



LA ATENCIÓN A PERSONAS SORDAS



INDICE

- 1.- Introducción
- 2.- La persona sorda.
- 3.- El entorno.
- 4.- Recursos Humanos.
- 5.- Recursos Técnicos.



INTRODUCCIÓN

Partiendo de la base de que toda persona se debe sentir completamente autónoma y dominadora de su propio espacio, no podemos excluir de esta premisa las condiciones y necesidades especiales que precisan las personas sordas en su vida diaria y en su entorno.

La participación de las personas sordas, por tanto, en la sociedad, en ocasiones resulta compleja. Una vez que una persona sorda accede a determinados lugares se encuentra con una serie de dificultades para eliminar las barreras de comunicación y de todas aquellas circunstancias tanto técnicas como humanas de aislamiento y de diferencia entre las personas y su entorno.

Aquí se tratarán las necesidades especiales de este colectivo y se detallarán las adaptaciones del entorno necesario. Es pues nuestro principal objetivo, proporcionar información útil y práctica e implicar y sensibilizar a todas las personas en la participación de las personas sordas en la sociedad.

Las personas sordas no sólo tienen que afrontar y superar los problemas derivados de su propia discapacidad, sino que además, deben demostrar que son perfectamente capaces y que no suponen ninguna desventaja en comparación con el resto de personas oyentes.

Uno de los mayores problemas radica en la dificultad de acceder en igualdad de condiciones a la información (sea del tipo que sea). La información que reciben las personas sordas es mínima, ya que los canales habituales de información están pensados para la sociedad oyente.



La persona sorda.

El colectivo de personas sordas no es homogéneo, aunque el nexo de unión sea la falta de audición, existen diferencias entre ellos en cuanto al grado de pérdida auditiva, momento en el que se produjo esta pérdida (antes o después de adquirir el habla), la posibilidad de aprovechar restos auditivos, niveles sociales, educativos, entorno familiar, etc. También debemos diferenciar entre las personas sordas signantes (que utilizan la Lengua de Signos para comunicarse) y aquellas que por diferentes motivos no la utilizan.

Esto significa que ante diferentes situaciones nos atenemos a necesidades diferentes, pero a pesar de ello todas tienen algo en común como son las barreras de comunicación. Cuando se interactúa con el entorno, la información que se recibe es fundamentalmente visual y además las limitaciones que se sienten como personas sordas aparecen únicamente en la medida en que la sociedad está construida para personas oyentes.

Es importante resaltar que desde años atrás, se viene considerando a la persona sorda como un sujeto pasivo, minusválido y dependiente. Un sujeto al que se le suponían mermadas sus capacidades de decisión y autonomía. De siempre se ha tratado su deficiencia auditiva como una enfermedad que requiere tratamiento y ha sido (y sigue siendo) segregado en materia de educación y empleo. Nada más lejos de la realidad. En los tiempos actuales, las personas sordas son sujetos activos y capacitados e independientes, a los que su discapacidad no les ofrece ningún impedimento para realizarse como personas, participativas en la toma de decisiones y asumiendo responsabilidades.

No obstante, partiendo de la base de que no hay dos personas sordas iguales y que cada una de ellas es única en cuanto a sus capacidades y limitaciones, no es necesario buscar soluciones individualizadas e independientes para cada una de ellas



(salvo casos aislados). Todos, sordos y oyentes, pueden salir beneficiados de las necesidades específicas que requiere este colectivo (entendido este en su conjunto y no de manera individual), buscando soluciones que sean factibles para todos.

Precisamente para conocer todas las opciones y alternativas posibles es muy importante realizar una labor previamente de concienciación y sensibilización. Con ello, queremos ayudar a fomentar el respeto y dignidad de las personas sordas, eliminando así estereotipos y prejuicios y beneficiándose de sus capacidades y aportaciones.

En adelante trataremos específicamente los recursos, tanto humanos como técnicos, necesarios para realizar las adaptaciones y expondremos cuáles son las ayudas técnicas que necesitan este colectivo en su entorno.

A continuación aportamos una serie de ideas para hacer más factible la comunicación personal entre la persona sorda y su entorno.

