

# COMUNICACIÓN Y DISCAPACIDAD

Guía de buenas prácticas para trabajadoras  
y trabajadores de la comunicación

## **COMUNICACIÓN Y DISCAPACIDAD**

### **Guía de buenas prácticas para trabajadores y trabajadoras de la comunicación**

Programa Nacional de Discapacidad  
Ministerio de Desarrollo Social

## Agradecimientos

Este material es producto de los aportes brindados en diferentes instancias y de diferente manera por personas con y sin discapacidad militantes en la temática; en el envío de aportes con contenido sustantivo para el manual y en la lectura de los borradores previos que se produjeron. Resaltamos ese lugar de militancia, siempre necesario para mantener presente la voz de uno de los colectivos más vulnerados de nuestra sociedad. El agradecimiento a todos/as ellos/as, en particular: S. Blixen - Facultad de Información y Comunicación Fic - Udelar; Ma. C. Lazo - Agestic; Carolina Molla; N. Guala - ULAC; H. de Marco - Red Especial Uruguaya; V. Silva - ORT; Ana M. Saravia - Asociación de Autismo del Uruguay; R. del Castillo - Centro Psicosocial Sur Palermo; I. Velazco - Agestic; D. Lema - Búsqueda; F. Erner - Sudestada; L. Pintos - UTU; A. Cid - Universidad de Montevideo.

## Presentación

Las normativas nacionales e internacionales consagran el derecho a acceder a la información y la comunicación a todas las personas. Las barreras físicas, las de información, las de comunicación y las actitudinales constituyen los principales obstáculos con los que se encuentra cotidianamente una persona con discapacidad. Esta Guía de buenas prácticas para trabajadores y trabajadoras de la comunicación toma en cuenta estas dificultades y busca mejorar el acceso a una vida independiente y con igualdad de condiciones para las personas con discapacidad.

Bajo la perspectiva de derechos propuesta en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006, esta guía promociona la incorporación de “buenas prácticas” en la comunicación y el uso apropiado del lenguaje para referirse a la discapacidad.

Los medios son generadores de opinión que influyen en la percepción de la realidad. Posibilitan transformaciones de ideas o conceptos, o bien refuerzan conceptos que posicionan a las personas en situación de discapacidad. El rol de los medios para la transformación de la concepción de discapacidad es imprescindible.

Lic. Begoña Grau  
Directora  
Programa Nacional de Discapacidad - Pronadis  
Ministerio de Desarrollo Social

## Introducción

Esta guía está dirigida especialmente a periodistas y demás trabajadores de la comunicación en el ánimo de informar y sensibilizar respecto a la discapacidad. Precede a este material un “Manual de buenas prácticas para el trato y la atención al público de personas con discapacidad” realizado en 2013. En esta oportunidad, se profundiza en la especialidad que compete a los medios de comunicación en general, y a las trabajadoras/es de la comunicación en particular.

Tres premisas son rectoras en los contenidos que aquí se encontrarán:

- 1- El paradigma de derechos humanos como enfoque ético-político en cada uno de los aspectos desarrollados.
- 2- El acceso universal a la información y la comunicación como sostén sustancial en la generación y el ejercicio de ciudadanía.
- 3- La afiliación al modelo social de la discapacidad (que se desarrollará más adelante) como enfoque teórico-conceptual que plantea que la discapacidad trasciende a la persona con limitaciones físicas, psíquicas y/o sensoriales. De esta forma, tomamos a la discapacidad como campo, la reubicamos en el colectivo social y la entendemos como una construcción socio-política.

Los medios de comunicación en todas sus modalidades -visual, auditiva, escrita-, son agentes principales en la generación de información, de conocimiento, de opinión pública y de recreación. Esto los coloca en un lugar de relevancia para la generación de condiciones mínimas del ejercicio de los derechos de las personas.

---

Además, tienen la inmensa posibilidad de cubrir la heterogeneidad del público receptor y de los múltiples temas que atañen a nuestra sociedad. Justamente, el campo de la discapacidad tiene una conformación altamente heterogénea, donde no sólo confluye la singularidad de cada persona, sino también las particularidades de situaciones de discapacidad producidas por diversos motivos.

Bajo este criterio de heterogeneidad, la guía pretende dar cuenta de aspectos compartidos y propios de cada tipo de limitación y de cada contexto eventualmente propiciador de situaciones de discapacidad. Para ello, contamos con el importante aporte de periodistas/comunicadores, y como ya es impronta en nuestra metodología de trabajo, con los aportes de representantes de diferentes colectivos organizados de personas con discapacidad; sosteniendo nuestra afiliación a su lema: **“nada sobre nosotros/as sin nosotros/as”**.

Presentación	3
Introducción	5
Inclusión en clave de derechos humanos	9
El paradigma de derechos humanos	10
El modelo social de la discapacidad	11
¿Qué significa discapacidad?	11
¿Cuáles son los medios para comunicarnos considerando la inclusión?	12
Lengua y lenguaje, no son sinónimos	13
<b>Discapacidad y personas en situación de discapacidad</b>	14
Distintas lupas para mirar	14
<b>Comunicación y trato hacia las personas en situación de discapacidad en términos de “buenas prácticas”</b>	15
Caracterización general de las situaciones de discapacidad:	18
Situaciones de discapacidad motriz:	18
Situaciones de discapacidad sensorial:	18
Situaciones de discapacidad intelectual:	18
Situaciones de discapacidad “múltiple”:	19
<b>1- Cómo informar/comunicar a las personas en situación de discapacidad</b>	19
Entrevistas cara a cara	19
En el trato hacia personas con discapacidad auditiva o hipoacusia:	20
En el trato hacia personas ciegas o con baja visión:	22
En el trato adecuado a personas con discapacidad intelectual y/ limitaciones en la comprensión.	24
En el trato adecuado a personas con movilidad reducida	25
En la transmisión de información por vía escrita, visual u oral	26
<b>2- Cómo comunicar sobre la discapacidad</b>	72
<b>3- Algunos conceptos clave</b>	29
Bibliografía recomendada	33
Bibliografía	33





