

Comunicació i discapacitat visual

JOSÉ FRANCISCO MOTOS EGIDOS

Direcció Territorial de Benestar Social de València

Recibido: 12 de septiembre de 2011 · Aceptado: 23 de octubre de 2011

Text elaborat amb la col·laboració d'Encarna Canet, Departament de Treball Social de la Universitat de València.

RESUMEN

En totes les professions que tenen a veure amb la interacció humana és d'absoluta importància la comunicació com a mecanisme per arribar a les persones. En el treball social la comunicació és la eina bàsica del nostre treball, donat que totes les nostres intervencions es basen en comunicar: l'entrevista, la intervenció, la informació i l'assessorament, les coordinacions amb altres professionals, la docència, les reunions d'equip, els informes, la supervisió...

PALABRAS CLAVE: Comunicació, disminució visual, comunicació accessible.

ABSTRACT

In all the professions that involve human interaction communication is of absolute importance as a mechanism to reach people. In social work communication is the basic tool in our work, given that all our interventions are based on communicating: the interview, the action, information and consultancy, coordination with other professionals, teaching, the team meetings, reports, supervision, and so on.

KEY WORDS: *Communication, visual impairment, accessible communication.*

CORRESPONDENCIA
jose.motos@hotmail.com

LA COMUNICACIÓ, EINA BÀSICA DEL TREBALL SOCIAL

En totes les professions que tenen a veure amb la interacció humana és d'absoluta importància la comunicació com a mecanisme per arribar a les persones i entendre la seua situació. En el Treball Social la comunicació és la eina bàsica de treball, donat que totes les nostres intervencions es basen en comunicar: l'entrevista, la intervenció, la informació i l'assessorament, les coordinacions amb altres professionals, la docència, les reunions d'equip, els informes, la supervisió...

Aquesta comunicació ha de ser accessible i comprensible per a totes les persones ja siguin usuaris, professionals, organitzacions etc. Per això és important adaptar-la a totes les possibles diferències que tinguen les nostres interlocutores: disminució auditiva, disminució visual, discapacitat física o psíquica, edat, cultura diferent, creences religioses...

Els canvis demogràfics experimentats en les últimes dècades a Espanya han portat profundes transformacions en la piràmide poblacional, entre elles un procés d'envelliment notable. Un dels possibles efectes és l'augment de les persones amb discapacitat, ja que l'edat és un factor determinant en l'aparició d'aquest fenomen.

A més, l'augment de la longevitat ha coincidit amb importants canvis socials que han portat al fet que institucions socials i polítiques hagin d'ajustar els seus objectius a la nova realitat, que demanda més protecció social i un suport a les persones que es troben en situació de dependència.

Per atendre a les necessitats del col·lectiu de persones amb discapacitat, es fa indispensable conèixer les seues circumstàncies: quants són, quines limitacions tenen i amb quina severitat, si disposen d'ajudes i cures. A més, és important comprendre la realitat social i la qualitat de vida d'aquestes persones, com el seu accés a l'ocupació, el suport familiar,

la discriminació o les barreres a les quals s'enfronten.

A través de les següents línies tractarem d'abordar un aspecte, al nostre entendre molt important, com és la **comunicació accessible**. Ens centrarem en el cas de persones amb **disminució visual, total o parcial**, i les seues característiques especials. L'autor ens aporta des de la seua experiència personal i formació, una sèrie de normes pràctiques per al dia a dia, i tota una sèrie de recursos que ens poden ser útils com a professionals i com a persones.

DISMINUCIÓ VISUAL

Quan parlem en general de ceguera o deficiència visual ens estem referint a condicions caracteritzades per una limitació total o molt seriosa de la funció visual. Més específicament, parlem de **persones amb ceguera** per a referir-nos a aquelles que no veuen res en absolut o només tenen una lleugera percepció de llum (poden ser capaços de distingir entre llum i foscor, però no la forma dels objectes).

