

Producir Igualdad II

Guía de comunicación con perspectiva en discapacidad

Abril 2022



Ministerio de
Desarrollo Productivo
Argentina



Contenido

Introducción	3
Propósito	3
Marco normativo	3
¿Qué entendemos por personas con discapacidad?	4
Tipos de discapacidad	5
Discapacidad motriz	5
Discapacidad sensorial	5
Discapacidad intelectual	5
Discapacidad mental	6
Discapacidad visceral	6
Discapacidad múltiple	6
¿Integración o inclusión?	6
Accesibilidad	7
Barreras para personas con discapacidad	8
Tipos de barreras	8
Lenguaje	10
Fuentes	12



Introducción

“Las personas con discapacidad constituyen un colectivo vulnerado históricamente y son muchas las barreras físicas, comunicacionales y de accesibilidad que se les presentan en la vida cotidiana. Nuestro objetivo en el Ministerio es afrontarlas y abordarlas con acciones y políticas certeras y efectivas” - Matías Kulfas, ministro de Desarrollo Productivo, en el Encuentro sobre Promoción de los derechos de las personas con discapacidad - 9/12/21

Una vez más nos encontramos reflexionando acerca de la forma de comunicarnos y asumiendo la necesidad de ampliar las perspectivas para que nuestro accionar y vocabulario sean verdaderamente amplios e inclusivos.

Presentamos esta guía como herramienta que permitirá obtener una mejora en la calidad de las comunicaciones y de las actividades que llevamos a cabo en nuestra vida cotidiana. No se trata de una norma estándar a seguir, sino de una serie de referencias y ejemplos que permitirán generar cambios favorables en nuestra comunicación y trato con las demás personas.

Propósito

La guía tiene como propósito brindar al personal del Ministerio de Desarrollo Productivo conceptos y estrategias de trato adecuado para con las personas con discapacidad (en adelante PCD), eliminando posibles barreras culturales y/o sociales. Asimismo, ayudar a desarrollar las actitudes necesarias para relacionarse con las PCD, eliminando mitos y prejuicios existentes.

Marco normativo

- **Ley N° 22.431** del año 1981. Establece un sistema de protección integral para las personas con discapacidad asegurándoles atención médica, educación y seguridad social (artículo 1°).
- **Ley N° 25.689** del año 2003. Establece que el Estado Nacional, entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos, están obligados a ocupar el cuatro por ciento de la totalidad de su personal con personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo y a establecer reservas de puestos de trabajo que deberán ser ocupados exclusivamente por ellas (artículo 8°).



- **Ley N° 27.044** del año 2014. Mediante esta ley se le otorgó jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en el año 2006, y que la Argentina suscribió y ratificó en el año 2007 y 2008 respectivamente

Esta Convención tiene su sustento en el Modelo Social de la Discapacidad y en la concepción de Derechos Humanos, a partir del cual las personas con discapacidad son reconocidas como sujetos de derechos al igual que todas las personas, y que en tal sentido resulta necesario la identificación y la remoción de las barreras para garantizar la inclusión y el ejercicio pleno de la ciudadanía.

El modelo social tiene el foco puesto en el entorno de las PCD y sus barreras. Reconoce y respeta los derechos de las PCD y su capacidad para decidir. Se trata de un modelo inclusivo.

En diciembre de 2021 el Ministerio de Desarrollo Productivo firmó un Convenio Marco con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS), en el que se comprometió a articular y complementar los esfuerzos, acciones, recursos y conocimientos para la implementación de actividades y programas comunes que resulten de interés para ambas instituciones y contribuyan al mejoramiento del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

¿Qué entendemos por personas con discapacidad?

Son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales, viscerales o sensoriales de manera permanente o prolongada que, al interactuar y encontrarse con diversas barreras, pueden verse impedidas de participar en forma plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas.

Para el conjunto de la población hablar de discapacidad o de personas con esta condición ya es habitual. Ha aumentado la participación de las PCD en los diferentes ámbitos de nuestra sociedad. Sin embargo, aún existen múltiples formas de discriminación y situaciones de vulnerabilidad que sufren este colectivo y sus familias.

Aún persisten expresiones como **discapacitado, inválido, personas con capacidades diferentes, impedido, mudo**, entre otras, así como actitudes que dejan en evidencia el desconocimiento y los prejuicios sociales y culturales que aún persisten en nuestros ámbitos respecto a las PCD, que son necesarios deconstruir.



Se suma también la interseccionalidad entre la discapacidad y el género, el sexo, la etnia, la clase, entre otras identidades. Al superponerse, muchas veces generan un mayor prejuicio, como ser una persona transexual o una mujer o personas migrantes con discapacidad.

La discapacidad no está en la persona, sino que surge de la interacción de las personas con deficiencias y las barreras del entorno y actitudinales que limitan, obstaculizan o niegan la participación de éstas.

Eliminadas las barreras surge la DIVERSIDAD, característica intrínseca de la humanidad.

