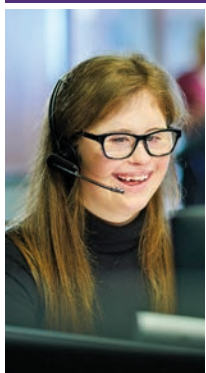




Etiqueta para relacionarse con personas con discapacidades: tratar **a todos** con **respeto**



Department
of Health

“Una discapacidad no tiene que ser una barrera social. Los buenos modales comienzan con la inclusión, no con la exclusión.”
– Robert M. Hensel, activista de la discapacidad, Oswego, NY

La etiqueta para relacionarse con personas con discapacidades promueve la buena voluntad y el respeto entre todas las personas. Ayuda a que la sociedad sea más inclusiva.

Las personas con discapacidades son la minoría más grande de los Estados Unidos. En algún momento de nuestras vidas, la mayoría de nosotros padeceremos una discapacidad, conoceremos a alguien que tenga alguna o experimentaremos ambas posibilidades. La discapacidad afecta a todos: a personas de todas las edades, géneros y orígenes étnicos y culturales.

Etiqueta general para relacionarse con personas con discapacidades

- La gente sabe lo que puede y no puede hacer. No debe suponer que una persona con discapacidad necesita ayuda.
- A veces, una persona podría querer ayuda. Siempre está bien preguntar. Si acepta la ayuda, espere sus instrucciones.
- Cuando salude a una persona con alguna discapacidad, hágalo de la misma manera que lo haría con cualquier otra persona.
- Hable con la persona de la manera en que le gustaría que le hablaran a usted. Hable directamente con la persona, no con su cuidador o asistente.
- Sea respetuoso. Nadie quiere que se le hable con condescendencia. Sea tan formal o informal con la persona como lo sería con cualquier otra.
- La gente aprecia su privacidad. Pregunte si puede hablar sobre la discapacidad de una persona solo si es relevante para la conversación.
- Algunas personas necesitan más tiempo para ordenar sus pensamientos. Tenga paciencia y déjelas marcar el ritmo.
- Los animales de servicio están trabajando. No debe acariciar ni intentar distraer a un animal de servicio.
- Está bien usar frases comunes como: “Nos vemos más tarde”, “Tengo que irme corriendo” o “¿Escuchó eso?”. Es probable que la persona con discapacidad las entienda.

Cómo comunicarse con respeto

Las palabras son poderosas. Pueden crear creencias, influir sobre los sentimientos y las decisiones, afectar la vida diaria de las personas e incluso influir sobre la política social. El uso de terminología positiva y respetuosa les muestra a las personas con discapacidades que cumplen una función en la comunidad, al igual que todos los demás.

Poner a las personas primero

La etiqueta para relacionarse con personas con discapacidades se basa en una comunicación y una interacción respetuosas con tales personas. Implica poner a la persona primero, no a su discapacidad.

Hay dos tipos comunes de preferencias de lenguaje: “Las personas primero” y “La identidad primero”. El lenguaje de “Las personas primero” destaca a la persona, no a su discapacidad. El lenguaje de “La identidad primero” reconoce a la discapacidad como una parte inherente de la identidad de una persona. Si se ha diagnosticado a A.J. con autismo, en el lenguaje de “Las personas primero” se diría: “A.J. es una persona con autismo”. En el lenguaje de “La identidad primero” se diría: “A.J. es autista”. Además, muchas personas consideran que la sordera es su identidad cultural o lingüística. Puede resultar ofensivo utilizar los conceptos “con discapacidades auditivas” o “discapacitados”. Es posible que los términos “sordo” o “con dificultades de audición” sean más aceptables.

Si no está seguro, el lenguaje de “Las personas primero” es la manera estándar de comunicarse con las personas con discapacidades y sobre ellas.