Es indudable que el medio de comunicación ideal con una persona sorda que utilice la lengua de signos, sea ésta. Sin embargo no siempre es posible, bien porque el interlocutor oyente la desconoce, o porque la misma persona sorda debido al grado de pérdida auditiva o su desconocimiento de la misma, no la utilice.

Para ello se pueden seguir los siguientes consejos:

NO GRITAR. Es una persona sorda y no nos va a oír por mucho que le gritemos. Puede, incluso, que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe: no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.

MANTENER LA TRANQUILIDAD. Estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.

HABLAR CON UN RITMO MEDIO. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco es aconsejable un



discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.

VOCALIZAR CORRECTAMENTE. Esto no significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras, pues, aparte de todo, el esfuerzo es vano: no por más vocalizar va a entendernos mejor.

UTILIZAR FRASES CORTAS. Con estructuras sencillas y apoyarse en casos necesarios con gestos, dibujos y escritura. Hay que asegurarse en todo momento que ambos interlocutores han entendido el mensaje.

MIRAR A LOS OJOS DE NUESTRO INTERLOCUTOR. Nos puede ayudar en dos sentidos: el primero es que sentirá confianza en nosotros; el segundo es que a la vista de su expresión facial, proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente, lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es correcta.

PERMANENCIA DEL CONTACTO VISUAL. No hablarle nunca sin que la persona sorda le pueda mirar, manteniendo en todo momento el contacto visual, para ello, es necesario llamar su atención con una seña antes de hablar y colocarse delante de ella para que nos vea bien.

MANTENER LA ZONA DE LA BOCA LIMPIA DE "OBSTÁCULOS". Apartaremos de la boca cualquier objeto: bolígrafo, cigarrillo, mano, chicle, caramelo, etc... que dificulte la vocalización y la emisión de la misma. Las personas sordas tienen más dificultad para entender a personas con bigote o barba espesos y que apenas mueven los labios al vocalizar.

PERMANECER QUIETO MIENTRAS SE COMUNICA. No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos... En general, ninguna postura que dificulte la lectura labial.

AYUDARSE DE LOS GESTOS. Sin necesidad de ser un profesional, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos.

BUSCAR UNA ZONA ILUMINADA. Ya que la persona sorda va a percibir la información de forma visual, es muy importante que el área donde se de la interacción esté suficientemente iluminada.

AYUDARSE DE LA ESCRITURA. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

La mayor parte de estas estrategias se basan en la lectura labial, de modo que hay que ser conscientes de la limitación de la información que se puede obtener a través de este recurso. La persona sorda a través de la lectura labial sólo percibe el 30% del mensaje, nunca llegará a recibir la información completa a través de



este método. Por lo tanto, es aconsejable priorizar la lengua de signos, la figura del intérprete o en su defecto proporcionar la información por escrito.

Recordemos siempre que la persona sorda ni nos oye ni se oye a si misma.

El entorno.

El entorno no deberá tener ningún tipo de barrera y posibilitará el acceso en igualdad de condiciones a la información (visual y sonora). Se deberán evitar las situaciones de aislamiento e incomunicación, y por lo tanto, las ubicaciones ideales deben ser tales que se tengan el máximo dominio de la perspectiva y la mejor visibilidad. Por lo general, las zonas limítrofes de un espacio, en una esquina o el lugar más cercano a la pared, suelen ser áreas donde hay una mayor información visual. Si la persona sorda se encuentra en una sala independiente o con particiones, conviene que haya dispositivos acristalados que permitan el contacto con el resto del entorno.

El puesto físico deberá tener una preinstalación suficiente y flexible que permita la instalación de todo tipo de ayudas técnicas y adaptaciones. Incluso, la posición de la persona sorda no deberá obstaculizar su campo visual.

La información, cualquiera que sea se deberá dar por escrito y de modo actualizado en un lugar habilitado para ello y de fácil acceso.

Las reuniones con varias personas u otro tipo de personal de un centro deberán contar, si la persona sorda lo solicita, con la presencia de un Intérprete de Lengua de Signos acreditado o persona próxima a la persona sorda que le permita un mejor acceso a la información, de esta forma se consigue una igualdad de



condiciones en el acceso a la información. En caso de que la persona sorda sea usuaria de audífono o implante coclear, se contará con la instalación fija o portátil de un sistema de inducción magnética (Bucle Magnético).

