Cómo dirigirse adecuadamente a las **PERSONAS** con **DISCAPACIDAD**

CERMI
Comunidad de Madrid

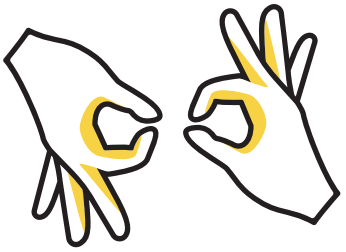
Qué es la **DISCAPACIDAD**

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la ONU en el año 2006 y ratificada por España, define de manera genérica a quien tiene una o más discapacidades como **personas con discapacidad.**

Cómo tratar a las **PERSONAS** con discapacidad

- ★ Tener clara su condición de PERSONA por encima de su discapacidad, respetando en todo momento su dignidad.
- ★ Tratar a la persona de forma natural, con respeto, hablarle directamente a ella, no a su acompañante, y con un tono de voz normal, se ha de procurar evitar prejuicios y sobreprotección.
- ★ El trato adecuado a las personas con discapacidad también incluye respetar las plazas de aparcamiento reservado, no sólo en la vía pública, sino también en los aparcamientos privados.

- ★ Antes de ayudar a alguna persona con discapacidad, preguntar con naturalidad si lo necesita y cómo puedes hacerlo, quien mejor puede informar de sus necesidades es la propia persona.
- ★ Evitar paternalismos hacia las personas y facilitar su toma de decisiones.
- ★ Las diferencias individuales, aptitudes personales, nivel de autonomía, etc., hacen que cada persona tenga niveles diferentes de funcionamiento, aunque tengan el mismo tipo de discapacidad.
- ★ Centrarse en las capacidades de la persona y no en sus limitaciones. Una visión positiva de las personas con discapacidad nos ayudará a ponernos en su lugar y a mantener una relación de calidad.
- ★ Salvo que nuestra relación con la persona con discapacidad sea de amistad o de carácter profesional (sanitario, rehabilitador, etc.), no se debe indagar en el diagnóstico de la enfermedad o deficiencia que origina la discapacidad observable.
- ★ Fomentar la inclusión de las personas con discapacidad mejorará su autoestima y el concepto que el resto de la sociedad tiene de ellas. Es esencial destacar por encima de todo a la persona, tener en cuenta lo que espera, necesita, siente, gusta, etc. Por ello, hay que promover y favorecer que expresen sus propios puntos de vista y reconocer que las personas con discapacidad tienen opiniones, capacidad y derecho a participar.

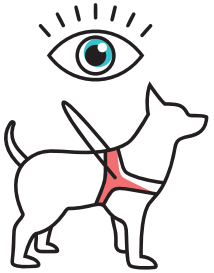


Cómo tratar a personas con **DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- Sitúate en un lugar donde te puedan ver con claridad, háblale de cerca, de frente, a su altura y sin tapar la cara, ya sea con las manos o con cualquier objeto. Ten en cuenta que muchas personas con discapacidad auditiva no dominan la lectura labial y que la pérdida de información puede ser considerable.
- Háblale siempre cuando te esté mirando. Las expresiones corporales, faciales y la lectura de los labios son muy importantes para completar los sonidos del habla.
- Dirígete con naturalidad, ni muy deprisa ni muy despacio, vocaliza bien sin exagerar ni gritar. Puedes ayudarte con gestos y/o del uso de escritura para mencionar información crucial: palabras poco comunes, nombres, direcciones, horarios, fechas, etc.
- Evita pasar rápidamente de un tema a otro; no hables de modo rudimentario o en argot; no te comuniques con palabras sueltas.
- Se paciente en la comunicación. Si no te entiende, repite el mensaje o constrúyelo de otra forma más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar. Cuando te hable no trates de aparentar que la has entendido si no es así, si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea.

- Cuando te dirijas a personas sordas usuarias de la Lengua de los Signos Española, utilízala directamente si la conoces, o bien solicita la presencia de un/a profesional de la interpretación (ILSe). Ten en cuenta que cada país posee su propia Lengua de Signos.
- En caso de entregar algún documento o impreso, cerciórate de su compresión. Algunas personas sordas pueden presentar dificultades de lectoescritura.
- Desterrar del lenguaje el término “sordomudo”, la no utilización del habla no implica afectación de la misma.