Derribar los estereotipos

Todos podemos dejar de usar palabras y términos degradantes y obsoletos, como: lisiado, retrasado, con capacidades diferentes y con limitaciones físicas. Estas palabras son hirientes. Consolidan los estereotipos y las actitudes negativas.

No llamemos a las personas “víctimas” ni “heroicas” porque viven con una discapacidad. Todas enfrentan desafíos en la vida, pero eso no las convierte necesariamente en heroicas.

Consejos de etiqueta para discapacidades específicas

Discapacidad de movilidad

- A la gente le gusta estar a la misma altura de otras personas. Es respetuoso estar a la misma altura cuando se habla largamente con una persona que usa silla de ruedas o muletas.
- Un dispositivo de movilidad es parte del espacio personal de una persona. No se apoye ni se cuelgue del dispositivo de una persona.
- Las personas pueden usar puertas o sillas como apoyo. Ellas le dirán si quieren que les abra una puerta o les retire una silla.
- Un edificio puede tener muchas entradas o caminos internos. Mantenga las entradas y los caminos accesibles y claramente marcados, sin llave obstáculos.
- Cuando dé indicaciones, tenga en cuenta los obstáculos (como escaleras, cuestas, el clima o las distancias) y las propias limitaciones de la persona.
- La altura de una mesa o un mostrador puede representar un obstáculo.
- Piense en la ubicación de los elementos sobre una mesada. Asegúrese de que todos los elementos estén al alcance de cualquier persona.

Discapacidades intelectuales y del desarrollo

- Haga lo siguiente para comunicarse de manera eficaz: utilice palabras fáciles de entender, conceptos concretos, imágenes y ayudas visuales.
- La información es más fácil de entender cuando los conceptos más complejos se dividen en partes pequeñas.
- Deje que las personas con discapacidades marquen el ritmo. A veces, los individuos pueden necesitar tiempo para adaptarse a los cambios.
- La paciencia funciona. Utilice la repetición y resuma los puntos clave al final de la conversación.
- Esté atento e intente hacer preguntas de diferentes maneras para comprobar que la otra persona lo haya entendido y viceversa.
- Las decisiones rápidas pueden ser difíciles. La gente valora tener el tiempo suficiente para decidir. Puede demorar entre 15 y 20 segundos.

Discapacidad visual

- Antes de hablar, identifíquese e identifique a cualquier otra persona que esté presente.
Antes de irse de un grupo o una habitación, hágales saber a los demás que va a retirarse.
- Si está hablando en un grupo, identifique a la persona con la que está hablando, así como a usted mismo.
- Está bien ofrecer leerle información a una persona.
- Algunas personas con visión deficiente podrían solicitar material en letra grande.
- Si una persona está acostumbrada a un entorno, pero se movió algún mueble recientemente o están en otro lugar, ofrézcase a reorientarla. Describa el entorno.
- Si se le ha pedido que brinde asistencia, considere lo siguiente:
 - No empuje ni tire de una persona.
 - Ofrezca su brazo, espere hasta que la persona lo tome y camine ligeramente adelante y al lado del individuo.
 - Describa los obstáculos que hay por delante. Sea específico, por ejemplo: “Hay una grieta en la acera a unos cinco pies de distancia”.
 - Si se acerca a las escaleras, guíe la mano de la persona hacia el pasamanos.
 - Cuando ayude a una persona a sentarse, guíe su mano hacia el respaldo o el apoyabrazos de la silla.

Discapacidad auditiva

- ¿Quiere captar la atención de una persona? Está bien ponerse en la línea de visión de una persona o agitar la mano.
- Hable a un volumen natural.
- Pregúntele a la persona: “¿Cómo prefiere comunicarse?”.
- Mire directamente a la persona cuando le hable. Haga esto incluso si la persona está utilizando un intérprete de lenguaje de señas.
- Si la persona lee los labios, hable de forma lenta, clara y expresiva. Mantenga su boca a plena vista y con buena luz.
- Si no lo entienden, reformule la oración en lugar de repetirla.
- A muchas personas en la comunidad sorda les puede parecer ofensivo que se utilicen los términos “con discapacidades auditivas” o “discapacitados”. Es posible que los términos “sordo” o “con dificultades de audición” sean más aceptables.