La iluminación es otro factor importante. Tiene que ser suficiente, pero sin llegar a producir deslumbramientos o reflejos indirectos molestos. Explicaremos este apartado de forma más extendida en los Criterios Generales del apartado “Condiciones de visibilidad”.

La señalización de emergencia será visual y sonora y fácilmente detectable desde todas las áreas. Este apartado también se explicará más adelante con detalle.

Estableceremos una serie de líneas básicas que nos permitirán orientarnos mejor en la búsqueda del entorno ideal que necesita una persona sorda.

Distinguiremos los siguientes apartados:

1.- Criterios Generales.

- Condiciones de Visibilidad
- Señalización
- Megafonía e Información Visual

2.- Criterios Específicos.

- Identificación y Accesos
- Señalización interior
- Circulación Interior y Orientación
- Ascensores
- Aseos y Vestuarios
- Señalización de seguridad y emergencia



1.- Criterios Generales.

- *Condiciones de Visibilidad:* Tenemos dos tipos de iluminación:

directa e indirecta. En general, con un sistema de iluminación directa se consigue mejor nivel de alumbrado con menores costes, pero en contrapartida, se tendrán sombras duras y posibilidad de deslumbramiento. Un sistema indirecto proporciona más confort y naturalidad al ambiente, pero puede producir monotonía por la falta de relieve, y es más caro puesto que su eficacia es menor.

Deberemos tener en cuenta también el contraste (diferencia de luminancia o de color entre dos objetos, uno constituye un figura y el otro el fondo). Un alto contraste hace más fácil distinguir un objeto o su texto. En cambio, un bajo contraste requiere una luz más fuerte para obtener el mismo efecto.

Es fundamental para cualquier persona sorda (y en general para cualquier persona) que en el interior del edificio de un centro haya una continuidad visual de espacios, es decir, que las salas se comuniquen espacialmente mediante huecos acristalados que permitan siempre la opción de privacidad (persianas) si se desea.

Se recomienda que las demás personas oyentes realicen un curso de Lengua de Signos mejorando así la comunicación con la persona sorda.

- *Señalización:* Nos referimos con ello a todo tipo de rótulos, carteles,

pictogramas, dibujos, símbolos y otros de análoga naturaleza. Se debe señalar de forma clara y precisa, suficientemente iluminados y ubicados en sitios fácilmente localizables. Localización estratégica para una correcta orientación en todas las puertas de acceso. El



diseño de pictogramas, dibujos y símbolos debe ser universal y que no requiera de interpretación dando lugar a confusiones o duda en referencia a su significado. Deben indicar claramente los espacios y elementos de su entorno.

- Planos del centro con información y directorio de los diferentes espacios
- Indicación de salidas y elementos de emergencia.
- Carteles indicativos de cada espacio
- Instrucciones para situaciones de emergencia

- *Megafonía e Información Visual:*

Sería ideal que la información ofrecida en cualquier lugar del centro se hiciera llegar de forma simultánea por medios visuales y sonoros. Toda la información emitida por megafonía debe emitirse también en paneles textuales bien visibles. Para las personas usuarias de audífono o implante coclear, debe instalarse un sistema de inducción (bucle magnético) en todas las emisiones por megafonía para que puedan recibir el mensaje de forma clara.

En un apartado posterior se tratará el tema de la señalización de seguridad y emergencia.

2.- Criterios Específicos.

- *Identificación y Accesos:*

Es importante una clara identificación del centro, así como de indicar claramente el punto de acceso. Es necesaria una rotulación clara que nos indique el lugar o la dependencia en la que nos encontremos o a la que vayamos a dirigirnos, una rotulación adecuada que evite problemas de despiste y pérdidas de tiempo.

- *Señalización Interior:*

En el interior del centro se deberá facilitar la orientación de todos los empleados mediante rotulación y simbología, claramente identificables, bien visibles y en todos los puntos del interior del



edificio (vestíbulo, pasillos, escaleras, ascensores...). Debe haber letreros de identificación de las estancias, por lo que en el exterior se describirán todas las salas a la que nos dirigimos.

