

GUIÓN  
MANUAL  
BUENAS  
PRÁCTICAS

Pautas de  
Actuación

---

**BUENAS PRÁCTICAS EN LA INTERACCIÓN  
CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**2013**

El acceso de algunas personas a determinados entornos, bienes o servicios que deben de estar a su disposición, supone la necesidad de contemplar aspectos importantes de los mismos con el fin de **garantizar su participación en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.**

Un segmento de la población susceptible de medidas de estas características es el de las personas con discapacidad, ya sea sensorial, motórica, intelectual o con enfermedad mental. Las necesidades de accesibilidad son distintas en cada persona y en gran medida éstas vienen determinadas por el contexto al que se pretende acceder o comunicar.

Este documento pretende hacer una serie de recomendaciones con las que **facilitar a emitir conductas y actitudes que garanticen el acceso** de quienes presentan alguna necesidad específica que atender.

Es importante tener en cuenta las siguientes premisas:

1. Prestar atención a la persona, no a la discapacidad
2. Hablar directamente a la persona con discapacidad no a su acompañante
3. Tratar a los adultos como adultos.

---

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

La discapacidad visual es una carencia, disminución o defecto de la visión. A la hora de comunicarnos hay que tener presente:

- Hablarle mirando a su cara.
- Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad visual para saber lo que quiere o desea y no al acompañante (en caso de que lo hubiera).
- Hablarle en tono normal, despacio y claro evitando gritar o elevar la VOZ.
- Evitaremos utilizar palabras como “aquí”, “allí”, “esto”, “aquello”...; es preferible que utilicemos términos más orientativos como “a tu izquierda”, “detrás de ti”...

En ocasiones, puede ser también útil conducir su mano, previo aviso, hacia el objeto e indicarle de lo que se trata.

- Podemos utilizar normalmente las palabras “ver”, “mirar”. No tenemos que considerarlas términos tabú, pues las propias personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Avisarle cuando nos vamos, ya que de lo contrario puede dirigirse a nosotros pensando que aún permanecemos allí. Igualmente, si regresamos, es conveniente indicárselo.

### *Ante un riesgo (puerta entreabierta, obstáculos en la ruta...):*

- Eliminaremos exclamaciones que puedan provocar ansiedad a la persona tales como “¡ay!”, “¡cuidado!”.
- Emplearemos exclamaciones más informativas como “¡alto!”, con el fin de evitar que siga avanzando.
- Le explicaremos después, verbalmente, el peligro o le ayudaremos para que pueda evitarlo.

### *Cuando tengamos que movernos por el espacio:*

- Le informaremos de lo que nos vamos a ir encontrando en cada espacio a los que vamos accediendo.
- Preguntaremos antes de ofrecerle ayuda, ya que el hecho de que tenga una discapacidad visual, no debe llevarnos a suponer que, necesariamente, la necesite.
- Cuando la ayuda necesaria sea de carácter puntual, ajustaremos nuestra colaboración a esa circunstancia y procuraremos no prolongarla más de lo necesario.

### *Si la persona solicita nuestra ayuda:*

- Nos colocaremos delante de la persona ciega (a un paso más o menos), en el lado contrario al bastón en caso de que hubiera.
- Ofreceremos nuestro brazo para que se agarre a él.
- Nos cogerá el brazo justo por encima del codo. Nuestro brazo ha de estar relajado y transmitir naturalidad.
- Debemos evitar colocarnos detrás de ella y agarrar su brazo o su bastón para empujarle hacia delante
- Es imprescindible que la persona con discapacidad visual sienta que está gestionando la ayuda que recibe por nuestra parte y no tiremos de ella.
- Debemos evitar el estiramiento excesivo de su brazo y que tenga que separarlo demasiado de su cuerpo. Tiene que sentir cómodo su brazo y su codo ha de ir flexionado.
- Adaptaremos nuestro paso a sus características y al medio por el que nos desplazemos para que camine cómodamente.

### *Si estamos en lugares estrechos o puertas:*

- Colocaremos el brazo al que va sujeta la persona hacia atrás (a la parte media de la espalda) para indicarle de una manera no verbal, el paso por lugares estrechos o puertas.
- La persona con discapacidad visual debe extender el brazo con que se sujeta para colocarse justo detrás de nosotros.
- Una vez pasada la puerta o estrechamiento, volveremos a colocar nuestro brazo en la posición normal, lo que indicará que ya puede volver a colocarse en la posición anterior.

