



Recomendaciones para interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad

Publicado en diciembre 2024

Elaborado por Ernesto Fernández

e.fernandez@external.hi.org

Contenido

1	Introducción	3
2	Recomendaciones para interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad.....	3
2.1	Recomendaciones de carácter general.....	3
2.2	¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad auditiva?.....	4
2.3	¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad visual?.....	5
2.4	¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con sordoceguera?.....	7
2.5	¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad intelectual?	10
2.6	¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad físico-motora?.....	11
2.7	Recomendaciones para el trabajo en grupo	11
3	Recursos consultados.....	13

1 Introducción

Interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad significa reconocer sus derechos como seres humanos, respetar las diferencias, fijar la atención en sus capacidades y potencialidades, no en sus limitaciones, así como conocer sus requerimientos específicos y actuar en función de dar respuesta a estos para asegurar su plena participación.

El presente documento tiene como objetivo proporcionar un conjunto de recomendaciones para interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad. Se trata de un recurso activo, y se actualizará a partir de conocer nuevas formas de responder a los requerimientos específicos de este grupo poblacional.

2 Recomendaciones para interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad

2.1 Recomendaciones de carácter general

- Persona con discapacidad es el término correcto para referirse a este grupo poblacional. Así lo establece la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Centre el lenguaje en la PERSONA, pues se debe hacer énfasis en la persona y no en la discapacidad para resaltar que se trata precisamente de eso, de una persona, y que tiene los mismos derechos que cualquier ser humano. Por ejemplo, persona con discapacidad visual, persona con discapacidad intelectual, persona con discapacidad físico-motora, persona con discapacidad auditiva, persona con sordoceguera, entre otras. Ahora bien, es preferible que, una vez que lo sepa, se refiera a ella por su nombre en lugar de usar los términos anteriores.
- Sea natural, trate a la persona con discapacidad con respeto y acorde a su edad.
- Centre la atención en la persona, no en su discapacidad.

- Diríjase a la persona, no a su acompañante.
- Sea paciente, las personas con discapacidad pueden necesitar más tiempo para realizar ciertas tareas.
- No asuma los requerimientos de las personas con discapacidad, mejor pregúnteselo de manera amable y respetuosa, ello puede facilitar considerablemente la interacción.
- Pregúntele primero a la persona con discapacidad si necesita apoyo. De aceptarlo, pídale que le explique cómo hacerlo de manera adecuada.

2.2 ¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad auditiva?

La lengua de señas es el idioma reconocido en muchos países como la lengua materna de las personas sordas. La interpretación de lengua de señas es la traducción de la comunicación verbal a la lengua de señas de un país por parte de la persona intérprete de lengua de señas.

Las personas intérpretes de lengua de señas son profesionales que están capacitadas y certificadas formalmente, pues tienen cierta experiencia de interacción con la población sorda y manejan fluidamente las señas oficiales de un país determinado. Por lo general trabajan en equipo. Cada una de ellas lo hace durante 15 o 20 minutos y luego toma un descanso mientras otra se encarga de ello. Esto es necesario para asegurar la buena calidad de la interpretación al ser una tarea compleja, tanto desde el punto de vista mental como físico.

De contar con una persona intérprete de lengua de señas:

- diríjase a la persona con discapacidad auditiva, no a la persona intérprete de lengua de señas.
- Utilice un lenguaje sencillo y hable pausadamente para facilitar la interpretación.

De no contar con una persona intérprete de lengua de señas:

- Tenga en cuenta que aunque la persona con discapacidad auditiva utilice una prótesis auditiva o tenga un implante coclear, estos no le garantizan recibir toda la información que se le transmite, por lo que también se puede apoyar en la lectura labiofacial.

