Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 1

Con la colaboración de:

Bassat Ogilvy

CERMI

Telefónica

Comunicación para todos.

Pautas para la comunicación accesible.

Telefónica

Lo primero eres tú

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 3

Comunicación para todos.

Pautas para la comunicación accesible.

Telefónica

Madrid, 2005

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 2

Autor
Grupo Telefónica

Maquetación
Bassat Ogilvy

Supervisión de textos
CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad)

Impresión
xxxxxxxxx
ISBN: xxxx
Depósito Legal: xxxxx xxxxx
© Grupo Telefónica.
© Fotografía:
Cortesía Servimedia y Getty Images

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su almacenamiento en un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia u otros métodos, sin el permiso previo del editor.

Telefónica quiere mostrar su agradecimiento a todas las personas y entidades que han participado y colaborado desinteresadamente en la realización de este libro. Sin sus aportaciones de material y recursos hubiese sido imposible su edición.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 4

ÍNDICE

1. Introducción: Comunicación para todos. 9
1.1. Marco conceptual. 12
1.2. La discapacidad: Ámbitos y Características 20
1.3. La comunicación: Ámbitos y Características 28

2. Accesibilidad en comunicación. 31
2.1. Problemas y barreras existentes. 31
2.2. Pautas de comunicación y buenas prácticas 37
2.3. Las Telecomunicaciones como motor de inclusión social. 46
2.4. Comunicarnos acertadamente. 52

3. Anexos 57
Agradecimientos y metodología de la investigación 57
Bibliografía 60
Lecturas recomendadas 64
Páginas web de consulta 66

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 6

PRESENTACIÓN DE TELEFÓNICA

Estimado Amigo,

A lo largo de la historia del Grupo Telefónica existen numerosos ejemplos de compromiso con las personas con discapacidad. Hoy en día, la mayoría de las empresas del Grupo y las diferentes áreas de gestión de la compañía realizan proyectos o comercializan productos y servicios que tienen como público objetivo este importante y numeroso colectivo social: las personas con discapacidad.

En el año 2004 nuestro esfuerzo comienza a centrarse en la coordinación de toda esta actividad, y en la definición de un marco de actuación transversal que lleva por nombre Plan Integral Telefónica Accesible. Este Manual se sitúa dentro de este marco de actuación, y persigue varios objetivos, algunos de los cuales se han podido ir materializando durante su elaboración.

En primer lugar, se intenta identificar cuáles son las necesidades y demandas en relación con las distintas clases de discapacidad, y sacarlas a la luz. Se profundiza en los problemas de comunicación de las personas con discapacidad eliminando mitos, falsedades y tabúes. Y se busca, en definitiva, enseñar a todas las personas a mejorar la relación y la comunicación (verbal y no verbal) de forma ética, humana, adecuada, eficiente, y no discriminatoria.

De hecho, muchas veces las barreras de comunicación que surgen entre las personas son fruto del desconocimiento, por lo que si queremos alcanzar la verdadera integración de las personas con discapacidad en los procesos de comunicación y eliminar la discriminación por motivos de discapacidad de nuestras relaciones sociales, el conocimiento de las verdaderas necesidades comunicativas de estas personas es el primero y más importante de los pasos a dar.

En segundo lugar, queremos poner a disposición de las personas con discapacidad el alcance y la capilaridad social del Grupo Telefónica. Es decir, queremos ser el altavoz y canal de difusión de conocimiento entre nuestros grupos de interés (empleados fundamentalmente) de toda la información acerca de las necesidades específicas de las personas con discapacidad en materia de comunicación. En este sentido, somos conscientes de la importancia que tiene escuchar la voz de las propias personas con discapacidad, y por ello hemos buscado la colaboración de CERMI en el desarrollo de éste Manual y así haremos en futuras acciones relacionadas con la discapacidad.

Por último, y como suma de todos los objetivos anteriores, este Manual "Comunicación para Todos" quiere ser una muestra del compromiso de Telefónica con la promoción de la igualdad de oportunidades, la mejora de la calidad de vida y la plena igualdad de derechos de las personas con discapacidad.

Es por ello que los destinatarios somos todos.

Luis Abril

Director General de Comunicación Corporativa de Telefónica S.A.

PRESENTACIÓN DE CERMI

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la plataforma asociativa unitaria de las personas con discapacidad y sus familias, tiene como misión contribuir a mejorar las condiciones de vida y de ciudadanía de este sector social y para ello ha querido aliarse con las entidades públicas y los operadores privados que se encuentran en la vanguardia social y empresarial. Por esta razón, hemos establecido una alianza en el ámbito de las telecomunicaciones y la sociedad de la información, con Telefónica, la empresa que ha demostrado un mayor compromiso social, que está ejerciendo una mayor responsabilidad social con el entorno de las personas con discapacidad.

Telefónica realiza un ejercicio eficaz y constante de Responsabilidad Social Corporativa en pro del acceso del grupo de población de la discapacidad a las nuevas tecnologías y servicios añadidos –ese universo en expansión- que proporciona la comunicación a través de la telefonía en sus múltiples variantes.

En el CERMI estamos satisfechos con la concreción que está teniendo el marco de colaboración estable e intenso, mutuamente beneficioso, dispuesto con una de las primeras compañías de telecomunicaciones del mundo. Para el CERMI, la alianza sellada con Telefónica es de una enorme importancia pues está no sólo permitiendo mejorar la usabilidad y accesibilidad de los productos y servicios de Telefónica (la gran operadora española) a las personas con discapacidad y mayores, sino que trascendida esta dimensión inmediata, está sirviendo de laboratorio de ensayos para formas nuevas de actuar y de relacionarse entre agentes diversos de la sociedad civil.

Entidades asociativas y empresas, que en los pequeños mundos conceptuales y mentales a los que estamos habituados, parece que no tuvieran mucho que decirse, más allá de algunas palabras y gestos corteses, pero vacíos, pueden innovar e introducir modelos y conductas innovadores en la tupida red de relaciones que vienen a ser las sociedades modernas.

Producto de esa forma nueva de actuar y entenderse es, de algún modo, este Manual de Comunicación Accesible que hoy se presenta. Telefónica ha dedicado mucho talento, mucha creatividad, mucha voluntad a explicar y a ejemplificar qué es eso de la comunicación accesible. La comunicación que de entrada no excluye a nadie, sino que se parece a la sociedad a la que quiere poner en comunicación y relación. Una sociedad que está lejos de ser uniforme y que comienza a apreciar la diferencia no como una molestia o una incomodidad, a la que uno se resigna de mala gana, sino como un valor que induce valores; a más diferencia más diversificación; a más diversidad de actores, más creatividad. Los resultados de este proyecto, de este permanente trabajo en marcha, se encuentran en este Manual que recoge un universo variado y diverso de realidades comunicacionales.

En este empeño de Telefónica el CERMI ha querido estar, compartiendo su experiencia como entidad representativa de las personas con discapacidad y sus familias.

Con este Manual, Telefónica ha deseado sumarse al trabajo del mundo de la discapacidad, no retóricamente, sino adoptando medidas de eficacia directa en favor de este grupo de población, que tiene en las nuevas tecnologías una vía privilegiada de participación social. He ahí el mérito, no menguado de esta iniciativa, y así hay que reconocerlo.

Mario García

Presidente de CERMI

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 8

1

INTRODUCCIÓN: COMUNICACIÓN PARA TODOS.

Además de las barreras físicas, las barreras de comunicación son el motivo principal por el que las personas con discapacidad se sienten discriminadas. En la base de esas barreras hay un gran desconocimiento por parte de la sociedad, en general, acerca de las necesidades comunicacionales de estas personas.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) recoge en el documento titulado *"La discriminación por motivos de discapacidad"* ejemplos de cómo estas personas se sienten discriminadas en algunas situaciones. Veamos algunos de ellos en un texto extractado del citado documento:

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 10

"En principio, hemos de precisar que la discriminación por discapacidad definitivamente no es una cuestión que siempre vaya unida a actividades determinadas, tales como contratar un seguro, acudir al médico o cruzar la calle; sin duda, existe un cierto tipo de discriminación unida al rechazo, el desprecio o la indiferencia, que es a la que mayoritariamente se refieren los encuestados."

Queda patente además, que este tipo de discriminación *"social-afectiva"* ha sido percibida directamente por casi todos los encuestados en algún momento de su vida. Las personas con discapacidad reclaman más normalidad y menos 'solidaridad mal entendida'.

Se trata, en definitiva, de evitar la conversión de personas y grupos en personajes estereotipados, simples, deshumanizados o ajenos.

En los diferentes documentos que se han venido publicando desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales durante el año 2003 y principios de 2004, se establecen una serie de ámbitos de este sector de la comunicación que incluyen:

- Telefonía Fija
- Telefonía Móvil
- La Red Internet
- Ordenador
- Centro de Intermediación
- Teleasistencia
- Subtitulación
- Lengua de Signos
- Teléfono de textos
- Videoconferencia
- Señalización

Se trata de ámbitos en los que Telefónica trabaja desde hace décadas. Pero el sector de las tecnologías de la información y la comunicación tiene una serie de peculiaridades respecto al resto de los sectores relacionados con la accesibilidad y el colectivo con discapacidad, que hacen que requiera soluciones un poco distintas a las que se han adoptado tradicionalmente.

Por otra parte, las barreras en este campo nacen a un ritmo poco habitual en el resto de los sectores analizados en el estudio. En consecuencia, las acciones a favor de la accesibilidad en este campo, requieren una labor continuada de seguimiento y actualización.

La primera empresa española de comunicaciones, Telefónica, quiere contribuir con este proyecto a eliminar esas barreras, y con ello a favorecer la integración social de las personas con discapacidad.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 12

1.1 Marco Conceptual

Igualdad de Oportunidades y No Discriminación

En el ámbito legal internacional y Europeo, estamos asistiendo a un creciente protagonismo de la promoción de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, recogida en normativas y directivas de organismos tan relevantes como la Organización de Naciones Unidas o la Comisión Europea.

En el año 2003, Año Europeo de la Personas con Discapacidad, se publicó en España la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No-Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad. Ésta, junto con el Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012, pone de manifiesto la renovación de enfoques que supone la introducción de la nueva filosofía de *"igualdad de oportunidades y no discriminación"* en la cultura legal española y en la práctica de la intervención social.

Estas corrientes de *"accesibilidad universal"* y *"no discriminación"* hay que enmarcarlas en el enfoque de los derechos humanos (civiles, sociales, económicos y culturales) que predomina desde hace años a la hora de abordar las especiales necesidades y dificultades a que se enfrentan las personas con discapacidad.