Desterrar del lenguaje el término “sordomudo”

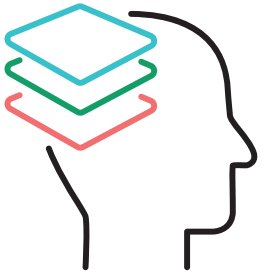


Cómo tratar a personas con **DISCAPACIDAD VISUAL**

- Identifícate y asegúrate de que sabe que te estás dirigiendo a ella.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual se debe ofrecer nuestro brazo, no tomar el suyo, y caminar medio paso delante de ella, advirtámosla de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- Ser precisos y específicos en el mensaje, por ejemplo decir “a la derecha o la izquierda” nunca “aquí o allí”, y no sustituir el lenguaje oral por gestos.
- Al llegar a un sitio nuevo puede ser aconsejable acompañar y describir el espacio en el que se encuentra, describiendo el área.
- Mantener un entorno ordenado, evitando puertas entreabiertas y objetos fuera de su sitio. Informa a la persona ante cualquier cambio que se realice y no ausentarse sin avisar.
- Pequeñas modificaciones ambientales pueden favorecer la autonomía: buena iluminación, contraste, etc.
- No todas las personas con discapacidad visual acceden de la misma forma a la información. Según su resto visual, sus habilidades precisarán Braille, textos impresos en tinta ampliada, herramientas informáticas, etc., cada uno adaptado a sus necesidades.

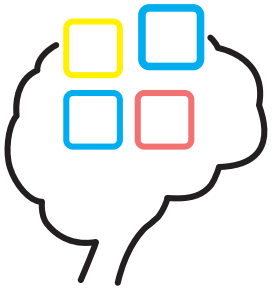
Cómo tratar a personas con **TRASTORNO MENTAL**

- Una persona con trastorno mental tiene los mismos derechos que cualquier ciudadano y, por tanto, el trato debe ser de igual a igual, sin discriminación, sin abusar o aprovecharse de su debilidad, considerando que tiene las mismas capacidades para entender lo que se le propone o lo que se requiere de ella.
- Las personas con trastorno mental tienen un “muro” que se llama ESTIGMA. El Estigma es una construcción social, una desaprobación social severa de características o creencias personales que son percibidas como contrarias a las normas establecidas. El estigma es la mayor fuente de discriminación y rechazo social, estigmatizar consiste “en un trato injusto que anula el reconocimiento de su igualdad y que restringe sus derechos”, el estigma tiene consecuencias directas sobre las personas. Si el ESTIGMA es una construcción social, igual que se construye se puede destruir.
- Mantén una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Evita situaciones que puedan generar estrés, como discusiones o críticas.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.
- Respeta sus silencios y su espacio vital.
- Escucha a las personas y no las juzgues, estando a su lado aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas y aceptando las diferencias.
- Obtener información, si conocemos y comprendemos lo que le pasa a la persona la podremos ayudar más y mejor.



Cómo tratar a personas con **DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

- Tratémosla de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad.
- Nos expresaremos usando un lenguaje sencillo, concreto y claro, asegurándonos de que nos ha comprendido. Seamos naturales y llanos en nuestra manera de hablar a una persona con dificultades de comprensión.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Sea paciente, flexible y muestre siempre apoyo. Verificar que la persona haya comprendido lo que se le ha indicado.
- Procurar prestar atención a sus respuestas, para que se pueda adaptar la comunicación si fuera necesario.
- Ayudarla solo en lo necesario, dejando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades, no hay que realizar las tareas por ella, no sobreproteja a la persona. Es positivo proporcionar retroalimentación para que la persona tenga claro que está cumpliendo las tareas adecuadamente.
- Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultad para adaptarse a los cambios, ya que éstos les provocan inseguridad. Es recomendable comentarle los cambios antes de que ocurran.
- Facilitemos su relación con otras personas.