- Minimice los ruidos del ambiente. Esto facilita la comprensión si la persona con discapacidad auditiva usa una prótesis o tiene un implante coclear.
- Busque un lugar con buena iluminación y asegure que la luz incida en su rostro. Esto permitirá a la persona con discapacidad auditiva verle claramente los labios y las expresiones.
- Si quiere llamar la atención de una persona con discapacidad auditiva, puede tocar de manera suave y respetuosa su hombro o realizar un gesto discreto que llame su atención. Si se encuentra en una habitación grande puede apagar y encender las luces intermitentemente dos o tres veces. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sienta las vibraciones.
- colóquese de frente a la persona con discapacidad auditiva, mírele directamente a los ojos y evite todo lo que le pueda impedir a ella observarle sus labios y ojos, por ejemplo, cubrirse la cara con las manos o con otros elementos (lápices, chicles, etc.).
- Pregúntele a la persona con discapacidad auditiva cómo prefiere comunicarse (lengua de señas, lectura de labios, notas escritas, etc.).
- No le grite a la persona con discapacidad auditiva. Esto no facilita la comunicación, la claridad y el apoyo visual dan mejor resultado
- Háblele de frente y de forma pausada, emplee un nivel de voz natural, vocalice y utilice expresiones faciales, pero sin exagerar los gestos.
- Espere la respuesta y verifique si comprendió la información.

2.3 ¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad visual?

- Tenga en cuenta que pequeñas modificaciones en el entorno pueden facilitar las actividades diarias de una persona con discapacidad visual, por ejemplo, iluminación y contraste adecuado. Pregúntele cómo se siente más cómoda y realice las adecuaciones en función de sus requerimientos específicos.
- Mantenga un entorno ordenado, evite puertas entreabiertas, objetos fuera de su sitio, obstáculos en las áreas de circulación, cambios de mobiliario en el espacio sin previo aviso, objetos colgantes a la altura de la cabeza, etc. Ello facilitará la orientación de la persona con discapacidad visual y hará más segura su movilidad.

- Al saludarla, hágalo de forma oral, preséntese mencionando su nombre y el rol que desempeña.
- No se sitúe a contraluz para sostener una conversación con una persona con discapacidad visual.
- No le grite, por lo general oyen muy bien y el grito puede resultarle molesto.
- Si le va a proporcionar orientación, evite la utilización de gestos y señales, o expresiones como “allí” o “aquí”. En su lugar Emplee “a su derecha”, “a su izquierda”, “adelante”, “atrás”, “arriba”, “abajo”, etc. Puede usar el sentido de las agujas del reloj para indicar la posición de algo o alguien, o de algún lugar o cosa.
- Evite el uso de palabras como "mira", "ves", "observa" ... Aunque para la mayoría de las personas con discapacidad visual o con sordoceguera su uso pasa desapercibido, es recomendable utilizar alternativas como ""note", "perciba", "advierta"....
- Si va a apoyar a una persona con discapacidad visual que desea trasladarse, ofrézcale su hombro o pídale que se agarre de su brazo (por encima del codo), camine un paso delante de ella e infórmele de los cambios abruptos. No le tome de la mano, ni la hale o empuje al caminar.
- Descríbale el lugar, infórmele acerca de las personas que allí se encuentran e indíquele si existen obstáculos en las áreas de circulación.
- Si la persona con discapacidad visual se desea sentar, propóngale tomar su mano para colocarla en la parte posterior del asiento. De esta forma ella podrá determinar su altura y posición, y así lograrlo con mayor facilidad y seguridad.
- Si le muestra u ofrece un producto, descríbaselo de la forma más detallada posible y de ser necesario, propóngale guiar su mano hasta este para que pueda percibirlo a través del tacto.
- Si utiliza información impresa, proporciónese siempre que pueda una versión en Braille de esta. De no ser posible o si la persona con discapacidad visual no domina este sistema de lectoescritura, explíquele de manera detallada su contenido.
- No mueva su bastón de orientación ni sus objetos personales sin avisarle previamente, pues siempre los buscará en el lugar donde los dejó.
- No se retire sin decírselo.

2.4 ¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con sordoceguera?

La interpretación para personas con sordoceguera es un servicio que combina diferentes técnicas para transmitir a la persona con sordoceguera tanto el lenguaje oral como el contexto visual. Facilita su comunicación, orientación y movilidad en diferentes contextos, y por lo general la llevan a cabo guías intérpretes profesionales o personas capacitadas (persona de apoyo o una persona cercana a la persona con sordoceguera) que actúan como mediadores entre la persona con sordoceguera y su entorno.

Se logra a través de la integración de tres elementos claves:

Interpretación del habla: Se convierte el lenguaje oral a una forma de comunicación táctil o visual que la persona con sordoceguera pueda entender.