### *Si hay que subir o bajar escaleras, escalones o rampas:*

- Le anticiparemos verbalmente que se acerca el desnivel de que se trate y nos aproximaremos al borde de la escalera o escalón perpendicularmente al mismo.
- Nos detendremos brevemente antes de iniciar la subida o bajada.
- Nos colacremos siempre una escalera por delante de él.
- Una vez finalizada la subida o bajada, nos pararemos brevemente antes de reanudar la marcha normal, para hacerle saber que las escaleras o escalón han terminado. La pausa terminará cuando nos hayamos asegurado que la persona también ha finalizado.

- En las escaleras mecánicas, es preferible que una vez situados al inicio de la escalera, le ayudemos a colocar su mano sobre el pasamanos y que aborde ella sola la escalera. En este caso, iremos delante si la escalera es de bajada y detrás si es de subida.

### *En un ascensor:*

- Guiaremos a la persona con discapacidad visual hasta llegar al ascensor según las indicaciones facilitadas para los desplazamientos.
- Le avisaremos cuando la puerta ya está abierta. Una vez haya entrado, accederemos nosotros y nos colocaremos a su lado. Si las puertas son automáticas, verbalizaremos el momento en que ya se hayan abierto y accederemos al interior con el acompañamiento conocido.
- Si el ascensor cuenta con numeración en Braille, lo comentaremos con la persona discapacitada para su conocimiento y posible uso.

*En relación con los perros-guía, debemos comportarnos del modo siguiente:*

- Debemos entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta.
- Evitaremos interactuar con el perro-guía. Procuraremos no hablarle ni contactar físicamente con él.
- En los desplazamientos o paradas, nos posicionaremos en el lado contrario al que ocupa el animal.



---

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las personas con discapacidad auditiva, pueden encontrar dificultades a la hora de decodificar mensajes, anticipar hechos y manejar símbolos que se sustentan en la estructura del lenguaje verbal.

Cuando estemos con personas sordas o hipoacúsicas, intentaremos facilitarles ayudas que complementen, aumenten o supongan una alternativa a, éste sistema de comunicación. Para ello:

- Evitaremos hablarle sin que nos esté mirando.
- Le avisaremos cuando queramos hablar con él, indicándole el tema de conversación y, cada vez que varíe, se lo haremos saber
- Llamaremos su atención con un ligero toque o con una discreta seña antes de hablar.
- Nos situaremos a su altura, sobre todo si son niños.
- Mientras hablemos, es necesario que no tengamos nada en los labios ni en la boca.
- Evitaremos poner las manos delante de nuestra boca.
- Vocalizaremos bien pero sin exagerar ni elevar el volumen de voz.
- Hablaremos siempre con un tono natural, evitando hablarle deprisa o demasiado despacio.

- Si no nos entiende, repetiremos el mensaje. Construiremos la frase de otra manera más sencilla, pero correcta y con palabras de significado similar.
- Ayudaremos a la comunicación con gestos naturales que le sirvan de apoyo, sin sobreactuar.
- Le hablaremos de frente, con la cara bien iluminada y de cerca para facilitarle la labiolectura (más aquí de 2,5 o 3 metros).
- Mientras caminemos, es preferible no hablar.
- Darles información complementaria sobre cualquier estímulo auditivo (músicas de fondo, mensajes por megafonía, instrucciones verbales al grupo...). Eso les permite entender mejor las reacciones de otras personas y adecuar su comportamiento de un modo más eficaz.

---

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTÓRICA

Las personas con discapacidad motórica, presentan una alteración en la marcha y suelen requerir ayudas para su desplazamiento. En ocasiones, pueden presentar asociadas necesidades que afectan a su capacidad manipulativa, a circunstancias propias de su autocuidado o a su competencia comunicativa. A la hora de establecer una relación con personas con esta discapacidad en cualquier entorno, tenemos que considerar los siguientes aspectos:

- Al dirigirnos hacia ella, hacerlo siempre por delante, cara a cara.
- Poner las cosas a su alcance y adecuar la altura de textos o mensajes escritos.
- Ante una explicación o cuando hay que observar algo, es conveniente que se coloquen en primera fila para que el resto de personas no les dificulten la percepción visual o auditiva.
- A la hora de colaborar en sus desplazamientos con silla de ruedas, esperar a su petición de ayuda. Nuestra ayuda será oportuna sólo si la requiere.
- Si nos paramos en algún lugar, comprobaremos que la silla esté bien colocada.
- En espacios estrechos, debemos prestar atención a que las manos y pies no choquen contra puertas, paredes...

### *Si nos encontramos con un escalón:*

- Para subirlo, pondremos la silla de frente al escalón de manera que primero subirán las ruedas delanteras y luego las traseras. Nos colocaremos detrás por seguridad.
- Para bajarlo, colocaremos la silla de espaldas al escalón de manera que bajan primero las traseras. Aquí también nos colocaremos detrás por precaución.