Cómo tratar a personas con **TRASTORNO DEL ESPECTRO DEL AUTISMO (TEA)**

- ★ Habla con naturalidad, las personas con Autismo no son diferentes a ti.
- ★ Las personas con TEA presentan dificultades a la hora de comunicarse y de relacionarse. Eso no significa que no puedan hacerlo, significa que lo hacen de manera distinta.
- ★ Pregunta qué les gusta y/o disgusta: hay personas con Autismo que les gusta saludar dando besos, abrazos o apretón de manos, otras prefieren que no les toquen en exceso o que no les hablen demasiado alto.
- ★ Interésate por sus temas preferidos de conversación.
- ★ Intenta no utilizar frases con doble sentido, bromas, ironías o sarcasmo. Puede que no las entienda si es la primera vez que estás con esa persona.
- ★ Explica a la persona con TEA quién eres y qué es lo que vais a hacer, de esta manera podrá entender bien qué es lo que sucede y cómo tiene que comportarse.

No son diferentes a ti

Pregunta qué les gusta y/o disgusta

- Utiliza frases breves y trata de no hacer demasiadas preguntas seguidas.
- Si la persona con Autismo no te mira cuando le estás hablando, no significa que no te esté escuchando o que sea una persona irrespetuosa, dale tiempo y no le fuerces.
- En la comunicación es necesario utilizar señales claras, lenguaje conciso y gestos evidentes, incluso apoyar la comunicación verbal con claves visuales (dibujos, fotografías…) si es necesario.
- Determinadas actitudes pueden ser producto de una situación que le puede estar causando malestar (un ruido, dolor). Hay que intentar identificar el origen y ponerle solución.

Cómo tratar a personas con **DISCAPACIDAD FÍSICA**

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, ajustemos nuestro paso al suyo.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, siempre que sea posible, situémonos de frente y a su misma altura.
- Ofrece tu ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras, etc.
- En caso que la persona utilice muletas, bastones o andador tener en cuenta que los mismos cumplen una función de apoyo, sostén y equilibrio, es recomendable dejar estos elementos siempre cerca de la persona.
- Si desconocemos el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclados especiales, etc.), preguntémosle cómo ayudarla.
- Nunca muevas la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona, evita los movimientos bruscos y conduce firmemente.
- No utilices los aseos adaptados como almacén, deben estar disponibles y despejados.

Cómo tratar a personas con **PARÁLISIS CEREBRAL**

- Hay que tener en cuenta todo lo reflejado en los puntos referidos a Discapacidad Intelectual y Discapacidad Física.
- Si la persona con parálisis cerebral utiliza silla de ruedas, muletas, andador o camina con dificultad, ofrece tu ayuda para el desplazamiento, no dar por hecho que la persona necesita ayuda.
- Dirígete a la persona con discapacidad, no a su acompañante. Que no se comunique contigo de la forma que esperas no significa que no tenga capacidad para comunicarse.
- En el caso de que la persona tenga lenguaje oral, dale tiempo para que pueda comunicarse, y si no entiendes el mensaje, solicítale que te lo repita cuantas veces sean necesarias.
- Si la persona utiliza un sistema alternativo y/o aumentativo de comunicación, familiarízate con su uso.

No dar por hecho que la persona necesita ayuda

MITOS Y PREJUICIOS
hacia las personas con discapacidad

- ★ **“DEFINIRLA COMO DISCAPACITADA, ESPECIAL, INCAPACITADA, MINUSVÁLIDA, LISIADA, CON NECESIDADES ESPECIALES, CON CAPACIDADES DIFERENTES”**
  Al decir Persona con discapacidad pones en primer lugar a la persona.

- ★ **“NO SON PERSONAS NORMALES”**
  No hay dos personas idénticas, las personas con discapacidad, tienen más similitudes con las personas sin discapacidad, que diferencias, todas las personas son normales, tengan o no discapacidad.

- ★ **“SON PERSONAS ASEXUADAS Y SOLO TIENEN RELACIONES CON OTRAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD”**
  Las personas con discapacidad sienten deseo y necesidad de amar y ser amadas, existen personas sin discapacidad, que miran más allá de la discapacidad, conocen a la persona y se enamoran de ella.

★ **“UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD NUNCA PODRÁ SER INDEPENDIENTE”**

En muchos casos si a la persona se la prepara para una vida independiente y tiene los apoyos suficientes, no importa su discapacidad, lo puede lograr.

★ **“UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD TENDRÁ DESCENDENCIA CON DISCAPACIDAD O DIRECTAMENTE NO TENDRÁ NUNCA HIJOS O HIJAS”**

Hay enfermedades hereditarias o situaciones concretas de salud en las que puede ocurrir, pero eso no tiene nada que ver con la realidad de cada persona. Cualquier persona, con discapacidad o sin ella, puede heredar ciertas características y puede no poder tener descendencia. Pero el hecho que alguien utilice silla de ruedas, por ejemplo, como consecuencia de un accidente, no dará necesariamente como resultado a un hijo que use silla de ruedas.