- *Circulación Interior y Orientación:*

Dentro de los centros , y cuanto más grandes con mayor motivo, la distribución del interior y sus zonas de paso deberá ser tal que cualquier persona pueda hacer su recorrido de manera autónoma, sin ayuda de terceras personas.

- *Ascensores:*

Los ascensores deberán facilitar la seguridad, comodidad y autonomía personal. Tanto la cabina como la zona de embarque deberán estar perfectamente señalizadas, bien iluminadas, con botones bien diferenciados y dispositivos de emergencia sonoros y visuales. Para la seguridad en el interior debe existir continua posibilidad de comunicación visual con el exterior de la cabina, para lo que se dispondrá un sistema de vídeo bidireccional o paredes y puerta acristaladas, de forma que si una persona sorda se queda atrapada dentro, tenga posibilidad de comunicarse con el exterior. Para las situaciones de emergencia deberá contar con un activador de apertura desde la cabina del ascensor.

- *Despachos y salas:* instalar un sistema de llamada en la puerta luminoso. De forma que si una persona llama desde fuera, se active un sistema luminoso en forma de aviso. Por otra parte, en la mayoría de los casos, la persona sorda debería disponer de lo siguiente:

- Ordenador con webcam, correo electrónico, mensajería, servicio de videointerpretación y accesibilidad a internet en general
- Fax
- Móvil con acceso a internet para la comunicación con textos y videollamadas.
- Teléfonos con graduación del sonido tanto para el timbre como para la voz



- Si la persona sorda es usuaria de audífono o implante coclear, se recomienda la instalación de bucle en el teléfono.
- Videoteléfono
- Bucles magnéticos en aquellas salas de recepción, reunión o conferencias

- *Salas de reunión y otros espacios de interés:*

Suelen ser espacios comunes para todas las personas y que deben contar con lo siguiente:

- Sistemas de videoconferencia o videoteléfono.
- Pantallas que incorporen la posibilidad de subtítulo y/o imagen de intérprete de lengua de signos.
- Televisión con opción de subtítulo.
- Accesibilidad a internet a través de páginas web básicamente visuales e intuitivas
- Sistemas de proyección de buena calidad visual
- Pantallas interactivas con explicaciones intuitivas y de fácil manejo

- *Aseos y Vestuarios:*

Por su carácter de necesidad básica deberán estar debidamente localizados y señalizados. Es necesaria la instalación de señalizadores libre – ocupado en los pomos de las puertas. La señalización luminosa de emergencia deberá ser visible desde todos los puntos. Las puertas de las cabinas deberán estar abiertas arriba y abajo (mínimo 10cm) para permitir la comunicación visual caso de emergencia. Las cabinas deben permitir su apertura con llave desde el exterior para casos de emergencia. Los aparatos eléctricos (secadores de mano, etc.) deberán tener luz de funcionamiento e instrucciones gráficas sobre su uso.

- *Sistemas de comunicación interna:*

como alternativa al teléfono se debe instalar un sistema de comunicación por programas de mensajería instantánea o



videomensaje, de forma que todos los trabajadores puedan comunicarse por escrito o en lengua de signos de manera rápida y eficaz.

- *Señalización de seguridad y emergencia:*

Esta señalización garantiza la posibilidad de actuación de todas las personas del centro en una situación de emergencia en igualdad de condiciones. La inmensa mayoría de estas señalizaciones se basan en sistemas acústicos, sin otros sistemas alternativos. A las tradicionales luces de emergencia que sirven para orientar en la oscuridad hay que sumarles otros dispositivos. Avisadores luminosos en todas las dependencias, sin excepción, señales de indicación de paso en puertas, escaleras, etc., ubicación de extintores, botiquín, botón de alarma. Salidas al exterior perfectamente identificables. Instalación de interfonos con pantalla, video portero cámaras de seguridad. Los planos y recorridos de evacuación en caso de emergencia deberán ser gráficos.

Recursos Humanos.

Para una mejor atención de las personas sordas en sus centros existen una serie de recursos (personas) que pueden llegar a facilitar esa tarea de atención Bien sean profesionales de la lengua de signos o los propios empleados. Como ya hemos comentado anteriormente, no existe un único estatus de pérdida auditiva. Así como no hay dos personas sordas iguales y no todas ellas usan, por diferentes motivos, la lengua de signos, no todos tienen la misma forma de comunicarse, unos lo harán de forma oral y otros usarán la lengua de signos.