El nuevo paradigma de la discapacidad incorpora *el entorno* como fenómeno que interactúa con el hecho mismo de la discapacidad; y es que entendemos por discapacidad "las desventajas que presenta una persona a la hora de participar en igualdad de condiciones en la vida social y económica de su comunidad", y que son debidas a sus déficits personales, pero sobre todo a los obstáculos y condiciones limitativas que la propia sociedad, concebida con arreglo al patrón de la persona media, opone a la plena participación de estos ciudadanos.

Por lo tanto, la discapacidad es una interacción entre las características de una persona y su entorno en la que ambos son responsables de los esfuerzos que se hagan para minimizarla o aumentarla.

Estas personas no constituyen un grupo separado de población, sino que son miembros de la comunidad. La participación social supone que deben poder vivir, estudiar, trabajar y divertirse en los mismos lugares y de la misma forma en que lo hacen las personas de su misma edad o de la forma más parecida posible.

Pero para alcanzar la inclusión y la participación social, es necesario sustituir la sobreprotección por el apoyo, ya que la primera invade a la persona y disminuye sus capacidades. Sin embargo, el apoyo es el refuerzo que se necesita para llegar a un determinado resultado.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 14

Derechos fundamentales

Las personas con discapacidad tienen reconocidos los mismos derechos que otros ciudadanos y ciudadanas, pero se enfrentan a serias dificultades para conseguir que sean plenamente efectivos. Este hecho debe asumirse como sociedad.

En este sentido, el artículo 49 de la Constitución Española dice que *"los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos".*

Partiendo de esta base, existe una serie de derechos inviolables que ayudan a la verdadera integración y por los que se debe velar:

- Derecho a la información relativa a la discapacidad de forma veraz y ofreciendo una imagen comprensiva y exacta
- Derecho a la propia imagen de las personas con discapacidad puede evitar daños y estereotipos gratuitos y desfiguradores.
- Derecho a ser elementos activos de la comunicación y a que los soportes comunicativos sean accesibles.

Responsabilidad corporativa

El Grupo Telefónica entiende la responsabilidad corporativa como una manera de gestionar los procesos de negocio y, asume la importancia de modificarlos y mejorarlos, de forma que deriven en un aporte de valor equilibrado hacia todos sus grupos de interés. En este contexto, la igualdad de oportunidades ha de traducirse en actuaciones reales hacia los diferentes colectivos que se relacionan con la Compañía, sean empleados, clientes, proveedores o ciudadanos de las sociedades en que el Grupo opera.

En el año 2004 se define Telefónica Accesible© , un plan integral que tiene como objetivo hacer de Telefónica una empresa accesible, cercana y comprometida con las personas con discapacidad. Telefónica Accesible es el proyecto del Grupo Telefónica para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, y se materializa a través de acciones concretas de las empresas del Grupo, de las diferentes áreas de gestión, o del Grupo en su conjunto. En cada acción se busca el consenso y la participación de las personas con discapacidad y sus representantes sociales.

En este sentido, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad y Telefónica suscriben en julio de 2005 un acuerdo de colaboración técnica, que contempla la participación de las personas con discapacidad y sus representantes en los proyectos y acciones que se enmarcan en *Telefónica Accesible*. Este manual es un ejemplo de acción concreta, en colaboración con CERMI.

Una relación interesante entre responsabilidad y discapacidad es la establecida por la Organización Mundial de la Salud, que dice que el problema de la discapacidad requiere la actuación social y que es responsabilidad colectiva de la sociedad acometer las modificaciones ambientales necesarias para hacer posible la participación plena de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida social. *"Por lo tanto –declara la OMS- el problema es más ideológico o de actitud, y requiere la introducción de cambios sociales, lo que, en el ámbito de la política, constituye una cuestión de derechos humanos".* Y es que la discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales las determina el contexto social. Por ello la empresa, como miembro activo de la sociedad, ha de asumir su parte de responsabilidad.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 16

Promoción del interés general

La sociedad en su conjunto debe adaptarse a la diversidad de sus miembros, siendo ésta la única forma de alcanzar de manera efectiva la igualdad de las personas y de garantizar la plena participación de las personas con discapacidad en todas las áreas de la vida.

El colectivo de personas con discapacidad es un colectivo heterogéneo, con diferentes necesidades a la hora de comunicarse y que, como grupo de consumidores, no goza de los mismos beneficios que las demás personas.

Ante esta situación, el protagonismo de las empresas es fundamental en el desarrollo de nuevas tecnologías, productos y servicios accesibles a toda persona, así como la adaptación de los existentes. De esta forma, contribuyen a favorecer una auténtica participación e integración de las personas con discapacidad.

Accesibilidad y Diseño Para Todos

El citado Plan Nacional de Accesibilidad 2004- 2012 busca, entre otros objetivos, consolidar el paradigma del Diseño para Todos y su implantación en los nuevos productos, entornos y servicios, adaptándolos progresivamente a los criterios que establece; además de difundir el conocimiento y aplicación de la accesibilidad.

La accesibilidad se refiere a la adecuación del urbanismo, la edificación, el transporte y los sistemas de comunicación que permitan a cualquier persona su libre utilización con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

En este sentido, un servicio resulta más atractivo para el consumidor si permite el acceso de todas las personas que lo requieran. Los servicios necesitan llegar a ser accesibles a todos los usuarios para su mayor éxito y difusión, y las personas mayores y con discapacidad necesitan acceder a estos servicios para poder beneficiarse de las posibilidades que representan y para incorporarse con pleno derecho a la sociedad de la información, en particular, y la sociedad en general.

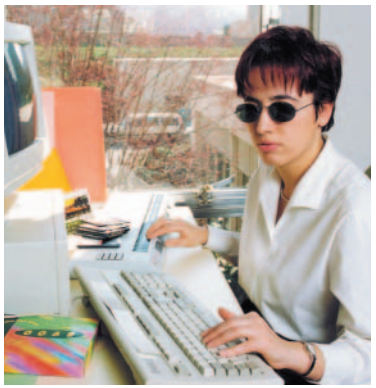
En el caso de las barreras de comunicación, se trata de las trabas que impiden expresar o recibir mensajes a través de los sistemas de comunicación, sean o no éstos de masas. Para paliar estas trabas, se debe impulsar la aplicación de los principios del Diseño Para Todos.

El Diseño Para Todos aboga por un concepto ecológico, busca convertir el diseño y la composición de los diferentes entornos y productos en medios accesibles y comprensibles para todo el mundo y utilizables por todos. Al fin y al cabo, todos los individuos tienen derecho a la plena participación en la vida comunitaria, lo que conlleva el acceso, uso y comprensión del entorno. Esto es lo que conocemos por accesibilidad: el acceso a la información sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía.

En el caso de las telecomunicaciones, el tipo y grado de la discapacidad van a definir qué clase de posibilidades existirán en el acceso a las mismas. El diseño de nuevos productos y la adaptación de productos existentes, dentro de los criterios del Diseño Universal, es un objetivo esencial para evitar que haya grupos que no puedan beneficiarse de las ventajas que ofrece la sociedad de la información.

El Trace Center, de la Universidad de Wisconsim, describe el Diseño para Todos (llamado Diseño Universal en el ámbito anglosajón) como el proceso de crear productos y servicios (entornos, sistemas y procesos) que sean utilizables por personas con la gama más diversa de habilidades y operando en todo tipo de situaciones.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 18



Principios del Diseño para Todos

Uso equitativo.
Debe ser útil y rentable para cualquier tipo de usuarios.

Flexibilidad en el uso.
El diseño debe acomodarse a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales. Esta flexibilidad supone que pueden ser usados directamente, sin ayudas técnicas o modificaciones, por personas con el mayor rango de habilidades y en las más diversas circunstancias.

Uso fácil e intuitivo.
El diseño debe ser fácil de usar y comprender, independiente del grado de experiencia, conocimiento y formación del usuario.

Información percibida.
El diseño debe ofrecer información pertinente y eficaz para el usuario. Un diseño que no proporcione claramente información sobre la función para la que se diseñó, es un mal diseño.

Tolerancia con el error.
Erradicar el error es una utopía, pero diseñar sistemas tolerantes con el error y que permitan una fácil reconducción del mismo es algo posible y totalmente necesario.

Esfuerzo físico.
La utilización del sistema requerirá bajo esfuerzo físico.

Tamaño.
Que tenga un tamaño y un espacio de uso y aproximación adecuado a las dimensiones de los diversos usuarios.

Compatibilidad.
Deben ser compatibles con productos y ayudas técnicas destinadas a aquellos que no pueden acceder al uso de productos de forma directa y eficiente.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 20

1.2 La Discapacidad: Ámbitos y Características

Los temas relacionados con la discapacidad parecen llamados a una atención informativa creciente, al menos por estas dos circunstancias:

- Incremento de la prevalencia de la discapacidad, como consecuencia de las mejoras sanitarias, entre otros factores, es fuente de continuos hechos noticiables.
- Progresiva ampliación de actuaciones posibles para prevenir o tratar las deficiencias y sus secuelas personales y sociales.

Pero para ser plenamente conscientes de lo que estamos hablando, en primer lugar, debemos realizar una diferenciación terminológica, ya que para eliminar las barreras de comunicación es necesario empezar a llamar a las cosas por su nombre. La nueva conceptualización que la Organización Mundial de la Salud hace en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF) del término *"discapacidad"* es fundamental para ello.

El objetivo principal de esta clasificación es proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con ella.

El funcionamiento y la discapacidad en la persona se conciben como una interacción dinámica entre los estados de salud (enfermedades, trastornos, lesiones, traumas, etc.) y los factores contextuales.

Estos factores contextuales son los factores que constituyen el trasfondo total de la vida de un individuo y de su estilo de vida. Incluyen los factores ambientales y personales que pueden tener un efecto en la persona con una condición de salud y sobre la salud y los estados relacionados con la salud de esta persona.

Volvamos, ahora, a la diversidad de la discapacidad definiendo sus diferentes categorías.

Discapacidad física

Abarca los problemas de coordinación o manipulación que dificultan o impiden la utilización de los objetos. Puede ir desde la carencia de algún miembro hasta problemas nerviosos que afecten a la funcionalidad de los mismos.