## **Inclusión en clave de derechos humanos**

Históricamente la discapacidad ha sido concebida desde los aspectos negativos, lo que ha colocado a las personas en disparidad respecto a las condiciones de igualdad y el potencial de desarrollo personal. Sin embargo en los últimos años esa mirada se está transformando a través del aporte de colectivos de personas con discapacidad, de la academia en la elaboración de marcos teóricos que otorgan una mirada integral y compleja y de los organismos internacionales vinculados a la temática.

Se trata de un cambio no sólo conceptual, sino fundamentalmente de las relaciones sociales. El modelo social de la discapacidad plantea el tránsito por una nueva forma de vincularnos, de desarrollar el trato y las prácticas hacia y con las personas en situación de discapacidad. Sin embargo para transitar el cambio es necesario adquirir conocimientos e información.

Quienes participamos de la elaboración de esta guía sostenemos que es una herramienta válida para difundir información y conocimiento y para sensibilizar a quienes no han tenido aún un acercamiento a la temática y a la realidad de las personas con discapacidad.

Es una forma de transmitir no sólo las necesidades de las personas en situación de discapacidad a la hora de vincularse con quienes no se encuentran en esa situación, sino de avanzar en relaciones basadas en la equidad. Se trata también de realizar un aporte a la calidad laboral, contando con información sobre cómo desarrollar de manera más afianzada la labor en comunicación, lo cual repercutirá en sus vínculos más allá de sus tareas laborales, enriqueciéndose en información sobre la temática y en una comunicación inclusiva.

## El paradigma de derechos humanos

En el campo de la discapacidad, actualmente es imprescindible situarse en la noción de producción de la discapacidad según las características del entorno que es lo que plantea el modelo social. Asimismo la noción de paradigma de derechos humanos como base esencial de cualquier Estado de derecho y de protección de todas las personas.

Un paradigma es una forma de entender el mundo y por tanto de actuar con arreglo a esa lectura y su consecutivo análisis. Los paradigmas conviven entre sí, de alguna manera se disputan la hegemonía del campo en el que se sitúan. No sólo la academia los acuña, sino que como parte de la realidad cotidiana, ejercen una tarea de orientación a técnicos, políticos y a la sociedad en general, quienes tomarán de las ideas, sugerencias y representaciones de ese paradigma lo que les es instrumental para su desarrollo diario.

“El enfoque de los derechos humanos es un paradigma que viene desarrollándose aún sin la conciencia de los actores, que a veces hacen intervenciones para ganar terreno en sus luchas y simultáneamente están construyendo y afirmando en el imaginario colectivo una nueva manera de ver y valorar” (Willat, 2011: 15).

La adhesión a un paradigma es una elección, es una toma de postura. Un paradigma no establece una verdad absoluta sino una forma, entre otras tantas, de ver el mundo y actuar en él. En este sentido, situarnos en el paradigma de los derechos humanos conlleva la toma de una posición ideológica, política y ética en relación a las ideas y premisas que lo conforman.

Efectivamente, la colectivización de las personas con discapacidad apropiadas del paradigma de derechos humanos, las ha afianzado en la conquista de derechos en las arenas social y política. Un ejemplo lo

es la participación efectiva que tuvieron representantes de colectivos de personas con discapacidad en la elaboración de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Convención considerada por algunos especialistas como el primer tratado de derechos humanos del siglo XXI.

### **El modelo social de la discapacidad**

Se trata de una nueva forma de entender y actuar en el campo de la discapacidad. El modelo social constituye una mirada y una lectura que hace énfasis en las capacidades de las personas y no en su deficiencia, dando un lugar de privilegio a la diversidad humana.

“Los presupuestos fundamentales del modelo social son dos. En primer lugar, se alega que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas ni científicas, sino sociales o al menos, preponderantemente sociales. (...) En cuanto al segundo presupuesto –que se refiere a la utilidad para la comunidad– se considera que las personas en situación de discapacidad tienen mucho que aportar a la sociedad, o que al menos, la contribución será en la misma medida que el resto de las personas –sin discapacidad–” (Palacios; 2008: 103).

### **¿Qué significa discapacidad?**

“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”. (CDPD, 2006)

Esto significa que la discapacidad no define a la persona sino que se constituye en tanto situación. Dependerá de las condiciones contextuales; de las características de la persona que presenta una o más deficiencias; y del vínculo y las prácticas que ejerzan las demás

personas para que se produzca una situación de discapacidad. La persona no es un todo homogéneo sino que hay cosas que algunas pueden hacer y que otras no, aun teniendo la misma limitación.

Además, este concepto nos está planteando que la igualdad entre las personas está dada por condición de ser sujetos de derecho y resaltando la heterogeneidad y la diversidad humana como riqueza y como capital social.