Por tanto, respetando esta diferencia deberemos ofrecer la posibilidad a cada persona sorda de expresarse y entender de la forma que más le favorezca. De esta manera se produciría una interacción eficaz y el mensaje que se quisiera transmitir podrá ser enviado y recibido por ambos interlocutores de manera clara y comprensible.



No tenemos que ser necesariamente profesionales competentes en la lengua de signos (idioma natural de las personas sordas). Compañeros de trabajo, jefes, familiares etc., podemos hacernos entender, tal y como resaltábamos anteriormente, bien sea por escrito, mediante gestos o vocalizando correctamente.

No obstante hay que resaltar la figura del Intérprete de lengua de signos (ILSE). No podemos considerar a estos profesionales como una mera ayuda técnica. Los ILSE son el mecanismo por el que las personas sordas tienen una igualdad de acceso a la información, plena participación en los actos de la vida cotidiana e igualdad de oportunidades. Favorece la independencia de la persona sorda y suprime barreras de comunicación. No sólo son necesarios para las personas sordas, sino también para las personas oyentes que desconocen la lengua de signos.

Recursos Técnicos.

En este apartado vamos a tratar lo que son las adaptaciones y ayudas técnicas en sí. Podríamos definir las como todo un conjunto de productos, instrumentos, equipos o sistemas tecnológicos diseñados para ser utilizados por personas sordas con el fin de que la información que se quiera darles, les llegue a través de otros sentidos como la vista o el tacto, sin renunciar por ello al oído para aquellas que posean algún resto auditivo.

Existen en el mercado multitud de aparatos logísticos de diversa funcionalidad. No obstante, tenemos que diferenciar tres tipos de ayudas técnicas: visuales, sonoras y vibratorias. De esta forma, bien individualmente o en combinación entre ellas, la información llega en perfectas condiciones a la persona sorda.

Listado de ayudas técnicas



Programas de mensajería instantánea interna: Pueden usarse para mejorar la comunicación interna de un centro, permitiendo que las personas sordas y con discapacidad auditiva reciban el mensaje en igualdad de condiciones. Permite que se puedan comunicar entre las personas del centro de forma individual al tiempo que hacer comunicaciones a todos al instante.

Dispositivos portátiles de comunicación: A través de mensajes cortos, chats, videollamadas u otras formas de mensajería que permitan al usuario moverse. Se pueden utilizar teléfonos móviles o smartphones, Ipad o tablet con chat, videochat u ordinarios, buscadores...etc.

Alarma luminosa: dispositivo flash de color rojo que se conecta al sistema general de incendios y se activa en casos de emergencia.

Dispositivos luminosos para avisos: para cuando llaman a la puerta, suena el teléfono, alarmas...etc., se puede conectar a una lámpara o una luz específica para cada función. Dependiendo de la importancia.

Dispositivos de vibración: pueden tener las mismas funciones que los dispositivos luminosos, pero la persona sorda lo llevaría en un bolsillo o colgado para recibir el aviso.

Bucle magnético: sistema que permite a las personas usuarias de audífono o implante coclear, recibir la señal auditiva directamente desde una salida de audio. De manera que pueda recibir el mensaje de forma clara y sin ruidos ambientales que interfieran en la recepción adecuada.

Sistemas de videoconferencia: tecnología que permite comunicarse a las personas en lengua de signos a distancia. Puede hacerse a través de cámaras web, móviles con videoconferencia instalada o con videoteléfonos específicos para su uso. Este sistema se puede complementar con video-interpretación. De manera que la persona sorda pueda contactar en lengua de signos



con una persona oyente por teléfono a través de un video-intérprete.

La mayoría de las adaptaciones dependen mucho del entorno y las características y preferencias del usuario. Por este motivo, se recomienda hacer un estudio previo de la situación en concreto para determinar cuál puede ser la solución más adecuada y eficaz.

Para más información pónganse en contacto con:
Responsable de Accesibilidad.
C/ Montesa 38 c/v a Pasaje Martí, 28006 Madrid.
Tlf: 913555832 Email: accesibilidad@cnse.es