Este tipo de discapacidad incluye las siguientes de deficiencias:

- Deficiencias osteoarticulares: Cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores.
- Deficiencias en el sistema nervioso: parálisis de una extremidad superior, parálisis de una extremidad inferior, paraplejía, tetraplejía, trastorno de la coordinación de movimientos y/o tono muscular, otras deficiencias del sistema nervioso.
- Deficiencias en la piel.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 22

Discapacidad intelectual

El término discapacidad intelectual o retraso mental alude a limitaciones sustanciales en el funcionamiento actual. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual significativamente inferior a la media, que generalmente coexiste junto a limitaciones en dos o más de las siguientes áreas de habilidades de adaptación: comunicación, auto-cuidado, vida en el hogar, habilidades sociales, utilización de la comunidad, autodirección, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, tiempo libre y trabajo.

A menudo, junto a limitaciones especificas coexisten potencialidades en otras áreas adaptativas o capacidades personales.

Una persona con deficiencia intelectual es quien desde su infancia se desarrolla en grado inferior al normal, y presenta dificultades en el aprendizaje, la adaptación social y productividad económica.

Es un hecho que quien padece este problema, puede aprender y desarrollar al máximo su capacidad de aprendizaje, siempre y cuando cuente con el apoyo, el estímulo y la educación que se requiere en cada caso.

El nivel de afectación puede ser:

- Leve: su desarrollo intelectual es lento y sus posibilidades de educación académica limitadas, pero con un programa adecuado de estimulación y capacitación, el paciente alcanza una vida independiente y productiva.
- Moderada: quien la padece puede aprender a satisfacer sus necesidades, cuidar de sí mismo y llevar una vida laboral productiva bajo condiciones especiales.

- Severa: se presenta un retraso en el desarrollo del movimiento y del lenguaje, aunque logran aprender a cuidarse y algunas destrezas fundamentales que les permiten adaptarse a la sociedad. Su productividad económica es limitada.
- Profunda: requieren de cuidados y atenciones constantes para sobrevivir; la coordinación motriz y el desarrollo de sus sentidos son muy pobres y a menudo sufren impedimentos físicos.

Discapacidad visual

Con el término discapacidad visual nos referimos a condiciones caracterizadas por una limitación de la función visual, sea ésta total (ceguera) o muy seria (baja visión).

Más específicamente, hablamos de personas con ceguera para referirnos a aquellas que no ven nada en absoluto o que solamente tienen una ligera percepción de luz (pueden ser capaces de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos).

Sin embargo, cuando hablamos de personas con baja visión nos referimos a aquellas personas que, con la mejor corrección posible, podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. En la mejor de las condiciones, algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando ésta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, lo hacen de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales. En otras circunstancias, la capacidad que se ve afectada en estas personas es la de identificar los objetos situados enfrente (pérdida de la visión central) o, por el contrario, la de detectarlos cuando se encuentran a un lado, encima o debajo de los ojos (pérdida de visión periférica).

Por tanto, las personas con baja visión, a diferencia de aquellas con ceguera, conservan todavía un resto de visión útil para su vida diaria (desplazamiento, tareas domésticas, lectura, etc.).

Existen otros factores que pueden ser utilizados para determinar el grado de funcionamiento visual (tales como la motilidad ocular, la visión cromática, la

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 24

sensibilidad al contraste, la visión nocturna, etc.). Sin embargo, para cuantificar el grado de ceguera o de baja visión se utilizan, principalmente, dos variables:

- Agudeza visual : capacidad para percibir la figura y la forma de los objetos así como para discriminar sus detalles. Para medirla se utilizan generalmente los optotipos o paneles de letras o símbolos.
- Campo visual : capacidad para percibir los objetos situados fuera de la visión central (que corresponde al punto de visión más nítido). La valoración del campo visual se realiza a través de la campimetría.

Se han seleccionado estos factores por tratarse de aquellos aspectos del funcionamiento visual que, en mayor medida, afectan o repercuten en la capacidad de la persona para desenvolverse en la vida diaria: desplazamiento, utilizar transportes públicos, acceder a información escrita, leer, realizar las tareas domésticas, conducir, ver la televisión, acceder a un empleo, realizar sus estudios, participar en actividades de ocio y tiempo libre, etc.

Cuando una persona alcanza determinados valores de pérdida de agudeza, campo visual, etc. su capacidad para desempeñar estas actividades de la vida diaria o para involucrarse en las situaciones vitales mencionadas (como la educación, el empleo, el ocio, etc.) se ve muy limitada o restringida. Por esta razón, necesita aprender ciertas técnicas y habilidades, adaptar algunas tareas o utilizar ayudas especiales para conseguir llevar a cabo de manera normalizada las actividades citadas o para participar socialmente.

Discapacidad auditiva

Consiste en el debilitamiento o pérdida total o parcial del sentido de la audición. Aparece frecuentemente asociada a problemas con el habla. Afecta a la percepción y comprensión de la información sonora y muchas veces a la comprensión de la información escrita.

El colectivo de personas sordas participa de una cultura, valores e identidad común, fraguada en torno a la lengua de signos, y a una concepción del mundo eminentemente visual. La comunidad sorda está formada por personas sordas y oyentes que participan de estas señas de identidad.

Se podría hablar de dos tipos de sordera:

- Sordera Pre-Locutiva: antes de adquirir las técnicas de la lengua oral
- Sordera Post-Locutiva: han adquirido las técnicas de la lengua oral

Por otro lado, también se puede clasificar según sea congénita o adquirida, ya sea a través de alguna enfermedad o accidente.

A las personas con este tipo de discapacidad también se les conoce con el nombre de sordos, silentes o bien pueden ser hipoacúsicos que es la pérdida parcial de la audición. Existen pérdidas que van desde la superficial hasta la profunda.

Los principales efectos o consecuencias de la discapacidad auditiva a nivel de comunicación son las dificultades para incorporar y comunicar a través del código oral.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 26

Dificultades más comunes según grado de pérdida

GRADO	NIVEL DE PÉRDIDA	DIFICULTADES
LEVE	20-40 dB	La voz normal la perciben como voz baja y la fuerte como normal Confunden palabras como: mapa-tapa; mamá-papá; casa-gasa Confunden letras al leer.
MEDIA	40-70 dB	Perciben la voz fuerte como débil y la normal no la perciben a más de 1,5 m. de distancia Pueden tener problemas para pronunciar sonidos como ch-j-s-g Comprenden una pequeña parte de una frase.
SEVERA:	70-90 dB	Sólo perciben la voz muy fuerte y distorsionada. Desarrollan lectura labial. Aprenden hablar tarde y con dificultad. Precisan apoyos.
PROFUNDA	Más de 90 dB	Sólo perciben ruidos fuertes y por vibración Necesitan lectura labial para poder entender el mensaje de los oyentes. No aprenden a hablar si no se les enseña de forma intensiva. Las personas con sordera profunda que no se benefician de prótesis auditivas suelen utilizar una lengua viso-gestual: la Lengua de Signos Española. La voz es nasalizada y emplean frases cortas.

Discapacidad del habla

Se trata de una deficiencia en la capacidad del habla, pudiendo tratarse desde una desviación hasta la pérdida o falta de la misma. Esta deficiencia puede afectar a diferentes funciones, por ejemplo, a las funciones de la voz (como la producción, la calidad o la articulación de la misma) o a aquellas relacionadas con la fluidez, la velocidad y el ritmo del habla.

Asimismo, la discapacidad del habla puede conducir a una limitación en la capacidad de comunicación y, dependiendo de la situación, a problemas o no en el desempeño de la actividad comunicativa.

Uno de los ejemplos más frecuentes de este tipo de discapacidad, de la que veremos ejemplos a lo largo de este manual, es la tartamudez. Consiste en una repetición involuntaria, con prolongación o bloqueo, de una palabra o de una parte de la misma que una persona trata de decir.

Discapacidad por Enfermedad Mental

"Una persona tiene discapacidad por enfermedad mental cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes".

La discapacidad por enfermedad mental puede ser provocada por diversos trastornos mentales, como la depresión mayor, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico, el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 28

1.3 La Comunicación: Ámbitos y Características

Este Manual contempla los problemas existentes en la accesibilidad de comunicación, las pautas que se deben seguir para superarlos, los valores que deben regir las acciones, las técnicas y medios existentes para corregir la dificultad en la accesibilidad y las experiencias vividas por las personas entrevistadas.

Detengámonos un momento en tres ámbitos de la comunicación – el lenguaje verbal, el lenguaje no verbal y la tecnología – que se estudian en el manual.

- Lenguaje verbal. Es un tipo de comunicación que puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escrita: por medio de la representación gráfica de signos.

  La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado, los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

  Las lenguas de signos también son un tipo de comunicación verbal, de carácter viso-gestual, por lo que no son de expresión oral. Por lo tanto, la Lengua de Signos de las personas sordas es una forma de lenguaje verbal.

- Lenguaje no verbal: tipo de lenguaje o comunicación que puede realizarse a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

  Entre los sistemas de comunicación no verbal tenemos:

  • El lenguaje corporal (gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor corporal).