Si bien se desprende de la conceptualización de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) que la discapacidad es una situación en sí misma, utilizaremos en este manual la terminología “situación de discapacidad” para referirnos a contextos claramente identificados que están contribuyendo a generar situaciones de discapacidad y; la terminología “personas con discapacidad”<sup>1</sup> para referirnos específicamente a las personas que con determinadas limitaciones físicas, sensoriales, cognitivas y/o psíquicas transitan por situaciones de discapacidad.

### **¿Cuáles son los medios para comunicarnos considerando la inclusión?**

Según lo considera la CDPD, la “comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso”.

1 Hemos definido esta forma de remitirnos a ellas -personas con discapacidad-, adhiriendo a la CDPD, documento que toma esta denominación luego de un amplio debate entre los miembros participantes en su elaboración. Asimismo, ha sido una solicitud de las personas con discapacidad que han realizado la lectura del borrador de esta guía.

Así, comunicar y comunicarse pone en juego no sólo los contenidos del mensaje sino a la vez, las formas en la que se hace y los medios y dispositivos que necesitamos utilizar y están a nuestro alcance para ejercer la comunicación para que sea efectiva.

### **Lengua y lenguaje, no son sinónimos**

La diferencia entre lengua y lenguaje se reconoce en la CDPD que destaca a la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal. También así lo expresa la legislación de nuestro país a través de la Ley Nº 18.651 - de “Protección Integral de las Personas con Discapacidad”- de 2010. Por su parte, la Ley Nº 17.378 de 2001 reconoce la lengua de señas como lengua oficial de nuestro país: “Reconócese a todos los efectos a la Lengua de Señas Uruguaya (LSU) como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República”.

La lengua “es a la vez un producto social de la facultad del lenguaje y un conjunto de convenciones necesarias adoptadas por el cuerpo social para permitir el ejercicio de esa facultad en los individuos” (Saussure, 1981: 51). Por tanto, todos los individuos tenemos la facultad del lenguaje y el derecho a adquirir una lengua. En la singularidad de las personas sordas su lengua natural es la lengua de señas. Esta lengua tiene su especificidad tal como las demás lenguas desarrolladas por diferentes sociedades y culturas, por lo cual es necesario el aprendizaje para la adquisición y el desarrollo de las destrezas necesarias que permitan hablar la lengua con fluidez.

Procurar que niñas y niños sordos y sordas accedan a la educación formal desde el ciclo preescolar, y adquieran la LSU con la calidad debida, es esencial en tanto la alfabetización es un pilar básico para toda sociedad que se desee inclusiva.

## **Discapacidad y personas en situación de discapacidad**

Al referirse a la discapacidad como temática se introduce un conjunto de conceptos, de prácticas de intervención, de entendidos y prenociones respecto de la discapacidad, sus simbolismos y significados. Básicamente se alude a la construcción de determinado marco contextual que condiciona a las personas -con limitaciones físicas, sensoriales, mentales y/o intelectuales- en su pleno desarrollo en tanto seres íntegros, multidimensionados y como productores de su vida individual y colectiva.

La manera en la que se suele referir a la discapacidad determina ese marco contextual discapacitante para las personas con limitaciones (sean temporarias o permanentes) propiciado por barreras actitudinales y del entorno.

### **Distintas lupas para mirar**

“Las formas de interpretar a la discapacidad tienen como base modelos teórico-conceptuales que también orientan técnicas de intervención. A lo largo de la historia pueden distinguirse tres modelos de tratamiento, que en alguna medida coexisten aún en la actualidad” (Palacios, 2008).

Estos modelos son:

- Modelo de prescindencia, basado en la consideración de la discapacidad como castigo divino. Desde su filosofía la sociedad debe prescindir de ellas ya que sólo son representativas del enojo o del castigo divino respecto a acciones humanas.
- Modelo rehabilitador en el que el objeto se torna científico, y hace hincapié en la necesidad de corrección de la alteración/anormalidad que presenta la persona, no prescinde de ellas en tanto puedan ser rehabilitadas (llevadas a un estado de normalidad estándar).
- Modelo social, que hace énfasis en que la raíz de la discapacidad no es divina, ni biológica, sino social (Palacios, 2008).

Hasta hace unos pocos años, la discapacidad como campo temático era preponderantemente tratada desde una visión caritativa y biologicista que respondían a momentos históricos de menosprecio, marginación y sometimiento de las personas con características físicas y funcionales distintas a la normalidad hegemónica. Considerada como resultado del pecado -desde el punto de vista religioso- o como manifestación de una enfermedad -desde el punto de vista médico-, la discapacidad devino en objeto de intervención técnica para su corrección, y objeto de intervención social para subsanarla.

El modelo social emerge como alternativa a los anteriores modelos, como respuesta a las diversas problemáticas que confluyen en un campo ampliamente determinado por dimensiones que trascienden los aspectos biológicos, físicos y los simbolismos que las sociedades puedan otorgarle.

### **Comunicación y trato hacia las personas en situación de discapacidad en términos de “buenas prácticas”<sup>2</sup>**

Es importante tener siempre presente cómo informar o comunicar:

- a las personas en situación de discapacidad, en términos de una comunicación accesible;
- y cómo informar sobre la discapacidad, en tanto temática general.

Como hemos señalado, es importante tener presente el uso del término personas en situación de discapacidad; esto significa que la discapacidad no define a la persona por sí misma, sino que se constituye en tanto situación.

