

BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO (NEAE)

El objetivo es facilitar una serie de pautas aconsejables y, derribar las barreras y dificultades a las que hacen frente el alumnado con discapacidad y/o NEAE en el acceso y desarrollo de su proceso de inclusión, enseñanza y aprendizaje en la universidad.

Estas pautas son un instrumento de carácter orientativo para todo el personal del sistema universitario con el fin de:

- Contribuir a crear actitudes y expectativas favorecedoras para la inclusión de estudiantes con NEAE.
- Fomentar una educación más inclusiva y plural en la que se contempla la diversidad como valor educativo, y que toma como referente el principio de igualdad de oportunidades.
- Facilitar la inclusión educativa y social de nuestro alumnado.

Según C. Coll, “Lo que un alumno es capaz de aprender en un momento determinado depende, por supuesto de sus características individuales, pero también y sobre todo del tipo de ayuda que se le proporcione”.

1. RECOMENDACIONES GENERALES

Debemos partir de la idea de que cada persona es única, por lo que la atención siempre ha de ser individualizada. Por otra parte, se debe tener en cuenta que, en muchas ocasiones, no existe una demanda de apoyo y es mucho mejor ofrecerla de modo altruista, y no ofenderse si la oferta es rechazada.

Hay una serie de orientaciones generales que pueden ser muy útiles a la hora de convivir en la universidad y, que suponen un enriquecimiento personal y favorecen la solidaridad entre las personas que formamos toda la comunidad universitaria:

- No todas las personas somos iguales, pero todos tenemos los mismos derechos.
- Evitar la sobreprotección y el lenguaje paternalista.

- Aunque varias personas presentan la misma discapacidad, cada una de ellas tienen sus propias características.
- Cada persona es única y no todas tienen las mismas limitaciones y habilidades.
- Todas las personas deseamos ser lo más independientes posible.
- Transmitir a la persona que son personas y no problemas.
- Preguntar a la propia persona antes de actuar.
- Dirigirse directamente a la propia persona, no a su acompañante.
- Actuar desde el respeto y el reconocimiento.
- No decidir por ellos y ellas, tienen derecho a decidir.

En definitiva, ser conscientes de su capacidad para organizar y gestionar su propia vida, y convertirnos en apoyos que favorezcan su calidad de vida.

A pesar de mencionar las orientaciones generales, sí es conveniente tener en cuenta las siguientes pautas en función de la necesidad de cada persona.

2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y/U ORGÁNICA

Pueden presentar dificultades en su capacidad manipulativa, en el autocuidado, en sus capacidades de comunicación, de movilidad, de traslado y de accesibilidad.

- Preguntar si necesita ayuda, si contesta que no, no insistir.
- El nivel cognitivo no está relacionado con la discapacidad física y/u orgánica.
- Si presenta dificultades en el lenguaje, respetar su ritmo y no completar ni terminar sus frases.
- Si no entendemos algo, pedir con toda confianza que lo repita o preguntar por aquello que no hemos entendido.
- Abrir y cerrar puertas, ascensores, etc. siempre que la persona lo solicite.
- Ajustar nuestro paso al ritmo de la persona.
- Si se desplaza en silla de ruedas hablar cara a cara, agachándonos un poco, nunca hablar por detrás.
- Es conveniente que se sitúen en las primeras filas para que nada ni nadie les dificulte la percepción visual o auditiva.
- Si presenta dificultades de manipulación, respetar su ritmo y poner las cosas a su alcance.
- Si se desplaza en silla de ruedas, tener cuidado con los bordillos, con las maniobras y no empujar demasiado deprisa ni realizar giros bruscos.
- Si lleva bastón y necesita ayuda, debemos ofrecer nuestro brazo, nunca coger el suyo.

- Si es una persona con parálisis cerebral, puede presentar problemas de movilidad, de lenguaje, espasmos involuntarios y en algunos casos una capacidad intelectual normal o superior.
- No te dejes impresionar por su aspecto.

3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

La discapacidad visual es una carencia, disminución o defecto de la visión.

- Ayudar solo cuando sea necesario.
- Preguntar antes de ofrecer nuestra ayuda.
- Si la persona va acompañada, dirigírnos directamente a la persona con discapacidad visual.
- No sujetar a la persona, sino esperar a que sea él/ella quien tome la iniciativa.
- Caminar un paso por delante para indicar la dirección.
- Permitir que apoye la mano en nuestro hombro ya que eso ayuda a detectar mejor las variaciones de movimiento en su andar ocasionadas por irregularidades en el trayecto (escalones, obstáculos, pozos, etc.)
- Al pasar por un estrechamiento, permitir que se proteja detrás de nosotros.
- Anunciar primer y último escalón, si es ascendente o descendente en una escalera y poner su mano en el pasamano.
- Aminorar la marcha para evitar rozaduras y golpes.
- Ubicar espacialmente (derecha-izquierda-arriba-abajo) los obstáculos del camino con anticipación.
- Necesitan mantener un orden a su alrededor, debemos respetarlo.
- Si deben leer o firmar un documento, es conveniente leérselo o indicarle, guiando su mano donde debe firmar.
- No elevar la voz al hablar ni gritar.
- Para indicar un lugar debemos utilizar expresiones como "a tu derecha" y "detrás de ti", evitando "allí, aquí, etc."
- Usar con naturalidad palabras como "ver", "mirar". Son frecuentes en su vocabulario.
- Necesitan el contacto táctil o verbal para las relaciones interpersonales.
- Dirigírnos diciendo nuestro nombre o quiénes somos, para que nos identifique inmediatamente.
- Al hablar, presentarse sin tardanza para que no tenga dudas de con quién está hablando y procurar mirarle a la cara, para que reciba el sonido adecuadamente.
- Evitar las expresiones compasivas.
- Avisar de nuestra marcha o salida de un lugar.