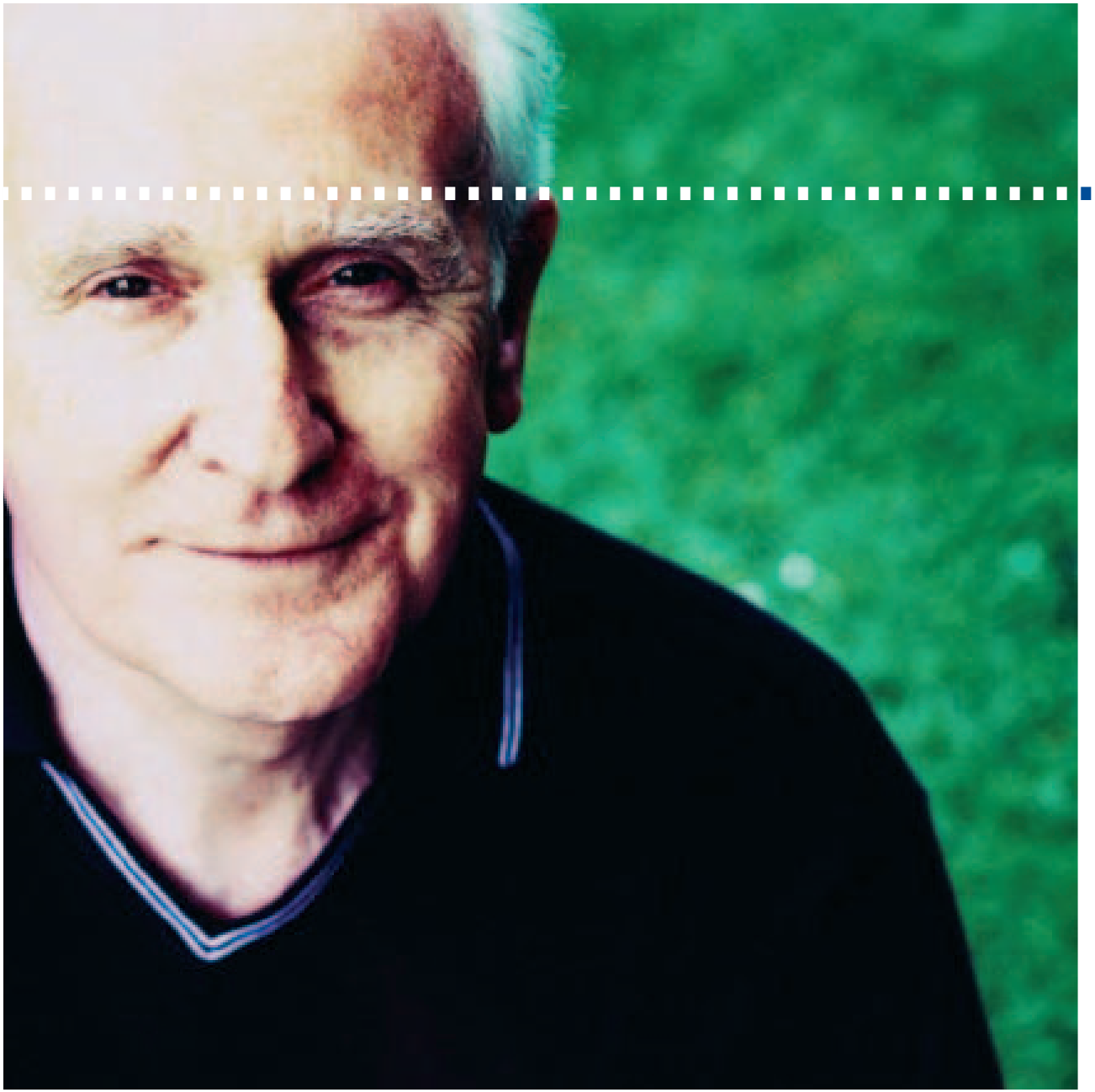
  • El lenguaje icónico. Códigos universales (sirenas, Morse, Braille), códigos semiuniversales (el beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos).

Otros muchos factores culturales y personales configuran el lenguaje verbal, desde el tono de voz hasta la manera de mirar al interlocutor.

- Tecnología y comunicación: constituyen un medio idóneo para facilitar la integración social y laboral y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. La evolución tecnológica y científica ha permitido la aparición de herramientas y lenguajes que permiten un importante desarrollo comunicativo para las personas con deficiencias sensoriales, mayores facilidades de desplazamiento a las personas con deficiencias motrices, etc. Ejemplo de ello es la tecnología del habla con el desarrollo de conversores texto- voz, reconocimiento de voz, etc. o los sistemas multimedia que integran imagen, sonido, texto y datos que permiten la interacción, facilitando la comunicación.
  Por último, queremos reseñar aquí que en el Plan de Accesibilidad 2004-2012, antes citado, se pone de relieve que el uso que las personas con discapacidad hacen de las tecnologías, sistemas, productos y servicios relacionados con la comunicación, la información y la señalización es superior al de la media española.

Para las personas con discapacidad las telecomunicaciones pueden ser una herramienta de mejora de su calidad de vida. Por esto, las barreras que se producen en este campo son de especial importancia y han de ser eliminadas.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 30



2

ACCESIBILIDAD EN COMUNICACIÓN

2.1 Problemas y barreras existentes

Naciones Unidas, en el párrafo 149 del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad declara que debe darse, siempre, *"una imagen comprensiva y exacta, así como una representación e informes ecuánimes"*. Sin embargo, como señala el ex-secretario general del real patronato sobre la discapacidad, Demetrio Casado, se producen tres tipos de desviaciones respecto a este ideal en la comunicación social básica; desviaciones que se pueden trasladar al plano interpersonal:

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 32

1. La sustantivación de lo adjetivo, es decir, emplear términos como deficiente, discapacitado o minusválido en vez de persona con discapacidad, deficiencia o minusvalía. Debe darse, siempre, una prevalencia a la persona sobre la discapacidad.

2. Atribución gratuita de valores, sentimientos, actitudes y conductas de forma estereotipada de las diversas clases de deficiencia, discapacidad o minusvalía.

3. El abuso de los eufemismos que, en muchos casos, son un recurso para quienes no saben muy bien cuál es el lenguaje apropiado para representar el mundo de la discapacidad. Pero los eufemismos velan la realidad.

Esto se traduce en determinadas barreras generales y específicas.

A continuación vamos a analizar los problemas con los que se encuentran las personas con discapacidad (dificultades en la actividad y en la participación) para acceder efectivamente a la información y cuáles son las pautas, valores y técnicas que permiten eliminar estos obstáculos.

No en vano, las personas con discapacidad pueden entrar en relación con el Grupo Telefónica como parte de cualquiera de los colectivos con los que trata habitualmente, a saber: accionistas, clientes, proveedores, trabajadores, curiosos (potenciales integrantes de cualquiera de los colectivos anteriores), etc. por lo que se han de tener en cuenta todas las vías y canales que se adoptan en la organización para comunicarse con ellos.

2.1.1. Barreras Generales.

- Falta de conocimiento de las necesidades y hábitos comunicativos de las personas con discapacidad, así como del lenguaje adecuado para dirigirse a ellas.
- Los estereotipos: sus representaciones simplistas suscitan, muchas veces, actitudes negativas hacia las personas con discapacidad.
- El trato infantil a las personas con discapacidad porque son percibidas, a veces, como niños y niñas especiales.

- La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.
- La falta de costumbre de hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar actitudes y gestos corporales que expresen sorpresa, curiosidad, disgusto, rechazo, distancia.
- La atribución de sentimientos e intenciones en función de gestos, miradas, tonos de voz, pausas, sonidos... son diferentes según culturas.
- El desconocimiento de gestos específicos y de nuevos comportamientos gestuales.
- Falta de cultura tecnológica en los colectivos de las personas con discapacidad (desconocimiento de las ayudas técnicas existentes para hacer los equipos y terminales accesibles).
- Dificultades para encontrar información al usar ciertos dispositivos, como los teléfonos móviles, y servicios, con tendencia a ser cada vez más sofisticados.

2.1.2. Barreras Específicas.

a. Discapacidad Física

- La falta de conocimiento del vocabulario adecuado se revela como un problema importante para las personas con discapacidad física. Por otro lado, algunos tipos de discapacidad física, como la esclerosis lateral amniotrófica (ELA) o la parálisis cerebral, en ocasiones pueden impedir el lenguaje verbal.
- Los botones y controles no localizables, que requieren esfuerzo físico excesivo o movimientos complejos constituyen también un obstáculo para estas personas.
- El tamaño reducido de las teclas de los dispositivos hacen muy complicado su uso, incluso, pueden llegar a imposibilitarlo para quien tiene problemas de sensibilidad y movilidad fina en las manos o temblores.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 34

- Algunas deficiencias motrices pueden impedir el manejo del ratón por lo que estas personas manejan el ordenador desde el teclado o desde dispositivos especiales (como pulsadores).
- Los tiempos de respuesta de los teléfonos son demasiado cortos: resultan insuficientes si hay problemas de movilidad.
- Mientras se maneja una silla de ruedas o unas muletas, no suele ser posible hablar por teléfono. No se pueden mantener conversaciones telefónicas largas cuando se tienen problemas de movilidad en las extremidades superiores.

a. Discapacidad Intelectual

- La capacidad de comprensión de las personas con retraso mental (ante lenguaje oral, el uso cargado de abstracciones, anglicismos y nuevas palabras derivadas de las nuevas tecnologías).
- La tendencia a la jerga y a utilizar términos tecnológicos y siglas no comprensibles por el usuario, por ejemplo MMS en lugar de Mensajes con fotos, etc.
- Dificultad de comprensión de estructuras complejas de comunicación y de acceso a los conceptos abstractos, así como dificultades a la hora de expresarse verbalmente por limitaciones cognitivas y lentitud de procesos por parte de las personas con discapacidad intelectual.

- La ausencia de contacto visual y las manifestaciones gestuales desconocidas son dos de los problemas con los que se encuentran las personas con discapacidad intelectual.
- Las personas con autismo tienen grandes dificultades en la comprensión del lenguaje no verbal, como en el entendimiento de la mirada, de los gestos, etc. Además tienen problemas en la selección y priorización de estímulos.

No son capaces de compartir sus sentimientos y experiencias, lo cual no quiere decir, de ninguna manera, que no los vivan, y no desarrollan la habilidad del engaño.

- Generalmente, las personas con retraso mental encuentran serias dificultades para utilizar los teléfonos ordinarios por su capacidad verbal limitada y por la falta de soporte visual del mensaje verbal.
- Clara dificultad para utilizar dispositivos complejos. Además, pueden tener problemas para interpretar adecuadamente el lenguaje simbólico que se emplea en Internet (por ejemplo, los iconos) y pueden *"perderse"* si la estructura de navegación es compleja.

c. Discapacidad Visual

- Uno de los problemas con los que se puede encontrar una persona con discapacidad visual es la limitación, total o parcial, para percibir las señales no verbales de la comunicación. No obstante, la utilización de apoyos e indicaciones verbales, así como un lenguaje claro y preciso, será suficiente para una adecuada interacción con estas personas.
- Las aplicaciones disponibles en el mercado para adecuar las tecnologías de la información a las personas con discapacidad visual tienen una compatibilidad técnica muy limitada y presentan dificultades para operar con equipos de otras empresas distintas de la que ha comercializado la aplicación.
- Todavía existen demasiadas páginas web no adaptadas que no se muestran correctamente con los lectores de pantalla.
- El tamaño de la letra de los productos audiovisuales es difícilmente legible para alguien que tenga mermada la visión.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 36

d. Discapacidad Auditiva

- El código de comunicación que usamos habitualmente, la lengua oral o escrita, representa múltiples obstáculos para las personas con discapacidad auditiva.
- Las diferencias de significado que existen en determinados lenguajes (como la lengua de los signos).
- Las personas sordas se enfrentan a una constante falta de información o a una información simplificada y a un retraso en la transmisión de la misma.
- En una sociedad de oyentes, en la que las relaciones se articulan mediante la palabra, estas personas encuentran grandes dificultades para relacionarse.
- Los servicios únicamente accesibles a través de la voz constituyen uno de los obstáculos más difíciles de salvar para las personas con discapacidad auditiva; ejemplo de ello son los centros de atención al cliente, a los que difícilmente pueden acceder, a no ser que se disponga de los recursos necesarios, tales como sistemas que amplifican y mejoran la señal auditiva.
- Los audífonos tienen problemas de interferencias al utilizar los teléfonos móviles, aunque para ello existen soluciones como los sistemas de inducción magnética.
- También en Internet encuentran obstáculos: no perciben los avisos sonoros ni pueden acceder a la banda de audio de los elementos multimedia. En los casos de sordera pre-locutiva, es posible que manejen un vocabulario relativamente restringido, por lo que pueden encontrar dificultades para entender términos poco usuales o textos largos y complejos.
- En los casos de servicios telefónicos en los que la llamada es derivada a un operador, en la actualidad no se tiene en cuenta la existencia de personas con dificultades en la expresión oral, y esto es algo palpable desde el momento en que el operador u operadora transmite una sensación de necesidad imperiosa de atender en el menor tiempo posible.

e. Discapacidad del habla

- En los casos de tartamudez más severa, el teléfono es visto como un verdadero instrumento de tortura que no se usa en la vida cotidiana, y al que es muy difícil recurrir en situaciones de urgencia.