2 Entendemos a las “buenas prácticas” como las relaciones entre las personas que conviven a diario en la sociedad que constituimos. Las “buenas prácticas”, bajo este entendido, tienen que ver con los vínculos sociales, con el contacto diario que desarrollamos indispensablemente para nuestra vida en sociedad. Vínculos que establecemos con personas a las que estamos muy cercanos/as: familia, amistades, compañeros/as de trabajo, de estudio. Así como con personas desconocidas en nuestra vida privada, eventuales o circunstanciales, transeúntes con quienes compartimos un mismo espacio urbano, un mismo servicio, un mismo transporte colectivo, espacios públicos de ocio. De aquí que lo que entendamos por “buenas prácticas” tendrá un grado de condicionamiento respecto a las pautas que cada sociedad ha venido construyendo e instaurando para su organización y funcionamiento micro, cotidiano.

A modo de realizar un rápido recorrido por las diversas vías y formas de comunicación, las mismas pueden ser agrupadas básicamente en tres: medios escritos, medios auditivos y medios visuales. Todos ellos pueden encontrarse conjuntamente en una sola vía de transmisión del mensaje, o por separado.

Para cualquiera de los casos es imprescindible que en una comunicación inclusiva se tenga en cuenta cómo se nombra a las personas con discapacidad:

¡USTED NO DIGA!

**LA FORMA CORRECTA ES...**

Discapacitado

**Persona con discapacidad**

Deficiente

Enfermito

Incapacitado

Personas con capacidades diferentes

Lisiado

**Persona con discapacidad física**

Minusválido

Inválido

Paralítico

Mutilado

Rengo

Tullido

Mongolito

**Persona con discapacidad intelectual**

Mongólico

Retardado

Retardado Mental

Lenguaje de señas

**Lengua de señas**

Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas

Defecto de nacimiento

**Discapacidad congénita**

**Persona con discapacidad congénita**



<p>“El” ciego Invidente Cieguito No vidente</p>	<p><b>Persona con discapacidad visual</b> <b>Persona ciega</b></p>
<p>Corto de vista</p>	<p><b>Persona con baja visión</b></p>
<p>Relegado a una silla de ruedas Confinado a una silla de ruedas</p>	<p><b>Persona que usa silla de ruedas</b> <b>Usuario de silla de ruedas</b> <b>Persona que se traslada en silla de ruedas</b></p>
<p>“El” Sordo Sordito Sordomudo*</p>	<p><b>Persona con discapacidad auditiva</b> <b>Persona sorda</b></p>
<p>Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico</p>	<p><b>Persona con discapacidad mental</b> <b>Persona con discapacidad psíquica</b></p>
<p>Anormal**</p>	<p><b>Persona con discapacidad</b></p>
<p>(Hombre, mujer, niño) <b>que padece...</b></p>	<p><b>Que presenta discapacidad</b></p>
<p>(Hombre, mujer, niño) <b>que sufre...</b></p>	<p><b>Que tiene discapacidad</b></p>
<p>(Hombre, mujer, niño) <b>aquejado de...</b> <b>Víctima de...</b> parálisis, Autismo <b>Afectado por...</b> parálisis, autismo</p>	

(\*) Las personas con discapacidad auditiva no necesariamente son mudas.

(\*\*) No corresponde referirse a una persona sin discapacidad como “normal” respecto a una que tiene discapacidad

Nota: extraído del documento de SENADIS (Servicio Nacional de Discapacidad - Chile) Recomendaciones para el uso correcto del lenguaje en temas relacionados con discapacidad. Disponible en: [www.senadis.cl](http://www.senadis.cl)

## **Caracterización general de las situaciones de discapacidad:**

### **Situaciones de discapacidad motriz:**

Limitaciones en la marcha u otra función que responda al sistema motor, acompañadas por situaciones de clara restricción para participar de las actividades de su vida privada y social. Sobre todo en lo vinculado con el acceso edilicio, el transporte, el uso de servicios públicos como cabinas de teléfonos, mostradores de atención al público, baños, ascensores, entre otros.

### **Situaciones de discapacidad sensorial:**

Limitación visual, auditiva o sordoceguera; acompañadas por situaciones de clara restricción para establecer una comunicación efectiva con otras personas. Es decir, las personas con discapacidad, tienen derecho a utilizar LSU, de leer en sistema braille y de acceder a la información del ambiente a través del audio, de contraste de colores, entre otras especificidades.

### **Situaciones de discapacidad intelectual:**

Limitaciones en el área del desarrollo cognitivo y la comprensión, pueden ser de diferentes grados o niveles (como en los demás tipos de discapacidad). Estas limitaciones pueden profundizarse o disminuirse dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno (incluidas las instituciones educativas formales) así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas. Es importante no confundir las limitaciones de orden cognitivo con aquellas de orden psíquico o mental.

### **Situaciones de discapacidad psíquica, mental:**

Limitaciones en la construcción de realidad compartible que repercute en el área vincular (personal/social). Suele asociarse con limitaciones de orden cognitivo, lo cual es incorrecto.

## Situaciones de discapacidad “múltiple”:

Limitaciones en diferente orden que pueden ser motriz, sensorial, cognitivo o psíquico. Por ejemplo, una persona con discapacidad auditiva y motriz. Es muy frecuente que en esta situación la dependencia se vea aumentada para el ejercicio de las actividades más simples de la vida cotidiana, como alimentación, vestimenta o higiene personal. Aun en estos casos debe favorecerse y privilegiarse la autonomía.

## **1- Cómo informar/comunicar a las personas en situación de discapacidad**

### **ENTREVISTAS CARA A CARA**

Es prioridad, frente a una entrevista que será publicada por cualquiera de los tipos de medios de comunicación, que se obtenga el consentimiento de la persona con la información debidamente explicitada sobre el medio y el programa en el que se enmarca la entrevista; el objetivo de la misma, día, horario y modalidad en la que será difundida.