Descripción del entorno: Se describe de manera detallada el entorno físico, incluyendo la ubicación de las personas, objetos y cualquier acción relevante.

Guía: Proporcionar un conjunto de orientaciones a la persona con sordoceguera para su orientación y movilidad.

El servicio de interpretación para personas con sordoceguera es personalizado. Por lo general una persona guía intérprete apoya a una sola persona con sordoceguera.

Comunicación con una persona con sordoceguera

Las técnicas para comunicarse con una persona con sordoceguera, entre otros aspectos, varían dependiendo de que la sordoceguera sea congénita o adquirida, de cuál deficiencia se desarrolló primero o del resto visual o auditivo que posea la persona.

- Si la persona tiene una sordoceguera total puede utilizar el sistema Braille, la lengua de señas o el deletreo táctil en la mano, así como otros recursos y materiales que brinden descripciones o informaciones como texturas, olores y sensaciones.
- Si la persona tiene una sordoceguera parcial, y En dependencia del resto visual o auditivo que posea, puede utilizar el habla o la lengua de señas,

tratando siempre de estar dentro de su campo visual y que dirija la mirada hacia su cara. También son útiles las fotografías, imágenes, dibujos, textos con letras grandes y con alto contraste, así como otras señales visuales.

De acuerdo con el resto visual o auditivo que posea la persona con sordoceguera puede aplicar muchas de las recomendaciones presentadas para la interacción con las personas con discapacidad visual o auditiva. Sin embargo, tenga en cuenta que la combinación de la deficiencia visual y la auditiva convierte a la sordoceguera en una discapacidad única, hace que las personas con sordoceguera tengan requerimientos específicos y que, en muchos casos, la percepción táctil sea su única fuente de información.

Si la persona tiene una sordoceguera total:

- Si la persona con sordoceguera se encuentra sola, solicite el apoyo de una persona guía intérprete u otra persona que facilite la interpretación.
- diríjase a la persona con sordoceguera, no a la persona guía intérprete.
- Preséntese mencionando su nombre y el rol que desempeña.
- Utilice un lenguaje sencillo y hable pausadamente para facilitar la interpretación.

Si la persona tiene una sordoceguera parcial

- Si quiere llamar su atención, puede tocar de manera suave y respetuosa su hombro.
- Pregúntele si necesita servicio de interpretación o utiliza otra vía para comunicarse.
- No le grite, eso no facilita la comunicación, la claridad y el apoyo visual dan mejor resultado
- Si va a apoyar a una persona con sordoceguera que desea trasladarse, ofrézcale su hombro o pídale que se agarre de su brazo (por encima del codo), camine un paso delante de ella e infórmele de los cambios abruptos. No le tome de la mano, ni la hale o empuje al caminar.
- No mueva el bastón de orientación ni los objetos personales de una persona con sordoceguera sin avisarle previamente, pues siempre los buscará en el lugar donde los dejó.
- Si la persona con sordoceguera posee un resto visual:

- Tenga en cuenta que aunque la persona con sordoceguera utilice una prótesis auditiva o tenga un implante coclear, estos no le garantizan recibir toda la información que se le transmite, por lo que también puede apoyarse en la lectura labiofacial.
- Minimice los ruidos del ambiente, eso facilita la comprensión si la persona con sordoceguera usa una prótesis auditiva o tiene un implante coclear.
- Busque un lugar con buena iluminación y asegure que la luz incida en su rostro. Esto permitirá a la persona con sordoceguera verle claramente los labios y las expresiones.
- colóquese de frente a la persona con sordoceguera, mírele directamente a los ojos y evite todo lo que le pueda impedir a ella observarle sus labios y ojos, por ejemplo, cubrirse la cara con las manos o con otros elementos (lápices, chicles, etc.).
- Háblele de frente y de forma pausada, emplee un nivel de voz natural y un lenguaje sencillo, vocalice y Utilice expresiones faciales, pero sin exagerar los gestos.
- Espere la respuesta y verifique si comprendió la información.
- Si la persona con sordoceguera posee un resto auditivo:
- Si le va a proporcionar orientación, evite la utilización de gestos y señales, o expresiones como “allí” o “aquí”. En su lugar Emplee “a su derecha”, “a su izquierda”, “adelante”, “atrás”, “arriba”, “abajo”, etc. Puede usar el sentido de las agujas del reloj para indicar la posición de algo o alguien, o de algún lugar o cosa.
- Evite el uso de palabras como "mira", "ves", “observa”... Aunque para la mayoría de las personas con sordoceguera o con discapacidad visual su uso pasa desapercibido, es recomendable utilizar alternativas como ""note", "perciba", "advierta"....
- Descríbale el lugar, infórmele acerca de las personas que allí se encuentran e indíquele si existen obstáculos en las áreas de circulación.
- Si la persona con sordoceguera se desea sentar, propóngale tomar su mano para colocarla en la parte posterior del asiento. De esta forma ella podrá determinar su altura y posición, y así Lograrlo con mayor facilidad y seguridad.
- Si le muestra u ofrece un producto, descríbaselo de la forma más detallada posible y de ser necesario, propóngale guiar su mano hasta este para que pueda percibirlo a través del tacto.