2.2 Pautas de comunicación y buenas prácticas

Hemos estado viendo las distintas barreras con las que se encuentra el público a la hora de desempeñar las distintas acciones cotidianas.

Veamos ahora algunas de las pautas que nos ayudarán a crear una comunicación realmente accesible) sino eliminando completamente), las barreras y problemas que surgen.

Distinguimos, como en el caso de las barreras, pautas generales y específicas:

2.2.1. Pautas Generales.

- Explicar cualquier servicio acorde con las posibles necesidades o intereses del usuario para paliar, así, la falta de información.
- Tener preparada una batería de preguntas para definir con claridad tanto la demanda del sujeto como la respuesta que necesite.
- Dedicar el tiempo necesario para que el usuario satisfaga todas sus necesidades informativas sin mostrar impaciencia, desprecio o superioridad.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 38

- Realizar la comunicación con educación y respeto y verificar que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Para ello nos dirigiremos directamente a ella y no a la persona interpuesta.
- Emplear las mismas pautas de conversación que con las demás personas y mantener el mismo trato verbal y el mismo contacto físico que con el resto.
- Aprender a usar el lenguaje y nueva terminología en el ámbito de la discapacidad.
- Poner a la persona por delante: diremos *"persona con discapacidad"*.
- Evitar las descripciones negativas o sensacionalistas, de fragilidad o dependencia. Lo que queremos obtener es respeto y aceptación, no compasión.
- No usar el término *"normal"* es mejor decir "personas sin discapacidad" o *"típicas"*.
- No ofrecer nuestra ayuda salvo que sea necesario y esperar a que nuestro ofrecimiento sea aceptado antes de actuar.
- Elaborar textos con contrastes y fondos que faciliten una lectura cómoda.
- Utilizar ayudas técnicas que faciliten la comprensión y que se adapten a todo tipo de minusvalías.
- Mantener una actitud de naturalidad y evitar comportamientos que ponen de manifiesto su discapacidad.
- Mirar a los ojos al hablar para demostrar nuestra atención e interés. No dudar al saludar.
- Mantener una actitud de escucha activa y no de "*qué querrá éste*"; no hacer otras cosas mientras hablamos.
- En cuanto a la tecnología, es imprescindible fomentar la accesibilidad de terminales y equipos de comunicación, así como desarrollar webs accesibles como la Web Accesible para Todos de MoviStar (www.movistar.es/accesibleparatodos).
  El contenido de estas páginas debe simplificarse hasta el punto en que sea posible entenderlas sin conocimientos previos de tecnología.

- Fomentar el desarrollo de dispositivos adaptados y básicos, en los que la utilización de las funcionalidades básicas de comunicación no se vean ocultas o dificultadas por las funcionalidades más avanzadas.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 40

2.2.2. Pautas Específicas.

a. Discapacidad Física

- Aumentar el tiempo de respuesta en el caso de nº de llamadas antes de que salte el contestador para las personas con dificultades físicas, mayores y, en general, para todos.

b. Discapacidad Intelectual

- Ofrecer a la persona la oportunidad de expresarse y escuchar atentamente. Hablar claro y pausado y dejar hablar al otro respetando su ritmo.
- Desarrollar y fomentar el uso de ayudas técnicas y redactar los textos explicativos o descriptivos empleando construcciones gramaticales sencillas: un lenguaje natural, con una estructura gramatical básica, con tiempos verbales en modo indicativo, y con una secuenciación de acciones muy bien estructurada y corta. Debe estar lo más alejado posible de la jerga informática, que emplea siglas, frases complejas, lenguaje específico (clikear) etc.
- Evitar el uso de siglas, tecnicismos, perífrasis o frases demasiado largas: utilizaremos un lenguaje sencillo.
- Recurrir a ejemplos que faciliten la respuesta o, si la comunicación es cara a cara, utilizar papel y escribir la palabra o expresión que no se nos entienda. En este caso, tener delante el producto del que se hable puede contribuir a la comprensión de las explicaciones, bien porque se vea o porque se esté tocando.

c. Discapacidad Visual

- Emplear tamaños y tipologías de letras configurables para permitir o mejorar la lectura.
- Intentar paliar las limitaciones de comunicación impuestas por la discapacidad utilizando formas de comunicación alternativas: por ejemplo, cuando a un vidente se le presenta una persona con discapacidad visual, el primero debe anticiparse y estrechar la mano del segundo.

d. Discapacidad Auditiva

- Tener material en lengua de signos para las personas con discapacidad auditiva o en disquete para que la persona ciega pueda oírlo y con los textos para que mayores y personas con retraso mental ligero puedan entenderlo.

Ejemplos prácticos de cómo comportarse

Citamos ahora, distintos casos donde podemos aplicar las pautas propuestas para resolver las barreras que hemos visto, obstaculizan a nuestro público día a día.

General:

- La gente que usa instrumentos o equipos para la movilidad tienen, gracias a ellos, la libertad y la accesibilidad con la que no cuentan de otro modo. Por esta razón nunca diremos *"condenado a una silla de ruedas"* o *"limitado a unas muletas"*.

Discapacidad física

- Para crear un clima de comodidad al conversar con una persona con discapacidad física, es imprescindible no mostrar síntomas de tener prisa, como mirar el reloj, resoplar, etc.
- Dedicar el tiempo necesario para atender a una persona con problemas de movilidad, dejando que haga las cosas por sí misma sin intentar hacerlas nosotros porque sería más rápido.
- Cuando vamos a conversar un rato con una persona en silla de ruedas procuraremos sentarnos para situarnos a su misma altura, pero no debemos apoyarnos en la silla de ruedas, ya que forma parte del espacio personal de su usuario. Tampoco le desplazaremos sin preguntarle primero si quiere que le ayudemos. Sólo le ofreceremos esta ayuda si nos consta que, donde se encuentra, no es un lugar accesible. Cuando la persona se haya sentado, no alejaremos de ella su andador, muletas o bastón.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 42

Discapacidad intelectual

- En cuanto a las personas con discapacidad intelectual, el lenguaje debe ser sencillo, sin términos técnicos, con frases cortas y estructura gramatical básica. Hablaremos en presente y verificaremos siempre la comprensión de lo que se comunica.
- Nos referiremos a las personas diagnosticadas con discapacidad por trastorno mental como *"persona con discapacidad por enfermedad mental / por problemas de salud mental"* y evitaremos las descripciones negativas o sensacionalistas.
- Hay que utilizar terminología actual y adecuada: centro de salud mental, centro de día o centro de rehabilitación; el ingreso en los mismos es un ingreso hospitalario y no una reclusión o un internamiento.

- No es correcto usar, fuera del contexto de salud, adjetivos como depresivo o anoréxico, por ejemplo, cuando a lo que nos referimos es a personas tristes o delgadas, según el caso.
- En la comunicación con las personas con discapacidad intelectual, si se utiliza el lenguaje no verbal, éste tendrá que ser muy claro, sin matices; es decir, si es de enfado la cara tendrá que reflejarla muy claramente y habrá que hacer mención expresa a la emoción que se refleja.
- Explicaremos las cosas varias veces de distinta manera y secuenciaremos la información para facilitar la comprensión de nuestro mensaje.
- Procuraremos eliminar los elementos ambientales, como la música o el ruido, que puedan distraer la atención de nuestro interlocutor.
- Un 70% de las personas con autismo tienen asociada una discapacidad intelectual severa. La comunicación suele ser a través de la imagen y apoyada en la palabra. Por esta razón, el vocabulario tiene que ser explicito directo y sencillo.
- Dependiendo del nivel de la persona con autismo variarán mucho las pautas y la frecuencia de la comunicación. Por ello, es positivo el uso de tableros pictográficos, la creación de mensajes cortos y sencillos y la reducción de los pasos necesarios para llevar a cabo una acción.

Discapacidad visual

- Para lograr que la comunicación verbal con las personas con discapacidad visual sea accesible, debemos elaborar un discurso lo más rico y descriptivo posible, utilizando mensajes específicos y precisos, para evitar confundir o saturar a la persona. Así, la persona se hará una idea de cómo es el producto o la solución que busca.
- Deberemos hablar en un tono normal, despacio y claro, sin gritar o elevar la voz, pues las personas con discapacidad visual, en general, oyen perfectamente.
- En presencia de estas personas, (con ellos) no debemos sentirnos incómodos al emplear expresiones corrientes como *"hasta la vista"* o *"nos vemos pronto"*.
- Ante una persona con dificultades para ver, si estamos en compañía de alguno de ellos, nos comportaremos de la siguiente manera. En primer lugar, nos presentaremos a nosotros mismos y a nuestros acompañantes con claridad; es decir, indicando dónde se encuentra cada uno en relación a la posición de la persona con discapacidad visual. Si parece que necesita ayuda, preguntaremos si podemos ofrecérsela y esperaremos su respuesta antes de actuar.
- Trataremos de traducir al lenguaje verbal todos aquellos gestos que, en una conversación, indican atención e interés (como el asentimiento con la cabeza) para que sepa que, efectivamente, le estamos escuchando.
- No se debe tratar a los perros guía como si fueran mascotas.