Es importante consultar a la persona con discapacidad acerca de las características de su comunicación (si usa fundamentalmente: lengua de señas, lectura labial, lenguaje escrito y/o lenguaje gestual) y las condiciones más apropiadas para una entrevista (por ej. un ambiente muy ruidoso no favorece la escucha y la comprensión de las preguntas).

Si va a entrevistar a una persona que viene acompañada, diríjase a la persona a entrevistar y no a su acompañante únicamente.

## En el trato hacia personas con discapacidad auditiva o hipoacusia:

- Si se reúne con una persona sorda debe preguntar o consultar si sabe LSU y en ese caso es imprescindible la presencia de un/una intérprete de LSU.
- Diríjase siempre a la persona sorda y no al/la intérprete. Éste/a no la sustituye.
- Diríjase a la persona cuando está de frente a usted, evitando hacerlo si está de espaldas.
- Atraiga su atención haciéndole una seña, de no conseguirlo toque el hombro con un movimiento muy suave y siempre estando dentro de su campo visual (evitar tocar a la persona cuando está de espaldas).
- Si es una entrevista donde participan muchas personas, ordene el diálogo de modo que no se hable al mismo tiempo. Esto es necesario para dar espacio a que la persona sorda se ubique y sepa quién le está hablando.

La interpretación en LSU no es ni puede ser textual, sino que es una representación conceptual del contenido del mensaje, del diálogo que se está estableciendo. El/la intérprete necesita tiempo y detalles para lograr transmitir con exactitud ese contenido.

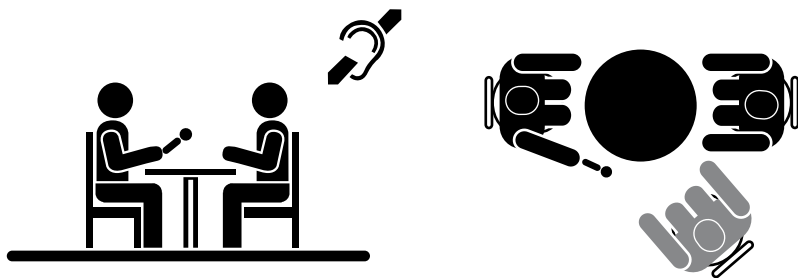


Imagen 1 - Se representa una entrevista entre dos personas sentadas una persona sorda... y un periodista, éste dirige el micrófono al entrevistado.

Imagen 2 - Se ven 3 personas sentadas, la persona entrevistada junto a su intérprete y el periodista ubicado frente a estas dos personas, el micrófono del periodista va dirigido hacia el/la intérprete, aunque su mirada va dirigida al entrevistado.)

- Si se reúne con una persona con hipoacusia (pérdida auditiva parcial), pregúntele dónde sería mejor que se ubique.
- Si hay varias personas en la reunión es necesario sentarse en semicírculo para que la persona tenga visión de todas las demás y pueda saber quién está hablando.
- Si la persona realiza lectura labial mírela directamente y háblele de manera natural y clara. Asegúrese de que la persona está comprendiendo el mensaje. Recuerde que no todas las personas realizan lectura labial.
- No es necesario levantar la voz, a no ser que la persona solicite que se le hable más fuerte.
- Sea expresivo/a al hablar ya que los movimientos faciales y corporales ayudarán a la persona a comprenderlo. Especialmente si el/la interlocutor/a tiene barba o bigote.

Una consideración sumamente importante para las personas sordas o hipoacúsicas es que la iluminación debe permitir una buena visibilidad del entorno. Una iluminación intensa no permite la visión necesaria como para realizar una correcta lectura labial y/o de la interpretación en LSU.

- Verifique que ha comprendido lo que le quiere transmitir.
- Asegúrese de que entendió el mensaje correctamente.
- Por el contrario, si usted no entiende, pida que la persona repita lo que quiere transmitir.

Existe la creencia errónea de que las personas en situación de discapacidad auditiva pueden escribir y leer con facilidad. Esto no es así para todos los casos. El español escrito para las personas sordas es su segunda lengua. No tiene que ver con su capacidad de aprendizaje, sino con el manejo de una segunda lengua. La LSU es la primera lengua de la persona sorda y así lo reconoce la legislación de nuestro país.

## En el trato hacia personas ciegas o con baja visión:

- Hágale saber a la persona que se dirige a ella nombrándola o colocándole la mano sobre el hombro, de modo que tenga certeza de que la comunicación es para ella.
- Identifíquese siempre al dirigirse a ella.
- Describa clara y brevemente el espacio donde se realizará la entrevista.
- Si le ofrece o indica alguna cosa, aclárele de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra utilizando expresiones tales como a su derecha o izquierda, delante o detrás de usted, arriba, abajo, entre otras similares.
- Para indicar un asiento oriente su mano hacia el respaldo del asiento.
- Pregunte a la persona si requiere ayuda para trasladarse.
- Si es necesario que le preste ayuda para ser guiada en el lugar donde se realizará la entrevista, ofrezca el brazo. Ella le pedirá según su mano hábil, si prefiere tomarse del brazo izquierdo o derecho.
- La persona seguirá los movimientos de su cuerpo, caminando a su lado, ligeramente detrás de quien la guía.