- En escaleras mecánicas, es preferible que al inicio de la escalera le coloquemos su mano sobre el pasamano, en este caso. Si la escalera es de bajada nos colocaremos delante y si es de subida detrás.
- El perro-guía es un elemento de ayuda, será la persona con discapacidad visual quien se encargue de atenderle y de su conducta.
- Evitaremos interactuar con los perros-guía.
- En los desplazamientos debemos colocarnos en el lado opuesto al perro-guía.

4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las personas con discapacidad auditiva, ya sean sordas o con hipoacusia, pueden tener dificultades a la hora de recibir ciertos mensajes del lenguaje verbal.

- Hablaremos despacio, vocalizando, pero sin exagerar.
- Hablaremos de frente a la persona para facilitar el contacto visual y la lectura de labios.
- Utilizar un tono normal de voz, despacio, con claridad. No gritar.
- Utilizar frases cortas y, si la persona no comprende, repetir con palabras más sencillas o utilizar sinónimos.
- No tomar decisiones en su lugar ni contestar por ellos.
- Respetar sus ojos y manos, son su punto de conexión con el entorno.
- Antes de hablar hacer una seña o darles un pequeño toque.
- No todas las personas con discapacidad auditiva dominan la lectura labial, ni todas usan la lengua de signos, en último extremo se usa la escritura.
- Evitar tener algo en la boca que interfiera la lectura labial.
- No poner la mano delante de la boca.
- Si la persona con discapacidad auditiva va acompañada de un intérprete de signos debemos dirigirnos a la persona sorda y no al intérprete.
- Si utilizan audífono, no significa que ya oigan bien, si no que les ayuda a percibir los sonidos.
- Les puede costar una conversación, por eso será necesario situar el tema antes.
- Dificilmente pueden seguir una conversación grupal sin intérprete.
- A veces no conocen todas las palabras, por eso deberemos utilizar sinónimos, gestos o imágenes.

5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Son personas, que tendrían como rasgo común una limitación cognitiva y, a veces, dificultades en la comunicación oral.

- Hay que considerar sus comentarios y propuestas, sin devaluarlas.
- Conviene que utilicemos frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible.
- No utilizar un lenguaje abstracto ni tecnicismos.
- Es aconsejable que se coloquen cerca de nosotros y en las primeras filas para facilitar su concentración.
- Debemos acomodarnos a su ritmo del lenguaje y respetar sus silencios.
- Ante posibles cambios debemos anticiparnos dando toda la información para su buena adaptación.
- Ignorar comportamientos que puedan parecer extraños, como vocalizaciones o gestos inusuales.
- Es conveniente acompañar nuestras explicaciones con material gráfico, signos, etc.
- Utilizar un lenguaje positivo.
- Utilizar material escrito como recordatorio de tareas y/o datos importantes.
- A veces la comprensión del tiempo puede ser difícil para ellos por lo que debemos asegurarnos que entienden fechas, calendarios, etc.
- Pueden tener dificultades para centrar su atención.
- Pueden presentar problemas de socialización, pero ello, no quiere decir que no quieran relacionarse con otras personas.
- Es conveniente acompañar nuestro lenguaje verbal con gestos, sonrisas, miradas, tono, etc., para transmitir seguridad y tranquilidad.
- Les trataremos de acuerdo a su edad, evitando infantilizar nuestro lenguaje.
- Algunas personas con discapacidad intelectual o trastornos de desarrollo se sienten incómodos con el contacto físico.

6. PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

Dentro de esta discapacidad nos encontramos un colectivo muy heterogéneo.

- Recordar ante todo su condición de persona por encima de todo, respetando su dignidad.
- Ofrecer un trato de forma natural, con respeto y discreción.
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, primero debemos tranquilizarnos nosotros mismos.
- Respetar los silencios y el espacio vital.
- Escuchar a la persona y no juzgarla, aun cuando no les comprendamos o no estemos de acuerdo con ellas.

- Recordar que, como en otras discapacidades, es algo que no se elige, sino que llega sin pedir permiso.
- Para poder prestar nuestra ayuda, debemos comprender lo que le pasa a la persona.
- Fomentar su integración en actividades normalizadas para mejorar su autoestima y visibilizar.