Discapacidad auditiva

- Para comunicarnos con las personas con discapacidad auditiva con restos auditivos debemos vocalizar y aumentar el volumen de voz ligeramente, pero sin gritar.
- Las personas con discapacidad auditiva, son especialmente sensibles al lenguaje no verbal, por lo que cualquier gesto que habitualmente puede pasar desapercibido es captado por ellos. Por esta razón, tendremos especial cuidado con los gestos que hagamos.
- Al hablar nosotros, utilizaremos un ritmo pausado y tranquilo, sin que parezca poco natural o exagerado. Debemos tratar de crear situaciones calmadas, hablando sin prisa y dejando a la otra persona que termine de expresar su idea, sin tratar de hablar por él, de apresurarle o de interrumpirle mientras habla.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 44

- Cuando vamos a hablar con una persona que tiene dificultades para oír procuraremos que no haya mucho ruido de fondo y, así, no levantaremos la voz.

Si nuestro interlocutor nos indica que sabe leer los labios actuaremos de la siguiente manera:

- Nos aseguraremos de que nos está mirando antes de empezar a hablar y le miraremos siempre de frente. La vocalización debe ser clara y el ritmo similar al que usamos siempre o sólo ligeramente más lento. Tampoco recurriremos a gestos exagerados y evitaremos dificultar su lectura labial con gestos como fumar, masticar o cubrirse parcialmente la boca con la mano. Es importante asegurarse de que hay luz suficiente para que la persona pueda ver bien los labios y de que esta luz nos da de frente para evitar, así, sombras que dificulten su visión.

Si la persona está acompañada por un intérprete de lengua de signos, nos dirigiremos siempre a ella en vez de a este último.

- En el caso de que nuestro interlocutor tenga, además de dificultades para ver, deficiencia auditiva, le haremos saber que nos encontramos presentes acercándonos de frente y tocando ligeramente su hombro o su brazo para que se percate de nuestra presencia. Si queremos proponerle ayuda para acompañarle o guiarle se lo haremos saber ofreciéndole nuestro brazo y guiando su mano a nuestro codo.

Discapacidad del habla

- No debemos emplear la expresión *"sordomudo"* en relación a las personas sordas, ya que resulta negativa e hiriente para éstas.
- En cuanto a las personas con deficiencias en la capacidad del habla, es básico que se encuentren en un ambiente que favorezca la comunicación, y esto sólo se conseguirá si las llamadas son derivadas a centros especiales, atendidos por profesionales, que sepan perfectamente cómo deben comportarse para favorecer la comunicación.
- Nunca debemos asumir que una persona que tiene un desorden de la comunicación (defecto en el habla, pérdida auditiva...) también tiene una discapacidad cognoscitiva, como el retraso mental. De hecho, las personas con retraso mental a menudo hablan perfectamente.

- Para solicitar información a personas con dificultades de lenguaje, secuenciaremos nuestras preguntas para que puedan responderlas de una en una. Si no entendemos lo que nos ha dicho no deberemos fingir lo contrario.
- Derivar las llamadas a operadores formados adecuadamente en logopedia o psicología del lenguaje cuando la comunicación verbal es imprescindible para la tramitación telefónica de cualquier servicio.
- Ante personas con problemas de tartamudez, deben evitarse comentarios como: *"habla más despacio"*, *"no te pongas nervioso"* o *"relájate"*. Estos hacen que la situación de habla se torne más tensa y desagradable.
- No ayudaremos a esta persona completándole la frase. Mantendremos el contacto visual y no nos burlaremos ni reiremos de la situación. Intentaremos transmitir a la persona que lo importante es lo que dice y no cómo lo dice.
- Cuando esta persona salga del bloqueo o hable fluidamente, no es bueno recurrir a expresiones como: *"lo hiciste bien"*, *"te felicito"* o *"estás hablando mucho mejor"*. Esto provoca que se sienta evaluado cada vez que habla.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 46

2.3 Las telecomunicaciones como motor de inclusión social.

2.3.1. Introducción.

Existen medios que permiten acceder a la comunicación libre de barreras, como la colaboración con el Instituto Cervantes y la Real Academia para utilizar un lenguaje correcto y fácilmente comprensible por todos los usuarios. También resulta de gran utilidad disponer de glosarios de términos explicados con un lenguaje sencillo y con palabras de uso común.

2.3.2. Pautas.

Algunas técnicas que pueden resultar de gran ayuda son:

- Priorizar la información esencial y tratar de no ocultarla entre otro tipo de información, sobre todo en sistemas de emergencia o alarma.
- Dar la opción siempre de ser atendido por una persona, pero que esa opción no esté demasiado lejos en el repertorio de opciones.
- La lengua de signos, obviamente, es una forma de comunicación accesible para las personas con deficiencias auditivas, por lo que se utilizará en soportes como agendas electrónicas, que nos permitan apoyarnos en ellos como ayuda para la comunicación.
- Los catálogos que huyen de explicaciones técnicas y se apoyen en las prestaciones de un producto, el manejo, la existencia de servicio de instalación o postventa, dibujos o fotos claros, etc.
- En los servicios telefónicos automáticos, los intervalos de espera deben permitir que los usuarios con un ritmo más lento del habitual terminen de marcar un número o accionar un comando.

- A la eliminación de las barreras que impiden el acceso a las comunicaciones se dirigen iniciativas como la normativa del W3C para el diseño de páginas web accesibles, o las guías para el desarrollo de interfaces web, wap, de voz, DTMF, de mensajería, etc. como las desarrolladas por el Grupo de Usabilidad de Telefónica Móviles.

2.3.3. Algunos casos donde las tecnologías promueven la inclusión social.

Existen soluciones de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones orientadas a salvar cada tipo de discapacidad y se realizan pruebas con usuarios reales con diferentes tipos de discapacidad que sirvan de orientación. Veamos algunos ejemplos:

a. General

- Aplicar los principios del Diseño para Todos al desarrollar servicios y aplicaciones de telecomunicaciones es la mejor manera de actuar, así como respetar las normas de accesibilidad web.
- En cuanto al diseño web, reestructuración de contenidos para que estos se presenten de forma más lineal y faciliten la navegación para el usuario.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 48

- Aumentar la duración de las baterías de los móviles, crear sistemas de comunicación aumentativos, navegadores de Internet guiados por voz, teclados de barrido y teclados de pantalla. Otras técnicas son los emuladores de teclado, los emuladores de ratón, el control mediante reconocimiento de voz y las opciones de programación de dispositivos.
- Programas de creación de pictogramas, como el americano Board Maker de Mayer & Jhonson que tiene muchas variantes de aplicación, y programas de estructuración ambiental y comunicación tales como PEAPO y PEANA, MEDIATE, ACIERTA y PECS.

b. Discapacidad Física

- En el caso de las discapacidades físicas, se debe fomentar el uso de manos libres bluetooth que permiten responder al teléfono de forma rápida, sin que se enganche con cables y sin dejar de desplazarse con la silla de ruedas o los bastones.
- Servicios y dispositivos con reconocimiento de voz y que no requieren interacción mediante pulsación de teclas.
- Colgantes para llevar el teléfono móvil a mano sin que se caiga. Integración del teléfono móvil en la silla de ruedas.
- Para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad física, las interfaces de usuario deben diseñarse de manera que las funciones más útiles requieran un número mínimo de interacciones del usuario con el teclado, ratón, etc.
- La información en pantalla no debe estar sujeta a requisitos temporales, los mensajes críticos deben ser validados por el usuario y los menús, accesibles desde el teclado.

c. Discapacidad visual

- Las acciones realizadas con cualquier producto o servicio deben tener realimentación sonora o táctil.

- En lo referente a los productos web y aplicaciones informáticas, es necesario cumplir con dos pautas:
  1. Edición de las imágenes para que puedan ser traducidas por el software que emplean las personas con discapacidad visual.
  2. Incorporación de la opción de aumentar el tamaño de la fuente. Ofrecer la posibilidad de convertir en sonido cualquier información textual para las personas con discapacidad visual. El contenido textual debe poder recorrerse con un cursor y el navegador de Internet debe permitir el desplazamiento dentro de las páginas sólo con el ratón o el teclado.
- Etiquetas de identificación con tipo de letra lo más grande posible, en negrita y Braille, para las personas con discapacidad visual.
- Señalización bien visible (en el caso de las personas con restos de visión) y sonora adecuada en los terminales de comunicación.
- Marcas táctiles en las teclas centrales de cada grupo funcional.
- Sintetizadores de voz, reconocedores de habla, servicios accesibles por voz, teléfonos que hablan, lectores de pantalla y navegadores de Internet vocales. Conversores de voz o Braille y amplificación de letras o números.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 50

- Lectores de pantalla: permiten a las personas con discapacidad visual acceder al contenido escuchándolo o leyéndolo en Braille a través de un dispositivo especial. Normalmente utilizan un magnificador de pantalla para ampliar la imagen o activan el mayor tamaño de fuentes disponible en el navegador. Suelen desactivar los colores definidos en las páginas para mostrarlas con el máximo contraste posible entre texto y fondo.

d. Discapacidad intelectual

- Los terminales y dispositivos creados deben ser simplificados, de fácil manejo. En la web, debe facilitarse una codificación simplificada de las principales funcionalidades en un entorno web paralelo.
- Botones y mandos con etiquetas fáciles de comprender para las personas con discapacidad intelectual.
- Las pantallas táctiles, las cámaras digitales, los programas de realidad virtual, las agendas electrónicas, los vídeos y la videotelefonía facilitan la comunicación a estas personas.
- Aplicaciones tecnológicas que conllevan la utilización intensiva de interfaces gráficos, imágenes, fotografías, dibujos y vídeo, así como los sistemas interactivos.

f. Discapacidad auditiva

- Indicación visual de sonidos generados para las personas con discapacidad auditiva. No ofrecer información sólo por sonido e incorporar sistemas de ayuda por texto, así como enlaces a descripciones del contenido de audio o subtítulos.
- Proporcionar alternativas a la comunicación oral, como los apoyos visuales.
- Subtitulación adaptada e información contenida en imágenes y diagramas, así como la posibilidad de incluir vídeos en lengua de signos para salvar los obstáculos en el uso de Internet de las personas con discapacidad auditiva.