### *Si nos encontramos con una rampa:*

- Para subir, la silla estará de frente a la rampa. Una vez subida, nos cercioraremos de que la silla ha superado por completo la pendiente.
- Para bajarla, la silla irá de espaldas a la rampa de manera que se irá hacia atrás. Una vez abajo, comprobaremos que está bien colocada.

*En el caso de otras necesidades asociadas a la discapacidad motórica, conviene tener en cuenta lo siguiente:*

- Dependiendo de la lesión, algunas personas con discapacidad motora pueden encontrar dificultades en la manipulación de determinados objetos o prendas. En las situaciones en las que esté llevando a cabo un manejo manipulativo, respetaremos su iniciativa y el ritmo con el que ejecuta la acción, sin interferir en la misma.
- Algunas personas tienen alterada su capacidad verbal, por lo que les resulta más difícil hacerse entender. Debemos escucharles sin prisas, hasta el final, aunque intuyamos lo que quiere decir. Evitaremos completar sus frases o terminar nosotros su mensaje. Si no lo hemos entendido, hacérselo saber y escuchar nuevamente con calma y atención sin caer en interpretaciones.
- Respecto a los baños adaptados, tendremos perfectamente localizada la ubicación de los mismos para poder orientar a quien pueda preguntarnos por ellos. Si la pregunta se produce, describiremos claramente el itinerario a seguir para llegar hasta el que se encuentre más cercano.

---

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O TRASTORNOS DEL DESARROLLO

Dentro de esta discapacidad nos encontramos con personas que, aún teniendo algunos rasgos comunes derivados de su limitación cognitiva, responden a perfiles muy heterogéneos. Estas personas pueden tener algunas dificultades de comunicación oral, pero esto no quiere decir que sea incapaz de comunicarse.

Siempre tendremos que tener presentes las siguientes consideraciones:

- Hay que considerar sus comentarios y propuestas, sin devaluarlas.
- Conviene que utilicemos frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible. No utilice el lenguaje abstracto y los tecnicismos y asegúrese de su comprensión empleando un lenguaje sencillo, accesible y cotidiano.
- Es aconsejable que se coloque cerca de nosotros para que su concentración sea más consistente.
- No se adelante a las emisiones de la persona, acomódese a su ritmo, dándole opciones de intervenir y respetando sus silencios.

- Ante los cambios está especialmente indicado anticipar información, verbalizar por adelantado lo que va a suceder, con el fin de aumentar su capacidad de adaptación.
- Ignore comportamientos que puedan parecer extraños (por ejemplo, vocalizaciones o gestos inusuales).
- Son de gran ayuda comunicativa las comparaciones, ejemplos o referencias vivenciales significativas para ella.
- Adapte su lenguaje al nivel de la persona: si éste no tiene lenguaje oral, puede acompañar sus explicaciones con material gráfico, signos y señas para facilitar la comprensión..
- Utilice un lenguaje positivo.
- Debemos utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- Tenga en cuenta que la comprensión del tiempo puede ser difícil para ellos por lo que deberá asegurarse de que entiende (calendarios,..)
- Tenga en cuenta que pueden tener dificultades para centrar su atención y pueden mostrar interés por objetos que para nosotros pasan desapercibidos.
- Reduzca, a ser posible, la estimulación sensorial y las interrupciones.
- Retire el material que no vaya a emplear.

- Tenga en cuenta que a estas personas les gusta relacionarse con otras personas, a pesar de que a veces tengan dificultades para hacerlo.
- Dé una mayor importancia a la interacción social utilizando aspectos que acompañan al lenguaje oral, como gestos, sonrisas, proximidad, mirada, tono... que permiten crear un marco de seguridad y tranquilidad. Para fomentar la confianza en el persona, puede ser útil tratar un tema que a él le interese, si es un adulto, o hacer algún juego que le guste si es un niño.
- Les trataremos de acuerdo a su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Es conveniente que consideremos que algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo viven con incomodidad el contacto físico. Como norma general, nuestra relación en este sentido ha de tener un planteamiento equivalente al que seguimos con cualquier persona
- Debemos tender a emitir respuestas lo más normalizadas posible.



---

## PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

Dentro de esta discapacidad nos encontramos con personas que, aún teniendo algunos rasgos comunes responden a perfiles muy heterogéneos, por lo que tendremos en cuenta estas pautas de interacción.

- Debe tratarse a una persona con enfermedad mental de igual a igual, de forma natural, con respeto y discreción.
- Les trataremos de acuerdo a su edad cronológica, evitando infantilizar nuestro lenguaje si no es un niño y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.