★ **“LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD TIENEN UN BAJO RENDIMIENTO LABORAL, SON POCO PRODUCTIVAS”**

Se ha comprobado que los trabajadores y trabajadoras con discapacidad pueden ser muy eficaces y eficientes en el desempeño de su trabajo. Si se realiza un análisis del puesto previo a la incorporación, se puede realizar una búsqueda y selección de candidatos/as con discapacidad teniendo en cuenta todas las variables.

Entidades del **CERMI MADRID**

El Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, conocido como el CERMI Madrid, se creó en el año 1999 por iniciativa de un grupo de Entidades representantes de distintos colectivos de personas con discapacidad que decidieron aunar esfuerzos para avanzar en el reconocimiento pleno de sus derechos en igualdad.

En el CERMI Madrid participan las principales organizaciones madrileñas de personas con discapacidad, que, a su vez, agrupan a cerca de 300 asociaciones y entidades. Cada una de ellas ofrece servicios específicos de calidad, una estructura con más de 20.000 profesionales especializados por y para las personas con discapacidad madrileñas. Las entidades que forman parte son:

ASPACE Madrid

Asociación Madrileña de Organizaciones de Atención a Personas con Parálisis Cerebral y Afines

C/ Tabatinga, nº 11. 28027 Madrid
Teléfono: 691 79 86 39 / Fax: 91.743.25.54
E-mail: aspacemadrid@aspacemadrid.org
Página Web: www.aspacemadrid.org

Autismo Madrid

Federación Autismo Madrid

C/ Costa Brava, nº 50. 28034 Madrid
Teléfono: 91.013.30.95
E-mail: info@autismomadrid.es
Página Web: www.autismomadrid.es

FAMMA-Cocemfe Madrid

Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid

C/ Galileo, nº 69, Bajo - Dcha. 28015 Madrid
Teléfono: 91.593.35.50 / Fax: 91.593.92.43
E-mail: secretaria@famma.org
Página Web: www.famma.org

FEDER Madrid

Federación Española de Enfermedades Raras
Delegación Madrid

C/ Dr. Castelo, 49. 28009 Madrid
Teléfono: 91.822.17.20
E-mail: madrid@enfermedades-raras.org
Página Web: https://www.enfermedades-raras.org

FEMADEN

Federación Madrileña para la Defensa del Enfermo Neurológico

Camino de Valderribas, nº 115. 28038 Madrid
Teléfono: 91.477.22.35
E-mail: femaden@femaden.org
Página Web: www.femaden.org

FeSorCam

Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid

C/ Florestan Aguilar, nº 11, Bajo D. 28028 Madrid
Teléfono: 91.725.37.57 / SMS: 672.07.05.07 / Fax: 91.726.38.43
E-mail: fesorcam@fesorcam.org
Página Web: www.fesorcam.org

ONCE

Organización Nacional de Ciegos Españoles en la Comunidad de Madrid

C/ Prim, nº 3. 28004 Madrid
Teléfono: 91.532.97.74
E-mail: CTMADRID@once.es
Página Web: www.once.es

Plena Inclusión Madrid

Organización de Entidades en favor de Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo de Madrid

Avda. Ciudad de Barcelona, nº 108. E.2 Bajo D. 28007 Madrid
Teléfono: 91.501.83.35
Fax: 91.501.55.32
Página Web: www.plenainclusionmadrid.org

UMASAM

Unión Madrileña de Asociaciones de Personas Pro Salud Mental

C/ Poeta Esteban de Villegas 12, bajo izq. 28014 Madrid
Teléfono: 91.513.02.43
E-mail: info@umasam.org
Página Web: www.umasam.org

Patrocinado por:

MADRID

CERMI Comunidad de Madrid

Prim, 3 - 3ª planta - D. 321 | 28004 Madrid | Tel. 91 522 92 65 | Móvil 628 02 44 11 | Fax 91 522 96 87
cermimadrid@cermimadrid.org | www.cermimadrid.org
CERMI Madrid | @CERMI_Madrid | @cermi_madrid | CERMI Madrid