- La videotelefonía es, quizá, el recurso más importante para la comunicación entre las personas sordas, ya que permite ver al interlocutor y comunicarse en directo con él a través de la lengua de signos.
- Iniciativas como el Centro de Intermediación Telefónica, que pone en contacto a cualquier persona sorda u oyente, independientemente del modelo de teléfono de texto o terminal que utilice (fax, correo electrónico, SMS o teléfono de voz), simplemente llamando a los números del servicio.
- Todos aquellos servicios que permiten la comunicación textual, como el WAP, los mensajes, el vídeo o la videotelefonía son apropiados.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 52

2.4 Comunicarnos acertadamente

- No discriminación, evitando el uso discriminatorio del lenguaje.
- Respeto al usuario: privacidad de la comunicación.
- Amabilidad en el trato, ayudando a la persona a sentirse relajada.
- Empatía, intentando situarse siempre en el lugar del interlocutor.
- Consideración del usuario con discapacidad y sus derechos como consumidor, dedicando a la conversación todo el tiempo necesario. Esto ayuda, por ejemplo, a impedir que la persona con discapacidad intelectual se ponga nerviosa en el transcurso de la conversación.
- Claridad, sencillez y riqueza descriptiva en la producción de nuestros mensajes.
- Fidelidad en la transmisión de información y la adecuación de la expresión (mediante una mayor vocalización, un ritmo más pausado...) ante personas con discapacidad auditiva.
- Naturalidad: evitando fijarnos continuamente en la discapacidad o en los instrumentos o equipos de apoyo, sin sentirnos incómodos y tranquilidad ante los movimientos de las personas con problemas de movilidad.
- Corrección en el trato, sin tratar a estas personas como si fueran niños y niñas.
- Adopción de una actitud no paternalista.
- Sociedad diversa e incluyente: consideración de ciudadanos de pleno derecho.
- Complementariedad en los diferentes registros en los que se expresa un mensaje y expresividad para asegurar la correcta recepción de la información.
- Interés y atención: actitudes corporales de atención para mantener la comunicación. Es especialmente importante que nuestro interlocutor sepa que le escuchamos, y se lo demostraremos con una actitud positiva y empática que favorecerá la comunicación.
- *Los servicios y aplicaciones tecnológicos tienen que estar basados en los principios del Diseño para Todos (ver pág. 25).*

Experiencias reales

"En reuniones con usuarios reales, como por ejemplo en la presentación de un servicio, se habla describiendo la tecnología y simplemente las funcionalidades, utilizando por lo tanto un lenguaje demasiado técnico que dejó a los usuarios con la impresión de que el servicio iba a ser realmente complejo de utilizar", recuerda uno de los encuestados.

En demasiadas ocasiones, estas personas se enfrentan a situaciones en las que se emplea con ellos un lenguaje peyorativo o que refleja prejuicios; o en las que se evidencia un paternalismo o falta de atención normalizadora. Además, en muchos casos, se da una falta de conocimiento para dar respuesta a determinados colectivos.

Algunos entrevistados han asistido a reuniones con personas sordas en las que participa un intérprete de lengua de signos y las califican de agotadoras.

Otros declaran poder dar testimonio de cientos de ejemplos en los que una persona tartamuda es discriminada por el mero hecho de su dificultad a la hora de expresarse verbalmente con fluidez. Sienten poco menos que para que uno de ellos llegue a tener una vida plena, personal y profesionalmente, hace falta que tenga un componente de *"heroicidad"*, que, evidentemente, no se da en la mayoría de los casos.

La mayoría de los servicios de comunicación telefónica tienden a automatizarse mediante sistemas de reconocimiento de voz. Esto añade un problema, a los que ya de por sí tienen las personas con tartamudez a la hora de emplear el teléfono, que como ha quedado claro en apartados anteriores, es actualmente uno de sus principales enemigos. Algunos servicios online o las consultas mediante mensajes de texto a los Centros de Atención al Cliente son valorados como alternativas válidas.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 54

Éstas son algunas de las declaraciones realizadas, que demuestran que la sociedad necesita conocer las necesidades comunicativas de las personas con discapacidad:

- *"Ante una persona en silla de ruedas, nunca sé si darle la mano o dos besos a la hora de saludar"*.
- Al conversar con personas sordas acompañadas de intérprete de signos, se suele generar una *"confusión de miradas"*, dado que los presentes no saben si mirar al intérprete que está traduciendo o al interlocutor.
- *"En una actuación de un ballet integrado por personas sordas descubrí que el público en lugar de aplaudir agitaba las manos en el aire, lo que tiene mucha lógica"*.
- Se dan situaciones en las que no se mira a los ojos a la persona con discapacidad, o en las que el interlocutor pone cara de fastidio cuando no se entiende algo a la primera.
- Las personas mayores comentaban, a uno de los entrevistados, que una de las mayores barreras a la hora de adquirir un teléfono móvil era que *"la empleada de unos grandes almacenes le explicaba demasiadas cosas y muy rápido, o que no le dedicaba suficiente tiempo a enseñarle cómo llamar a su hijo, que realmente era lo que quería hacer"*.
- Otra persona cuenta haber conocido, por motivos profesionales, a grupos de personas con discapacidad intelectual leve para las que Internet ha supuesto una plataforma para aumentar su capacidad de relación social a través de los chats.
- Se han realizado pruebas de manos libres bluetooth para personas con discapacidad física con representantes del CERMI y la Fundación Telefónica ha desarrollado comunicadores como SICLA y UCI.
- En algunos casos, el uso de los productos y el acceso a los servicios presenta serias dificultades para quienes tienen problemas de movilidad en las manos, que requieren instrumentos supletorios para facilitar la marcación (entorno web y teléfono) y manipular los productos editoriales.

- En lo que concierne a la discapacidad intelectual, la Fundación Telefónica tiene una línea de actuación dedicada a las neurociencias, en la que ha llevado a cabo el programa Telegradior y el desarrollo del portal web para la Fundación Neurociencias y Envejecimiento.
- Por otro lado, una de las personas entrevistadas estuvo presente en la presentación del Servicio Localízame: un servicio de MoviStar que permite que las personas que nosotros elijamos puedan conocer dónde nos encontramos y que nosotros conozcamos la posición de las personas que lo deseen en cualquier parte de España y con cualquier teléfono MoviStar que esté encendido y con cobertura. Se puede acceder mediante voz y pulsación de teclas o mediante mensajes de texto (SMS). Sólo pueden localizarnos las personas que nosotros queramos, ya que es preciso cursar una autorización previa que puede ser revocada en cualquier momento.
- El Servicio de Información 11888 de TPI, mediante los servicios de valor añadido que configuran los atributos del mismo, facilita el envío de la información vía fax, correo electrónico, sms, y llamada diferida si procediese efectuarse.
- También en TPI se ha recibido información de las dificultades de las personas con problemas de visión para acceder a los contenidos de PaginasAmarillas.es y PaginasBlancas.es y sugerencia de las mejoras oportunas. Cabe destacar la traducción a archivo de audio de los resultados de las búsquedas de particulares en PaginasBlancas.es.
- Por último, en cuanto a la discapacidad auditiva, se han realizado pruebas de videotelefonía con usuarios sordos reales y se da el trato con asociaciones de personas sordas profundas o que utilizan audífonos. Dentro de esta área, queremos destacar el hecho de que la Fundación Telefónica colaboró con la CNSE en el Proyecto Cilensi, que consistía en habilitar videoteléfonos en lugares públicos de Madrid.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 56

Anexos

AGRADECIMIENTOS

Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Este manual ha sido redactado gracias a la colaboración de muchas personas, organizaciones y profesionales de la comunicación, la tecnología y la discapacidad. Adicionalmente, se han utilizado otras fuentes de información, en muchas ocasiones recomendadas por los propios entrevistados, tales como libros, estudios y artículos publicados por diversos organismos públicos y privados (referenciados en la bibliografía).

Se han realizado una serie de consultas a expertos y representantes de las diferentes tipologías de discapacidad de acuerdo con la siguiente estructura:

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 58

1. Panel de expertos en discapacidad

1.1. Miembros de la Comisión de Nuevas Tecnologías del CERMI.

1.2. Otros entidades representativas:

.Fundación Española de Tartamudez

.Asociación Española de Laringectomía

.CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores)

.Grupo de Mayores de Telefónica

2. Entrevistas a representantes de Líneas de Negocio, empresas y otras entidades del Grupo Telefónica:

.ATAM

.Atento

.Fundación Telefónica

.Telefónica de España

.Telefónica Investigación y Desarrollo

.Telefónica Móviles España

.Telefónica Publicidad e Información

.Telefónica Soluciones

.Terra España

3. Otros Expertos:

Se ha consultado a otras personas relacionadas con el ámbito de la discapacidad, cuyas aportaciones han sido de gran valor:

- Cándido Velázquez-Gaztelu, ex -presidente la Asociación de Autismo España.
- Maria Josefa Álvarez, Experta en Accesibilidad de Fundosa Social Consulting

Con este Manual se busca complementar la publicación de Fundación Telefónica Soluciones de comunicación para personas mayores o con discapacidad, en la que se analizaban las soluciones técnicas existentes para garantizar la accesibilidad en la comunicación.

4. Agradecimientos:

Queremos agradecer a todas las personas que participaron en la investigación, relacionadas en el apartado anterior, su colaboración e interés en la elaboración de esta guía. Otros agradecimientos son para:

- CERMI y Servimedia, en la supervisión de los textos y en el valioso soporte fotográfico que ilustra el Manual.
- Bassat-Ogilvy. Cuando este Manual apenas era un proyecto, decidieron prestar su colaboración desinteresada para esta Edición en papel. El entusiasmo y la dedicación que muestran estas páginas es trabajo de Bassat Ogilvy.
- Miembros de la consultora Alter-Civites que han trabajado con Telefónica en la elaboración de esta publicación: Víctor Bayarri, Natalia Martínez y Nekane Navarro.

A TODOS, MUCHAS GRACIAS.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 60

BIBLIOGRAFÍA

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y AUTONOMÍA PERSONAL. Actas del Congreso Estatal sobre Prestación de Servicios para personas ciegas y deficientes visuales.

BASIL, C.; SORO-CAMATS, E. y ROSSELL BULTÓ, C. (1998): Sistema de signos y ayudas técnicas para la comunicación aumentativa y la escritura: principios teóricos y aplicaciones. Barcelona: Masson

CASADO, DEMETRIO. Real Patronato sobre Discapacidad. Comunicación social en discapacidad.

CEADIS (2003): Manual de la discapacidad. Método para la recepción de personas con discapacidad en espectáculos, actividades turísticas, culturales y sociales en el ámbito municipal. CEADIS, Sevilla. (Internet: www.planestrategicosevilla2010.org/).