- Si utiliza información impresa, proporciónese siempre que pueda una versión en Braille de esta. De no ser posible o si la persona con sordoceguera no domina este sistema de lectoescritura, explíquelo de manera detallada su contenido.
- No se retire sin decírselo.

2.5 ¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad intelectual?

- No trate ni se refiera a la persona con discapacidad intelectual como niño o niña, hágalo de acuerdo con su edad.
- Busque siempre la atención de la persona con discapacidad intelectual. Evite todo lo que pueda distraerla, por ejemplo, objetos brillantes, colores fluorescentes y sitios ruidosos. Un entorno tranquilo y organizado contribuye positivamente a su concentración.
- Escuche con atención lo que la persona con discapacidad intelectual quiere transmitir. No le interrumpa, permita que construya sus discursos y complete las frases a su ritmo de habla.
- Si la persona con discapacidad intelectual tiene dificultades para expresarse, sea flexible y paciente, siempre muestre apoyo e interés en lo que le está comunicando.
- Utilice un lenguaje sencillo, con frases cortas, sin términos complicados, abstracciones o metáforas.
- Si le va a dar alguna instrucción, Divida las acciones en pasos más pequeños, y que sean breves, claros y concisos para que lo pueda comprender con mayor facilidad.
- No le indique más de dos o tres instrucciones al mismo tiempo. Si la persona con discapacidad intelectual tiene capacidad lectora, la preparación por escrito de mensajes o pasos a seguir es una estrategia útil para evitar olvidos. Del mismo modo, las instrucciones textuales pueden acompañarse de instrucciones orales e imágenes para facilitar la comprensión.
- Utilice recursos visuales. Las imágenes, pictogramas, dibujos, gestos o ejemplos le facilitan la comprensión de los mensajes.
- Verifique que comprende la información que le está transmitiendo.
- Si no comprende lo que le dice, pídale que se lo repita.

- Si observa que dice cosas fuera de lugar o se muestra confundida, sugiera, con una frase o palabra, volver a la conversación anterior.

2.6 ¿Cómo interactuar de manera inclusiva con las personas con discapacidad físico-motora?

- No toque el producto de apoyo de una persona con discapacidad físico-motora (silla de ruedas, muletas, bastones, etc.) a no ser que ella se lo pida.
- Si una persona con discapacidad físico-motora le pide apoyo para caminar, ajuste su paso al de ella. No le tome del brazo ni le retire su producto de apoyo a no ser que se lo pida.
- Si una persona con discapacidad físico-motora usa prótesis u órtesis, no fije la mirada en estos, puede crear una situación incómoda para ella.
- Garantice que la distribución de elementos y mobiliarios no sea un obstáculo para el desplazamiento de las personas usuarias de sillas de ruedas y que no existan obstáculos en las áreas de circulación.
- Si va a hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, acomode el espacio de forma tal que ella se pueda situar frente a usted. Colóquese a su misma altura, preferiblemente sentado.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, que no es una práctica correcta, deben hacerlo dos o más personas y siguiendo en todo momento las orientaciones de la persona usuaria de dicho producto de apoyo.

