una persona más del grupo, en el momento de las presentaciones de las personas no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- Se debe promover su participación en todas las actividades.
- Cuida la distribución de elementos y mobiliarios en los ambientes y entornos. Pueden ser un obstáculo para el desplazamiento de personas con movilidad reducida.
- Cualquier accidente, la edad o una enfermedad, nos puede llevar a descubrir un mundo repleto de limitaciones.
- No te anticipes. Siempre pregunta primero si la persona requiere de adaptaciones o pequeñas modificaciones en su ambiente.
- Es importante garantizar la accesibilidad en infraestructura de los diferentes entornos como los accesos principales, acceso a los diferentes ambientes y pisos o niveles a través de un ascensor; y si los equipamientos permiten su uso sin dificultad y con la mayor autonomía posible

# Discapacidad Psíquica



## Para dirigirse a una persona con discapacidad psíquica-mental

- Como con cualquier persona, trata a la persona con discapacidad psíquica con cortesía y respeto. Utiliza un tono de voz amable y evita hablar de ella como si no estuviera presente.
- Centrar la atención en la persona antes que en su discapacidad.
- Dirigirse a la persona, no a su acompañante.
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Mostrarnos francos en la relación para evitar desconfianza, situaciones de tensión o rivalidad.
- Sé paciente y comprensivo, las personas con discapacidad psíquica pueden necesitar más tiempo para procesar la información y responder. Sé paciente y brinda el tiempo necesario para que puedan expresarse.
- Ofrece apoyo y ayuda si es necesario, si la persona necesita ayuda o apoyo, ofrécelo de manera respetuosa. Pregunta cómo puedes ayudar y respeta sus decisiones.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.
- Respeta los límites de la persona y no la presiones para que haga algo que no quiera hacer. Es importante respetar su autonomía y tomar en cuenta sus preferencias.
- Escuchar a las personas y no juzgarlas, estando a su lado aun cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.
- Tener previsto a dónde recurrir en caso de alguna emergencia o situación imprevista.
- Aplique refuerzos verbales positivos respecto a sus actuaciones.
- Se recomienda reducir el contacto físico a lo estrictamente necesario.
- La empatía y la compasión son fundamentales para relacionarte de manera positiva con personas con discapacidad psíquica. Trata de ponerte en su lugar y muestra comprensión hacia sus experiencias y sentimientos.



## Para una comunicación colectiva

- Es importante adecuarse al tiempo de la persona que requiere algún atención o servicio.
- Orientar claramente el detalle de las características de algún trámite que debe realizar, actividad o tarea. Se trata de acompañar a la persona y no de sustituir la tarea.
- Promover los ambientes saludables en el trato.
- Tratarle como una persona más. En el momento de las presentaciones de los miembros del grupo no deben hacerse alusiones a sus discapacidades.
- Fomenta la inclusión de las personas con discapacidad psíquica en la comunidad. Bríndales la oportunidad de participar en actividades sociales y recreativas.
- 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.



**Recuerda que cada persona es única, por lo que es importante adaptar estas recomendaciones a las necesidades y preferencias individuales de cada persona con discapacidad.**



Con el apoyo de:



**Bélgica**  
socio para el desarrollo