Tipos de discapacidad

Discapacidad motriz

Responde a limitaciones en la marcha u otra función que responda al sistema motor, acompañadas por situaciones de clara restricción en la accesibilidad de las personas para ejercer las actividades de su vida privada y social. Sobre todo, en lo vinculado con el acceso edilicio, el transporte y el uso de servicios públicos cuando no se encuentran diseñados adecuadamente.

Discapacidad sensorial

Responde en modo general a limitaciones en la audición, en la visión y en el habla; acompañadas por situaciones de clara restricción en la accesibilidad de las personas para establecer una comunicación efectiva con aquellas personas sin discapacidad. Es decir, las personas bajo cualquiera de estas situaciones de discapacidad necesitan tener posibilidades de pleno ejercicio de su derecho: hablar utilizando la lengua de señas, leer en sistema braille, acceder a la información del ambiente a través del audio, entre otras especificidades.

Discapacidad intelectual

Responde a limitaciones en el área cognitiva, del desarrollo y de la comprensión; pueden presentarse en diferentes grados o niveles, al igual que con los demás tipos de discapacidad. Estas limitaciones pueden profundizarse o disminuir dependiendo de las condiciones y oportunidades del entorno, así como del trato y las prácticas que ejerzan las demás personas. Es importante comunicarse de manera sencilla y precisa, evitando metáforas y eliminando la información innecesaria.



Discapacidad mental

Responde a limitaciones de orden psíquico debido a padecimientos mentales instalados en la persona y con repercusiones claras en su forma de relacionarse con el entorno y las demás personas. Este tipo de limitaciones generan situaciones de discapacidad con una fuerte carga de discriminación y estigma social al erróneo imaginario de la “enfermedad mental” y/o de la “locura”. Al igual que con personas con discapacidad intelectual, es importante que la comunicación sea clara y sencilla.

Discapacidad visceral

Se considera discapacidad visceral a la o las deficiencias en las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinarias (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales deficientes).

Discapacidad múltiple

Hablamos de **discapacidad múltiple** cuando se presenta una combinación de dos o más **discapacidades** asociadas, ya sea sensorial, física, visceral, intelectual y/o mental. Estas condiciones producen limitaciones en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelven las personas.

¿Integración o inclusión?

Hablamos de **INTEGRACIÓN** cuando pensamos y creamos espacios, productos, comunicaciones y servicios de uso exclusivo para PCD y otros para personas sin discapacidad.

Por el contrario, la INCLUSIÓN es pensar los espacios, productos, servicios y comunicaciones para que todas las personas puedan disfrutarlos, usarlos y comprenderlos, al margen de cualquier circunstancia personal, participando en igualdad de condiciones.

Es importante destacar que debemos desterrar de nuestro imaginario los conceptos de:

- **EXCLUSIÓN** que se refiere a la eliminación, rechazo o falta de reconocimiento de las PCD de la sociedad, negando su estatus como persona y los derechos humanos que les corresponden.
- **SEGREGACIÓN** que implica separar o apartar a las PCD del resto de la población y agruparlos según su condición.



- **NORMALIZACIÓN** entendido como la posibilidad de que las PCD lleven una existencia tan próxima a lo normal como sea posible únicamente a través de la rehabilitación.





Accesibilidad

La accesibilidad es un término complejo que incluye el entorno físico, el transporte, la información, la comunicación y los servicios. En la medida en que los bienes, productos y servicios están abiertos al público o son de uso público, deben ser accesibles a todas las personas de una manera que garantice su acceso efectivo y en condiciones de igualdad y equiparación de oportunidades.

La accesibilidad es una característica básica del entorno construido.

Barreras para personas con discapacidad

Consideramos barreras a todo aquello que pueda impedir el acceso o limitar la participación efectiva de las PCD en igualdad de oportunidades con el resto de las personas sin discapacidad.

Es importante aclarar que **no todas las barreras impactan** a todas las PCD de la misma manera, **ni todas las barreras impactan** a todas las PCD.

Tipos de barreras

Hay distintas barreras que impactan en el acceso a los derechos de PCD. Para ello es necesario poder identificar y reconocer las categorías o tipos de barreras que podemos encontrar, de acuerdo con lo propuesto por la CDPD: barreras físicas, barreras comunicacionales y barreras actitudinales.

Barreras físicas: son todos los obstáculos en el entorno que dificulten, impidan o bloqueen el desplazamiento o acceso de las personas a los espacios públicos y privados. Ejemplos: instalaciones edilicias INADECUADAS que impiden u obstaculizan el desplazamiento autónomo de las PCD, como la falta de rampas (al ingreso y dentro de los edificios) o la falta de espacios amplios para una libre circulación, restricciones en el acceso de personas usuarias de sillas de ruedas a espacios urbanos o laborales.