2.7 Recomendaciones para el trabajo en grupo

- Las personas encargadas de la organización de la actividad deben poseer conocimientos sobre la discapacidad y la interacción inclusiva con las personas con discapacidad.
- Asegure una adecuada iluminación en todos los espacios y que no existan obstáculos en las áreas de circulación.
- Garantice que la distribución de elementos y mobiliarios no sea un obstáculo para el desplazamiento de las personas usuarias de sillas de ruedas.
- Asegure que al menos un baño sea accesible para personas usuarias de sillas de ruedas.

- Si es posible, comuníquese con antelación con las personas con discapacidad para conocer sus requerimientos específicos, por ejemplo, formato de los materiales, si necesitan algún tipo de asistencia o adaptación, etc.
- Si participan personas con discapacidad auditiva, asegure la presencia de al menos una persona intérprete de lengua de señas. Por lo general, las personas con sordoceguera que requieren interpretación vienen acompañadas de una persona guía intérprete.
- Organice a las personas en el espacio de trabajo de forma tal que se facilite el contacto visual entre ellas.
- Trate a las personas con discapacidad de la misma manera que a las del resto del grupo, es decir, no las sobreproteja.
- En el momento de las presentaciones, mire a las personas con discapacidad y hablele de frente a su rostro. no haga alusión a sus discapacidades, ni comente opiniones sin dirigirse de forma consciente a ellas.
- Hable despacio y utilice un lenguaje sencillo. Esto facilitará la labor de las personas intérpretes de lengua de señas y de las guías intérpretes.
- Si participan personas con discapacidad visual y/o personas con sordoceguera que poseen resto auditivo, describa detalladamente el espacio de trabajo y cómo llegar al baño.
- Asigne roles y aplique dinámicas que se adapten a las habilidades y requerimientos específicos de cada persona. Incluya a las personas con discapacidad y no asuma lo que estas pueden o no hacer.
- Permita tiempo adicional. Las personas con discapacidad pueden demorar más para comprender y completar algunas dinámicas.
- De utilizar documentos, presentaciones y/o materiales audiovisuales:
 - Garantice que sean accesibles, y de ser posible compártaselos a las personas con discapacidad con anterioridad a la sesión de trabajo.
 - Compártaselos con anterioridad a las personas intérpretes de lengua de señas y guías intérpretes, explíquele los acrónimos y términos especializados y póngase a su disposición para cualquier aclaración.
- De utilizar materiales impresos, proporcione versiones de estos en Braille o en formato digital accesible a las personas con discapacidad visual y/o a las personas con sordoceguera, y de ser posible compártaselas con anterioridad a la sesión de trabajo.

- Utilice apoyo visual para complementar la comunicación, por ejemplo, imágenes, presentaciones, pictogramas, pizarras, diagramas, etc.
- Mantenga un resumen visual de los temas discutidos para que todas las personas puedan seguir el progreso de la sesión de trabajo.
- Asegúrese de que las instrucciones sean claras para todas las personas y ofrezca espacio para preguntas.
- Si participan personas con discapacidad auditiva y/o personas con sordoceguera que poseen resto visual, utilice señales visuales y luminosas que llamen su atención e indiquen con imágenes la acción a desarrollar.
- Si el trabajo incluye la presentación de objetos, descríbalos detalladamente, y de ser necesario, permita que las personas con discapacidad visual y/o las personas con sordoceguera los exploren de manera táctil.
- Evite el uso de frases del tipo: “María, te describo la imagen”. En su lugar tome como práctica habitual describir todas las imágenes y gráficos relevantes.
- Al describir una imagen o gráfico, no diga, por ejemplo, “La barra roja representa el incremento de las ventas en el año 2016” porque las personas que no pueden ver el gráfico o que tienen dificultad para percibir los colores no podrán comprender la información que se está transmitiendo.
- Si va a hacer referencia a algún sitio Web no diga “en este sitio Web encontrarán más información”. En su lugar, diga su nombre.
- Describa cualquier información visual. Por ejemplo, si pregunta a los participantes: “¿Quiénes están de acuerdo?” Entonces comuníqueles los resultados de dicha pregunta.

3 Recursos consultados

1. ¿Cómo interactuar de manera más efectiva con las personas con discapacidad?. Hi Bolivia
2. Introducción a la interacción inclusiva. Consultoría realizada al Programa Mundial de Alimentos (PMA) en Venezuela, 2023