

Buenas prácticas en el trato y atención con personas con discapacidad¹

Aún hoy, existen numerosas barreras que atentan contra el ejercicio de los derechos de las personas en situación de discapacidad. Físicas o actitudinales, intencionales o no, es necesario evitarlas para prevenir situaciones de discriminación.

En 2008, Argentina puso en vigencia la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad.

En ciertos momentos, a algunas personas se les hace inevitable actuar con inseguridad ante el trato con una persona con discapacidad, por eso estas sencillas pautas pueden resultar de ayuda.

En lo general

- Hablá directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante y tené en cuenta sus deseos, voluntad, intereses y preferencias.
- Preguntá antes de ayudar y no des por sentado que necesitan asistencia. Dejá que hagan todo lo que puedan hacer por sí mismas.
- Que sean ellas quienes marquen el ritmo de la conversación, caminata o actividad que estén realizando.
- Pensá que desean que se les trate como a iguales, por lo tanto es conveniente evitar el proteccionismo, paternalismo o la infantilización.

En el trato y atención con personas con discapacidad física

- En compañía de alguien que camina despacio o utiliza muletas, ajustá tu paso al suyo.
- Si no conocés el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, etc) preguntar al usuario acerca de cómo asistirlo.

¹ Extraído de: <https://www.rosario.gob.ar/web/gobierno/desarrollo-social/discapacidad/buenas-practicas-en-el-trato-y-atencion-con-personas-con>

- Para hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, siempre que sea posible, ubicate de frente y a su misma altura.
- Ofrecer asistencia personal en actividades concretas para las que no dispongan de la suficiente autonomía (preguntándoles previamente si necesitan nuestra ayuda y cómo prefieren que les ayudemos).
- Asegurar que los espacios por donde la persona debe moverse se encuentren libres de obstáculos y con el espacio suficiente para desplazarse.

En el trato y atención con personas con discapacidad intelectual o mental

- Ayudale sólo en lo necesario, dejándole que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Expresate utilizando un vocabulario sencillo. La comunicación debe ser clara, sin ambigüedades y evitando confusiones.
- En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Procurá ser paciente, flexible y mostrales apoyo.

En el trato y atención a personas con discapacidad visual

- Cuando te dirijas a la persona, siempre identificate primero.
- Tené en cuenta que su forma de comunicación es solo auditiva parlante y no accede a información visual, cartelera, anuncios.
- Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclarale de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Preguntá si precisa ayuda para desplazarse o caminar. En ese caso ofrezca tu brazo izquierdo o derecho, según le convenga. Deberás caminar ligeramente adelantado.
- Advertile de posibles obstáculos que se encuentren a su paso, también de escaleras, subidas, bajadas.
- Si por algún motivo tenés que dejarla sola, hacéseto saber.
- Tratar de realizar las explicaciones algo más descriptivas de lo habitual para ayudarle a comprender.
- Utilizar de forma normal palabras como “ciego”, “no vidente”, “ver” o “mirar”, porque las personas ciegas las usan de igual forma que los demás.

En el trato y atención a personas con discapacidad auditiva

- Las personas sordas o con baja audición se apoyan en la lectura labial para entender lo que le están diciendo, por eso cuando te dirijas a ellos habla en forma clara, pausada, siempre cara a cara, nunca de espaldas.
- Vocalizá pero sin gritar, habla un poco más lentamente pero con normalidad, construyendo frases cortas, correctas y simples.
- Si lo necesitás, podés ayudarte con gestos o escribiendo palabras.
- Las personas con discapacidad auditiva pueden no comprender las ironías, bromas, dobles sentidos, así que si se trata de una broma debés hacérselo saber.

Debido al contexto de prevención sanitaria, para la interacción con personas con discapacidad auditiva será necesario equiparse con una máscara facial traslúcida, que estará disponible en cada espacio