Barreras comunicacionales: son las barreras que limitan o impiden una comunicación interpersonal efectiva entre las personas o que no permiten conocer y acceder a la información que se brinda en distintos ámbitos y espacios. Dividimos a estas barreras en dos subcategorías:

- **Barreras en el diálogo o el intercambio interpersonal:** son las que enfrentan las PCD debido a obstáculos que se presentan en la comunicación, impidiendo una comunicación efectiva. Ejemplos: no contar con Intérpretes de Lengua de Señas Argentinas (ILSA) en lugares de



atención al público, no tener a disposición productos de apoyo para la comunicación (tableros, comunicador portátil o programas informáticos específicos), contexto poco adecuado donde se efectúa la comunicación (mal iluminado, ruidoso, etc.), actitud poco participativa y empática frente a la interacción con una PCD auditiva que requiere leer los labios, frente a una PCD intelectual que requiere de lenguaje y/o mensajes más sencillos o frente a una PCD visual que requiere de más descripción visual respecto a lo que se esté conversando.

- **Barreras de Acceso a la Información:** son aquellas que se presentan sin considerar las diversas maneras en las que las PCD pueden comprender, leer o percibir la información, y que encontramos en los medios de comunicación como diarios, revistas y televisión, o en las redes sociales e internet como videos, posteos, flyers, o en la información producida por instituciones públicas y privadas como folletos o carteles que brindan información útil para las personas trabajadoras o visitantes. Ejemplos: ausencia de medidas y recursos de accesibilidad en la recepción de la información pública o privada en diversos formatos y plataformas, mensajes escritos en letra pequeña o falta de versiones en macrotipo, no disponibilidad de Braille o falta de texto plano y descripciones de cuadros e imágenes, mensajes auditivos que puedan ser inaccesibles como videos que no tengan subtítulos ni intérpretes (ILSA), falta de accesibilidad web y móvil, etc.

Barreras actitudinales: son los preconceptos o prejuicios que poseen las personas, que impiden la construcción de entornos más inclusivos y la participación efectiva de las PCD en la comunidad. Ejemplos: prácticas o actitudes basadas en prejuicios, actitud paternalista o sobreprotectora, resistencia a impulsar cambios que impliquen procesos de inclusión, falta de flexibilidad de individuos u organizaciones a las adecuaciones o ajustes necesarios para alojar a la diversidad.

Todas las barreras provocan limitaciones porque niegan u obstaculizan la plena participación social de las PCD en igualdad de condiciones con las demás.

Debemos siempre ofrecer una visión neutra de las PCD: no son ni personas heroicas ni víctimas de su situación.

Es fundamental aprender a comunicarnos y desenvolvemos de manera inclusiva con todas las personas con las que nos vinculamos.



ACTITUD CORRECTA	ACTITUD INCORRECTA
Consultar si necesita ayuda	Irrumpir en su actividad para ayudar sin consentimiento
Consultar si el ambiente es el adecuado para sus tareas	Acomodar objetos sin su consentimiento para su "bienestar"
Preguntarle si se encuentra bien	Asumir que sufre o padece alguna situación
Tratarle desde lo físico como al resto de los compañeros y las compañeras	Evitar el contacto físico
Permitirle expresar lo que piensa y siente	Pensar que somos los responsables de hacerles saber a los demás lo que creemos que tiene para decir la persona con discapacidad
Dirigirnos directamente a la persona con discapacidad	Hablar con su acompañante
Prestar atención a lo que la persona con discapacidad nos está comunicando	Prestar atención a la discapacidad
Usar frases cortas y sencillas, con una gestualidad no exagerada para expresarnos	Uso de metáforas y/o gestualizando de manera exagerada para comunicarnos
Pensar en espacios y materiales accesibles para todas las personas	Acomodar los espacios y materiales a medida que se van presentando como obstáculo para la persona con discapacidad

Lenguaje

El lenguaje incorrecto y su enfoque inadecuado generan discriminación y estigmatización en **las PCD**. Las barreras se encuentran en la interacción con el entorno, no en las personas.



INCORRECTO	CORRECTO	GENÉRICO
Persona con capacidades diferentes/o especiales	Persona con discapacidad	PERSONA CON DISCAPACIDAD
Discapacitados/as /Incapacitado/a		
Persona con capacidades diferentes		
Personas especiales o con necesidades especiales	Persona en situación de discapacidad	
Padece una enfermedad		
Chica/o autista	Persona con autismo	
Cieguieto/a	Persona ciega	
No vidente / Invidente		
Disminuída visual	Persona con baja visión	
Sordito/a	Persona sorda	
Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva	
Hipoacúsica/o	Persona con hipoacusia	
Padece o sufre una discapacidad	Persona con discapacidad	
Persona discapacitada		
Lisiada/o	Persona con discapacidad motriz	
Persona inválida o minusválida		
Paciente discapacitado/a	Paciente con discapacidad	
Persona enferma	Persona con discapacidad	
Persona normal	Persona sin discapacidad	

Es fundamental anteponer SIEMPRE la condición de PERSONA cuando nos referimos a una PERSONA CON DISCAPACIDAD.



Fuentes

- Agencia Nacional de Discapacidad
- Protocolo de Calidad de Trato y Atención hacia PCD y movilidad y/o comunicación reducida. Sistemas de Transporte Público.
<https://www.argentina.gob.ar/andis/protocolo-para-calidad-de-trato-y-atencion-hacia-personas-con-discapacidad>
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas