GUIA DE COMUNICACIÓN EFICAZ CON PERSONAS SORDAS en los puntos de atención al público.

FIAPAS
CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FAMILIAS DE PERSONAS SORDAS
Declarada de Utilidad Pública

aspasor
Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava

Aragón Kalea 11,
01003 Vitoria-Gasteiz
+34 945 287 392
info@aspasor.org

aspasor.org

Colaboradores:

- ARABAKO FORU ALDUNDIA
  Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea
  Instituto Foral De Bienestar Social
- DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

Fundación ONCE

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

Vital gizarte ekintza obra social

En los trámites administrativos, muchos de los problemas de comunicación son sólo cuestión de barreras. Nos referimos a aquellas que impiden desarrollar una comunicación eficaz con las y los ciudadanos sordos.

Esta breve **guía**, ofrece al profesional de la Administración estrategias sencillas y prácticas para el tratamiento y comunicación con las y los ciudadanos sordos.

Consejos útiles que les ayuden a establecer una comunicación efectiva que facilite su trabajo.

Las ciudadanas y ciudadanos sordos necesitan apoyos que faciliten su acceso a la participación social.

ayudanos a romper barreras de comunicación en la Administración

Antes de establecer la conversación:

- No hablarle nunca sin que le esté mirando.
- Llamar su atención con una discreta seña antes de hablar.
- Hablarle de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la labiolectura.
- Situarse a su altura
  (si se trata de un niño con mayor motivo)

Durante la conversación:

- **No mantener nada en los labios,** ni en la boca. Evitando poner las manos delante de la boca.
- **Vocalizar bien,** pero sin exagerar y sin gritar. Y siempre con voz.
- **Hablar con naturalidad.** Ni muy despacio, ni muy deprisa.
- **No hablar con argot o tecnicismos.**
- Si no nos entienden, **repetir el mensaje** o construir la frase de una forma más sencilla.
- **Ayudar a la comunicación** con gestos naturales de apoyo o con alguna palabra escrita.
- **Respetar los turnos** e indicar previamente quién va a intervenir.
- **Evitar andar o movimientos** que impidan o dificulten la visibilidad de la cara.

Si la o el ciudadano es usuario de lengua de signos En estos casos, la figura del intérprete de Lengua de Signos es imprescindible.
Para ello, deberemos ajustar la realización del trámite a la disponibiliad de intérprete. La persona que ejerce de intérprete es sólo un mediador comunicativo, por lo que nunca se responsabilizará del cumplimiento del trámite u otras orientaciones.

Apoyos en servicios y espacios públicos:

Con carácter general, tanto el personal de la Administración como las Instalaciones y Espacios Públicos deberían facilitar el acceso a la información y comunicación de las personas sordas mediante diferentes tipos de apoyos.

Servicios de información:

- El éxito de la Atención telefónica a una persona sorda depende en gran medida de los dispositivos. Su accesibilidad queda garantizada a través de teléfonos de texto o dispositivos móviles para mensajes cortos (SMS, WhatsApp...)
- Otro canal de acceso a la Administración accesible es la comunicación por red, a través del correo electrónico.
- Por último, las páginas web accesibles garantizan la accesibilidad de las personas sordas con la incorporación de textos claros y sencillos; contenidos multimedia con subtítulos, formatos alternativos al audio con subtitulados y/o lengua de signos; Información persistente sobre avisos; y la incorporación de mecanismos de ralentización o parada de presentaciones dinámicas y vídeos.

Espacios accesibles:

- Alarmas de emergencia visuales y luminosas
- Megafonía de calidad
- Adecuada señalización
- Avisos y otra información visual mediante rótulos o displays
- Subtitulado en directo
- En el caso de que exista un sistema de control, tenga en cuenta que la persona sorda puede pasar por ellos pero siempre que no lleve la prótesis auditiva.

Comunicación accesible:

- Instalaciones o Bucles magnéticos debidamente señalizados con el logotipo de Accesibilidad Auditiva, tanto para actos públicos como para los mostradores de atención al público. tenga en cuenta que para el funcionamiento del bucle la persona sorda debe disponer de bobina telefónica en su audífono y accionarla.
- Equipos de frecuencia Modulada
- Materiales gráficos accesibles con lenguaje claro y sencillo
- Materiales Audiovisuales institucionales con subtítulos.

Es importante que como profesional en atención al público, colabores en las cuestiones planteadas y en la eliminar las barreras que dificultan la comunicación con las ciudadanas y ciudadanos sordos. Si estás interesada/o en profundizar puedes contactar con Aspasor y te ayudaremos.

aspasor
Asociación de Padres, Madres y Amigos de las Personas Sordas de Álava

Aragón Kalea 11,
01003 Vitoria-Gasteiz
+34 945 287 392 · info@aspasor.org
aspasor.org