CEIS (2003): Accesibilidad universal en los interfaces del sistema eléctrico de baja tensión.

CONCEJERO, P.; COLLADO, J.A.; GIL, S.; y RAMOS, R.: La ingeniería del uso en el diseño de páginas WEB. Boletín de Factores Humanos, nº 15, 31-46 (1997).

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA SOCIAL (CEPES) (2000): Guía de incorporación del teletrabajo en la empresa: Una opción para integrar personas con discapacidad.
(Internet: www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Guia/default)

COST 219 Telecommunications, Access for disabled people and elderly Internet: http://www.stakes.fi/cost219

DIPUTACIONES FORALES DE ÁLAVA, VIZCAYA Y GUIPÚZCOA/ ARABA, BIZKAIA ETA GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIAK. En pie de igualdad. Manifiesto por una sociedad accesible.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES. SERVICIO DE ATENCIÓN A DISCAPACITADOS (1999): Manual de Accesibilidad Integral. Guía para la aplicación del Código de Accesibilidad de Castilla-La Mancha. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Bienestar Social.

ETSI EG 202 116 Human Factors (HF) (2002);Guidelines for ICT products and services; "Design for All". European Telecommunications Standard Institute.

FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2003): Soluciones de comunicación para personas mayores o con discapacidad. Madrid: Fundación Telefónica

GARCÍA ALONSO, J.V.; PRAT PASTOR, J.; RODRÍGUEZ PORRERO-MIRET, C.; SÁNCHEZ LACUESTA, J.; VERA LUNA, P. (Coord.) (2003): Libro Blanco de I+D+i al servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores. Valencia: IBV

GIL, S.; GILI MANZANARO, J. Y GAITÁN PACHECO, R. (1999): Unidad de Teletrabajo para usuarios con discapacidad, Comunicaciones de Telefónica I+D, nº 17, 45-65

GRAU SABATÉ, X. (Coord.) (2004): Tecnología y discapacidad visual. Necesidades tecnológicas y aplicaciones en la vida diaria de las personas con ceguera y deficiencia visual. ONCE, Madrid. (Internet: www.infodisclm.com/documentos/accesibilidad/tecnologia_dvisual/o1INDICE.doc)

GUERRERO VEGA, J.M.; RODRÍGUEZ MAHOU C.; PEINADO MARGALEF, N. et al. (1994): Manual de accesibilidad. Ministerio de Asuntos Sociales, INSERSO

IMSERSO/TELEFÓNICA (2005): Hablamos sin barreras. Madrid: IMSERSO.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 62

ITU-T E.135 Factores humanos en la utilización de los terminales de telecomunicación públicos por personas con discapacidades.

JUNCÀ UBIERNA, José Antonio. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Accesibilidad universal. Diseño sin discriminación.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2004): Libro Blanco sobre la "atención a las personas en situación de dependencia en España". Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (Internet: www.imsersomayores.csic.es)

MORAN, José Manuel. CERMI Estatal. El futuro decente.

OBSERVATORIO DE LA DISCAPACIDAD. Código de buenas prácticas para la prevención de la violencia y los abusos hacia las personas con autismo.

OBSERVATORIO DE LA DISCAPACIDAD. Los problemas, necesidades y demandas de la población con discapacidad auditiva en España: una aproximación cualitativa.

ONCE (2003): Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual.

QUEREJETA, Miguel. IMSERSO. Discapacidad y dependencia. Unificación de criterios de valoración y clasificación.

REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD. Cómo mejorar la comunicación social sobre discapacidad. Guía práctica para entidades.

ROMAÑACH, J. (2001): Sociedad de la Información para todos. SIDAR.

SALDAÑA SAGE, D. (2001): Características del aprendizaje de las personas con discapacidad psíquica y nuevas tecnologías. Jornadas sobre Nuevas Tecnologías y Personas con Discapacidad en la Integración Laboral. Sevilla 6 marzo 2001. (Internet: http://psicoeduc.rediris.es/)

STUTTERING FOUNDATION OF AMERICA. La tartamudez y su niño: preguntas y respuestas.

SUTTON, J. A. (2002): A Guide to Making Documents Accessible to People Who Are Blind or Visually Impaired. Washington, DC. American Council of the Blind. (Internet: www.acb.org/accessible-formats.html).

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (2004): Pautas básicas para facilitar la integración de las personas con discapacidad en la Universidad Complutense de Madrid. (www.ucm.es/info/INFOCOM/ipcd/pautas-nuevo.pdf).

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (2004): Protocolo de atención a personas con discapacidad de la Universidad Autónoma de Madrid. (Internet: www.uam.es/otros/uamsolidaria/Protocolodiscapacidad.pdf).

WARRICK, A. (2002): Comunicación sin habla. Comunicación aumentativa y alternativa alrededor del mundo. Documentos CEAPAT-IMSERSO.

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 64

LECTURAS RECOMENDADAS

ACILS.COM. Hablar sobre discapacidad. Guía para la utilización de un lenguaje apropiado.
(http://www.imagina.org/archivos/hablar_discap.htm)

CASADO, Demetrio. Real Patronato sobre Discapacidad. Propuesta de pautas para la comunicación social básica.
(http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/pauest.php)

CEPVI. Comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo.
(http://www.cepvi.com/articulos/gestos1.htm)

CERMI. IMSERSO. La iniciativa de accesibilidad a la web: Construyamos una Internet accesible para todos
(www.femp.es/index.php/femp/content/download/751/6106/file/folleto_accesibilidad_internet.pdf)

CIF. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud.
(http://www.salud.gob.mx/unidades/dgied/cemece/indexCIF.htm)

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). eEurope 2002: Accesibilidad de los sitios Web públicos y de su contenido.

FEAFES. Salud Mental y Medios de Comunicación, guía de estilo.
(http://www.msc.es/enfermedadesLesiones/saludMental/guiaEstilo/pdfs/Salud_Mental_Guia_de_estilo.pdf).

FERNÁNDEZ MUÑOZ, R. Aprendizaje del lenguaje oral en personas con discapacidad auditiva a través de la retroalimentación asistida por ordenador.
(http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/EE.html#Sensoriales)

FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE LA TARTAMUDEZ. Cómo curé mi tartamudez.
(http://www.ttm-espana.com/view.php?page=como_cure&lang=es).

FUNDACIÓN CTIC. TAW (Test de Accesibilidad Web). Descripción general.
(http://www.tawdis.net/taw.htm)

GAMESINFO. Ética de conversación.
(http://es.gamesinfo.com.au/ac/ARACET01.html)

GRUPO TELEFÓNICA. Telecomunicaciones y discapacidad.
(www.telefonica.es/responsabilidadcorporativa)

GUTIERREZ,E. Aplicando las pautas, aplicando la CIDDM.
(http://www.inclusiondigital.net/ciddm.htm#int)

IMSERSO. Propuestas de acción en materia del Plan Nacional de Accesibilidad.

LYNN GRIEVESON (2000). Escribiendo para todos.
(http://www.timon.com/far/LG012001.html).

MARTÍN PEÑA, N. Discapacitados: entre las barreras y los sueños.
(http://www.unam.mx/rompan/45/rf45rep.html)

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. I Plan Nacional de Accesibilidad 2004- 2012.
(http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/ipna2004_2012.pdf)

ONCE. Relación y comunicación.
(http://www.once.es/appdocumentos/once/prod/SS-DVC%20Relacion%20y%20comunicación.doc)

ONCE. Recomendaciones para presentar textos impresos accesibles a personas con deficiencia visual.
(http://www.once.es/appdocumentos/once/prod/SS-AP Recomendaciones textos impresos.doc)

SPANGLETH, M. Mejorando la comunicación en chicos con autismo no verbales.
(http://www.autismo.com/scripts/articulo/smuestra.idc?n=noverbalms)

TURISMO POLIBEA. Trato adecuado a clientes con movilidad y/o comunicación reducidas.
(http://www.polibea.com/turismo/tratoAdecuado.htm)

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 66

PÁGINAS WEB DE CONSULTA

ORGANIZACIONES Y ENTIDADES

www.cermi.es
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

www.cermi.es/graficos/plan_accesibilidad.asp
CERMI. Plan Estatal de Accesibilidad del CERMI. 2003

www.ceapat.org
Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT-IMSERSO)

www.catalogo-ceapat.org
Catálogo de Ayudas Ténicas del CEAPAT-IMSERSO.

www.cocemfe.es
Confederación Coordinadora Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de España (COCEMFE).

www.fiapas.es
Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS).

www.cnse.es
Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE).

www.once.es
Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE).

www.rpd.es
Real Patronato sobre Discapacidad.

www.movistar.es/accesibleparatodos
Accesible para todos. Telefónica Movistar.

www.discapnet.es
Portal de la discapacidad

www.sidar.org
Seminario Iberoamericano sobre Discapacidad y Accesibilidad en la Red (SIDAR)

www.stop-discrimination.info
La Unión Europea por la diversidad, contra la discriminación.

www.polibea.com
Trato adecuado a clientes con movilidad y/o comunicación reducidas.

www.bcn.es/imd
Institut Municipal de Persones amb Disminució del Ayuntamiento de Barcelona

www.telefonica.es/responsabilidadcorporativa
Grupo Telefónica. Responsabilidad Corporativa.

www.fundacion.telefonica.com/
Fundación Telefónica

www.atam.es
Asociación Telefónica de Apoyo a las Personas con Discapacidad (ATAM)

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 68

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO PARA TODOS

www.accesible.com.ar
Taller a distancia de Diseño para Todos

www.access2go.co.uk
Disability Access Information and Solutions

www.aiga.org
American Institute for Graphic Arts

www.design.ncsu.edu:8120/cud/
The Center for Universal Design

www.e-kaw.org/index.jsp
Kit de accesibilidad web

www.natdisteam.ac.uk/Accessible%20printed%20documents.doc.
Universally Accessible Design for Printed Documents

www.oit.or.cr.bidiped/accesibilidad.htm
Accesibilidad de la Web

www.tawdis.net
Test de Accesibilidad Web, TAW

www.w3.org/TR/WCAG10/
Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0

www.w3.org/WAI/
Iniciativa de Accesibilidad en la Web, WAI

www.w3.org/WAI/References/QuickTips/qt.es.htm
Guía breve para crear sitios Web accesibles

www.zephryus.demon.co.uk/geography/tvs/docs/reading.html.
Producing Accesible Documents

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 70

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 72

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 74

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 76

Folleto DISCAPACITADOS.qxd 17/10/05 15:39 Página 78