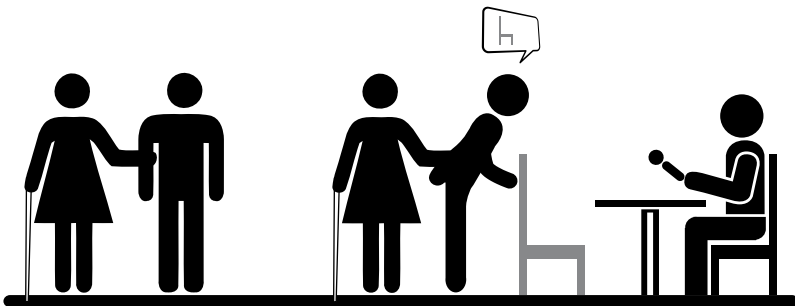


Imagen 1 - dos personas caminando, una de ellas es ciega y porta bastón blanco, ésta toma del brazo a la persona que la guía.

Imagen 2- estas personas se acercan a una silla frente al entrevistador y quien hace de guía le indica dónde está el asiento, para ello toca el respaldo de la silla mientras la persona ciega acompaña con su mano el movimiento hasta tocar el respaldo para luego sentarse.

- Advierta de posibles obstáculos que se encuentren a su paso explicitando de qué se trata. No se exprese diciendo “¡cuidado!”, sin especificar cuál es el motivo de esa señal.

Existe la creencia errónea de que las personas en situación de discapacidad visual tienen mayor capacidad a nivel de oído, tacto o de memoria, cuando lo que en realidad sucede es que optimiza la información recibida de los demás sentidos.

#### Limitación en la producción del lenguaje oral:

- Tenga presente que el tiempo, el ritmo y la pronunciación son distintos.
- Si no comprende lo que le dice, hágaselo saber para que lo repita o lo comunique de forma alternativa.
- Realice preguntas cortas y que requieran respuestas cortas.
- Es muy importante el manejo del tiempo en la comunicación. Mantener su atención, sosteniendo la mirada ante la espera de la respuesta.
- La dificultad es en el habla, no es cognitiva; por tanto no está comprometida su capacidad para responder.

En el trato adecuado a personas con discapacidad intelectual y/ limitaciones en la comprensión.

Es particularmente necesaria la utilización de un lenguaje llano, que no escatime en información, pero que sea brindada con claridad, sin tecnicismos innecesarios.

- Realice preguntas breves y precisas.
- Si le parece que la persona no le entendió, debe reiterar la pregunta o reformularla, y si fuera necesario ejemplificar.
- Trate a la persona de acuerdo a su edad, evitando infantilizar a las personas adultas.
- Es posible que en algunas ocasiones deba prever que la información esté en formatos sencillos con fotografías o dibujos y que la letra de los documentos sea grande (macrotipo) y en doble espacio.
- Utilice dos tipos de letra como máximo: para texto y para títulos.
- El tamaño de letra debe ser suficientemente grande, entre 12 y 16 puntos, siendo una opción habitual 14 puntos, aunque varía según el tipo de letra.
- Utilice tipografías de trazo recto, sin accesorios, por ser más claras. Entre otras, se pueden destacar Arial, Calibri, o similares.
- Si la persona tiene dificultades en el relacionamiento personal, tenga en cuenta eso y evite situaciones que puedan generar discusiones o violencia.

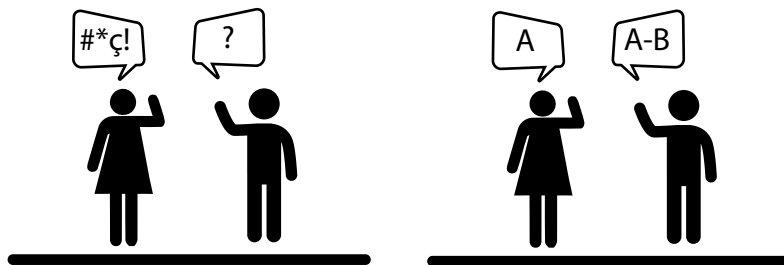


Imagen 1 - se encuentran dos personas dialogando, se grafica que la respuesta de una de ellas no es comprendida por la otra, mediante un signo de interrogación para una y un caracter borroso para otra (una -periodista- no comprende la respuesta de la persona entrevistada)

Imagen 2 - la misma situación pero ahora se grafican caracteres claramente identificables (se le ha repreguntado y su respuesta ahora es más clara)



El hecho de que las personas no respondan, no implica que no comprendan la situación que están viviendo.

Trate de establecer contacto visual con las personas.

Al hablar mire a la persona brindando el tiempo necesario para que pueda conectarse con usted.

Elas pueden expresar su aprobación o desaprobación así como placer o displacer por medio de una sonrisa, el movimiento de alguna parte de cuerpo, retirando el rostro, u otras formas expresivas.

### En el trato adecuado a personas con movilidad reducida

- Si se reúne con una persona que utiliza silla de ruedas tenga en cuenta que el lugar debe contar con rampa o elevador para el acceso, que exista estacionamiento reservado y baños accesibles, entre otras consideraciones.
- Para hablar con ella sitúese de frente y a la misma altura, de ser posible.
- Si desconoce cómo manejar una silla de ruedas pregunte al usuario cómo hacerlo.
- No se apoye en la silla de ruedas ya que es parte del espacio corporal de la persona.
- Diríjase a la persona usuaria silla de ruedas y no a su acompañante. El acompañante es un apoyo, no la sustituye.