Discapacidad del habla

- La paciencia es clave. Espere a que la persona termine de hablar.
- Si tiene dificultades para entender, repita lo que cree que dijo y pídale a la persona que lo confirme. No finja entender. Si es necesario, haga preguntas breves.
- Si tiene problemas para entender lo que dice una persona, está bien pedirle que lo escriba. También puede sugerirle otra forma de comunicarse.
- Haga una pregunta a la vez. Bríndele a la persona el tiempo suficiente para responder. No la interrumpa.
- Si una persona usa un dispositivo tecnológico de asistencia, debe estar a su alcance.

Discapacidad oculta

Algunas discapacidades son invisibles o no evidentes. Algunos ejemplos son:

- Discapacidades de aprendizaje, discapacidades psiquiátricas, enfermedades mentales y condiciones crónicas.
- Dificultad para caminar distancias largas, subir escaleras, alcanzar objetos o recordar cosas.
- Pérdida no evidente del control muscular o de la movilidad.
- Control deficiente de los impulsos.
- Físicas: por ejemplo, enfermedades degenerativas de los huesos o las articulaciones.

Considere los siguientes consejos para las discapacidades ocultas:

- Coloque suficientes asientos en reuniones, áreas de espera y encuentros en eventos sociales.
- Si camina con alguien, camine a su ritmo.
- Pregúntele a una persona si quiere ayuda para alcanzar o levantar un objeto.
- Siga el ejemplo de la persona. La persona podría pedirle que anote instrucciones o que le alcance una silla mientras espera en una fila. Podría tener una discapacidad de aprendizaje o una enfermedad crónica que le cause fatiga.
- Ciertas condiciones pueden interferir con la capacidad de una persona de pensar, sentir o relacionarse con los demás. Una vez más, ser paciente o dar más tiempo demuestra respeto.

Discapacidades del procesamiento sensorial y sensibilidades químicas

Para respetar a las personas con una discapacidad del procesamiento sensorial, considere lo siguiente:

- Tenga en cuenta que algunas actividades pueden ser sobreestimulantes o abrumadoras. Algunos ejemplos son: estar en grupos grandes, estar cerca de luces brillantes y escuchar ruidos repentinos.
- Procure disponer de lugares tranquilos para las actividades; algunas personas podrían necesitar tomar descansos sensoriales. Estos lugares podrían ser una sala tranquila o, si la actividad es al aire libre, una zona alejada del ruido, las luces y las multitudes.

Para respetar a las personas con sensibilidades químicas, las comunidades deben:

- Fomentar los eventos públicos sin fragancias.
- Tener cuidado al usar pesticidas, limpiadores, aceites perfumados y ambientadores. Considerar cuál sería el momento oportuno para instalar una alfombra nueva o pintar.
- Mantener una buena ventilación y circulación de aire.
- Hacer cumplir las políticas de “no fumar”.

Integración

Las personas con discapacidades son, ante todo, personas. Las personas con discapacidades deben ser tratadas con el mismo respeto que las personas sin discapacidades.

Siempre que tenga dudas sobre cómo comunicarse con alguien o cómo responderle, esté atento al ejemplo de la persona. Cuando no esté seguro, es bueno preguntar.

Más información

Para obtener más información sobre discapacidades y la promoción de la salud y el bienestar entre las personas con discapacidades, comuníquese con el Programa de Salud y Discapacidad del Departamento de Salud del estado de Nueva York. Para ello, llame al teléfono **(518) 408-5142**, envíe un correo electrónico a **DHP@health.ny.gov** o visite **www.health.ny.gov/community/disability/**.



Department
of Health