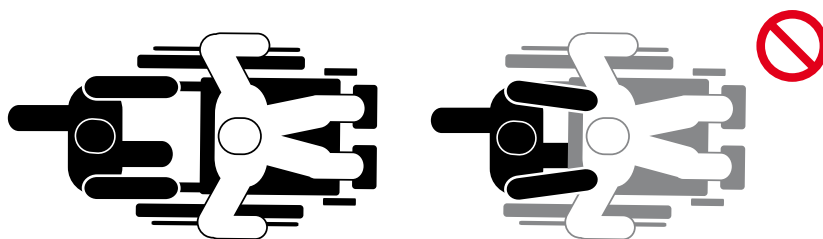


Imagen 1 - dos personas, una usuaria de sillas de rueda. La otra persona la apoya en el traslado tomando los sectores del respaldo -agarraderas- destinados a esos efectos;

Imagen 2 - dos personas una usuaria de sillas de rueda. La otra persona la apoya en el traslado empujándola por la espalda, esta imagen va acompañada por un signo de prohibido)

- La movilidad puede ser reducida no sólo en miembros inferiores, prevea que si por ejemplo sirve una bebida los utensilios sean de material fuerte, no flexibles o que se rompan con facilidad.

## EN LA TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN POR VÍA ESCRITA, VISUAL U ORAL

La información que transmita un medio estará dirigida a un público masivo, heterogéneo y anónimo. Por tanto, debería articular especificidades de las diversas situaciones en las que se encuentren las personas:

- El lenguaje -oral y escrito- aun en los casos de información técnica, debe ser entendible por cualquier persona que desee acceder a la información.
- Es necesario utilizar descripción de las imágenes para el acceso a la información de las personas con discapacidad visual.
- En caso de medios visuales/orales que sigan los criterios de accesibilidad universal deberían contar con la interpretación de la información en LSU, además de incluir el subtítulo (estas opciones no son excluyentes una de otra).

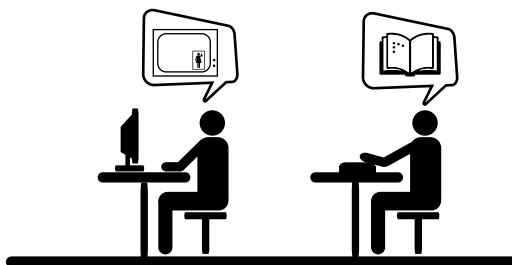


Imagen 1 - Una persona mira a un computador donde revisa un portal web que cuenta con intérprete de LSU. Otra persona lee el diario escrito en braille;

- En caso de medios digitales, se debe prever que el diseño web y los materiales que se suben al sitio (textos, planillas, tablas, fotos, entre otros) sigan los requisitos necesarios para que los programas lectores de pantalla y de lupas de ampliación visual y contraste de color puedan leerlos<sup>3</sup>.

## **2- Cómo comunicar sobre la discapacidad**

En el qué y en el cómo se comunica sobre la discapacidad está puesta en juego la dignidad de las personas. Ya sea que las personas estén transitando o no por una situación de discapacidad, la dignidad humana como derecho fundamental es puesta en jaque cuando la información coloca el énfasis en aspectos de las personas que a priori sabemos que son vistos socialmente como negativos o estigmatizantes.

Los medios de comunicación masiva tienen la particularidad de dirigirse a receptores/as heterogéneos/as y anónimos/as, aun cuando en algunos casos la información esté orientada a públicos con características determinadas previamente. En cambio el público puede identificar con claridad al emisor, que es tomado como agente referente, generador de información y también de opinión.

Si bien la opinión personal y la opinión pública se generan de forma multideterminada, los medios de comunicación ocupan allí un lugar de suma relevancia. El fomento de prejuicios y estereotipos es uno de los puntos críticos a tener en cuenta a la hora de editar y difundir la información.

La generación de información, orienta prácticas cotidianas. Una información errónea (o basada en términos inapropiados, mitos o prejuicios) puede inducir a prácticas estigmatizantes. La “buena intención” no justifica el decir y difundir la información de cualquier forma. Es necesario tener especial cuidado en las repercusiones para las personas implicadas, sean o no personas con discapacidad.

3 Actualmente el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), se encuentra desarrollando las normas adecuadas para la accesibilidad universal en el diseño de sitios web.

Se puede traducir esto con algunos ejemplos<sup>4</sup>:

“Jóvenes estudian para ser profesionales, aunque su condición física o mental sea un obstáculo.”

Esta información parece tener la intención de destacar los logros educativos de algunas personas, no obstante la información deja su impacto en lo negativo, en el supuesto obstáculo de una condición individual. La noticia tendría una connotación afirmativa de la potencialidad de la persona si hiciera énfasis en los obstáculos sociales que debió subsanar para obtener el logro referido.

“No vidente traduce libros infantiles al sistema Braille”

La relevancia social de la noticia radica en la posibilidad de contar con libros infantiles en Braille. ¿Qué sentido de noticia tiene el resaltar en su portada que la persona es “no vidente”? La destreza para transcribir al sistema Braille está en las manos, no en la visión. Es de resaltar que en caso de que sea necesario que la noticia incluya que la persona tiene discapacidad visual, los términos no vidente y traduce no son los indicados.

“Policía logró liberar a mujer cuyo hijo la había tomado como rehén. ...el hombre tiene unos 50 años y sufre problemas psiquiátricos. Negociaron durante varias horas para que depusiera su actitud”

En esta noticia se ponen de manifiesto dos aspectos centrales en el tratamiento de la discapacidad. Por un lado, la información de interés público parecería ser que la policía logró una negociación efectiva

4 Los ejemplos citados fueron tomados de portales web de medios de comunicación uruguayos, en el año 2014.

frente a la toma de una rehén. ¿Qué aporta el dato sobre la patología que transita la persona que efectúa tal delito? A su vez, si interesa dar a conocer el proceso de salud-enfermedad que esta persona transita; entonces, ¿por qué no se comenta sobre la intervención o no de personal de la salud?

Este es un ejemplo claro de información orientada a la generación de estigma social: la enfermedad mental y su asociación con la peligrosidad de la persona para con el resto de la sociedad. Más allá de que podemos anticipar que lo es sin intencionalidad.

Es de resaltar que en caso de que sea necesario que la noticia incluya que la persona tiene discapacidad psíquica, el término sufre problemas psiquiátricos no sería el indicado.

### **3- Algunos conceptos clave**

- Discriminación por motivos de discapacidad

En términos de discriminación por motivos de discapacidad, a la luz de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), entenderemos: “cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”.

Es importante señalar el rol que cada uno/a asume dentro de la sociedad, en sus ámbitos de trabajo y en su familia. Ese rol puede ser el de discriminación implícitas o explícita según cada situación.

Es necesario tomar conciencia no sólo desde las instituciones sino desde lo personal para lograr cambios concretos. El efectivo reconocimiento de derechos necesita un cambio real y que no quede meramente en los papeles de las leyes o convenciones.

Otra normativa internacional fundamental en materia de discriminación es la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA, 1999):

- Artículo III, 1 a) Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración;
- Artículo III, 2 c) La sensibilización de la población, a través de campañas de educación encaminadas a eliminar prejuicios, estereotipos y otras actitudes que atentan contra el derecho de las personas a ser iguales, propiciando de esta forma el respeto y la convivencia con las personas con discapacidad.

### **Diversidad funcional**

Este es otro de los conceptos a utilizar porque da cuenta de la existencia de diferentes maneras de funcionar y desarrollarse en sociedad. Al referirnos a “personas con diversidad funcional” nos estamos parando desde la aceptación de diversas formas de ser y hacer. No todos nos trasladamos con las piernas, hay personas que necesitan de apoyos como sillas de ruedas, bastones u otras ayudas técnicas.

---

Tampoco todos hablamos lengua oral, algunas personas poseen como lengua natural la lengua de señas, por tanto serán sus manos quienes medien en el establecimiento de un diálogo. Y así, infinidad de formas de utilizar los sentidos, de comunicarnos y de desplazarnos.

### **Diseño universal**

Según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad: “Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El ‘diseño universal’ no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

### **Accesibilidad universal**

En acuerdo con la CDPD, entendemos que la accesibilidad universal “es la condición que deben cumplir los entornos, viviendas, servicios, transporte, instrumentos y herramientas entre otros para ser comprensible, utilizables y practicables por todas las personas con autonomía”.

### **Adecuación funcional**

Las adecuaciones funcionales son acciones orientadas a mejorar la distribución y optimizar el uso de espacios y artefactos, para que estos sean accesibles a personas con discapacidad (por ejemplo: pasamanos, pisos antideslizantes, entre otros).

### **Ajustes razonables**

Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias que no impongan una carga desproporcionada o indebida para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

## **Sistema de apoyos**

El sistema de apoyos se vincula especialmente a los mecanismos necesarios para salvaguardar a las personas que por situación de discapacidad deben tomar decisiones y asumir responsabilidades con vinculación e implicación jurídica.

El sistema de apoyos propone la construcción de mecanismos no regidos por la noción ya obsoleta de “declaración de incapacidad”. Dando lugar a situaciones de las personas con discapacidad en las que eventualmente y con carácter temporario puedan necesitar y acceder a los apoyos (de otras personas, de recursos tecnológicos, entre otros) para ejercer en igualdad de condiciones su calidad de sujetos de derechos.

Este sistema permite que la persona sea acompañada, apoyada en el ejercicio de su autonomía y sus derechos y que no sea sustituida en su calidad de persona (como en el actual sistema de incapacidad y curatela).

## **Personas en situación de dependencia por discapacidad**

Son aquellas personas que requieren del apoyo de otras para llevar adelante actividades de la vida diaria. La dependencia no es un concepto absoluto, sino relativo a la situación particular de cada persona. Es importante señalar que no todas las personas con discapacidad se encuentran en situación de dependencia y que a su vez dentro de esta dependencia hay diferentes grados según la necesidad de apoyos de otra persona, estas se clasifican en leve, moderada y severa. La situación de dependencia no debería considerarse un menoscabo en la autonomía.



## **Bibliografía**

Da Cunha, H. (2012). Personas con discapacidad y derechos humanos. Librillo 14. “Hablando de Derechos. Pensando en Derechos”. . Montevideo: Ministerio de Desarrollo Social.

Palacios, Agustina. (2008). El modelo social de la discapacidad, orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional de Derechos de Humanos. Madrid: Grupo editorial CINCA.

Willat, F. (2011). ¿Qué es la perspectiva en derechos Humanos? Librillo 1. “Hablando de Derechos. Pensando en Derechos”. Gainza, P. (coord.). Montevideo: Ministerio de Desarrollo Social.

Saussure, F. (1981). Curso de Lingüística General. Buenos Aires: Editorial Losada S.A.

## **Documentos Web**

Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, Organización de Estados Americanos, 1999. <https://sip21-webext.parlamento.gub.uy/temporales/2002373.HTML>

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; Naciones Unidas.

2008. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Ley 18.651 (2010). “Protección Integral de Personas con Discapacidad”. ROU <https://sip21-webext.parlamento.gub.uy/temporales/leytemp314265.htm>