D'altra banda, quan parlem de **persones amb deficiència visual** volem assenyalar aquelles persones que amb la millor correcció possible podrien veure o distingir, encara que amb gran dificultat, alguns objectes a una distància molt curta. En la millor de les condicions, algunes d'elles poden llegir la lletra impresa quan aquesta és de suficient grandària i claredat, però, generalment, de forma més lenta, amb un considerable esforç i utilitzant ajudes especials.

En altres circumstàncies, és la capacitat per a identificar els objectes situats davant (pèrdua de la visió central) o, al contrari, per a detectar-los quan es troben a un costat, damunt o davall dels ulls (pèrdua de visió perifèrica) la que es veu afectada en estes persones.

Per tant, les persones amb deficiència visual, a diferència d'aquelles amb ceguera, conserven encara una resta de visió útil per

a la seua vida diària (desplaçament, tasques domèstiques, lectura, etc.). També s'ha de tindre en compte que entre les persones amb discapacitat visual, cada persona és diferent sense que existisca un patró que aprofite per a totes, ja que cada persona tindrà uns reflexos, unes capacitats... diferents unes d'altres.

En l'actualitat el nombre de persones que pateixen algun tipus de discapacitat visual, segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística, ascendeix a prop de 4 milions, a Espanya, amb una mitjana de nou-cents casos anuals nous.

Una persona amb discapacitat visual s'ha d'enfrontar diàriament a diverses barreres d'accessibilitat, així com a diverses situacions que poden dificultar la seua plena integració en la societat; si bé és cert que gràcies als distints avanços tecnològics que s'han donat en la societat i també gràcies a la labor de conscienciació que s'està duent a terme des de diverses associacions i organitzacions amb les diferents campanyes que han posat en marxa, com per exemple l'ONCE, s'estan realitzant grans avanços. Alguns exemples d'estes barreres poden ser: accés a la cultura, accés als dispositius que van apareixent en el mercat, accés a la xarxa, accés als nous mitjans digitals com ara la tdt, poder tindre una mobilitat completa desplaçant-se sense problemes, accés als transports públics, etc.

L'accés dels discapacitats visuals a la informació i per tant a la cultura, és quelcom molt recent. Abans d'això, els discapacitats visuals es dedicaven a la mendicitat o inclús a l'art de l'endevinació. Un exemple el podem trobar en l'obra "Els Núvols", d'Aristòfanes.

ANTECEDENTS HISTÒRICS

Al llarg de la història de la humanitat, el tractament donat a les persones amb discapacitat ha anat evolucionant lentament i de forma semblant a altres col·lectius considerats de risc d'exclusió social.

Diferents estudis i investigacions europeus confirmen l'existència de més de 37 mi-

lions de persones amb discapacitat a Europa. D'especial rellevància va ser l'any 1981, al ser proclamat com l'any Internacional de les Persones amb Discapacitat. A Espanya, l'últim gran estudi sobre este col·lectiu es va realitzar en l'any 2008 per l'INE i l'IMSERSO entre d'altres organismes. Segons els resultats de l'Enquesta sobre Discapacitat, Autonomia personal i situacions de Dependència, a Espanya en l'any 2008 hi havia 3,85 milions de persones amb discapacitat o limitació.

Les dades més rellevants al voltant de la discapacitat en Espanya, extretes de la citada enquesta són les següents:

- El 8,5% de la població espanyola té algun tipus de discapacitat. Així ho assegura l'última Enquesta de Discapacitat, Autonomia personal i Situacions de Dependència (EDAT) de l'any 2008, que xifra en 3.847.900 les persones que declaren tenir alguna discapacitat.
- La majoria són dones (2,30 milions enfront d'1,5 milions d'homes) majors de 45 anys, mentre que ells són majoria en les edats inferiors als 44. Unes xifres que semblen anar disminuint, encara que molt lleugerament, doncs "la taxa de discapacitat ha registrat una disminució del 9,0% de l'any 1999 fins al 8,5% en l'any 2008".
- Per comunitats són Galícia (11,3%), Extremadura (11,0%) i Castella i Lleó (10,9%) i les ciutats autònomes de Melilla (11,9%) i Ceuta (11,3%), les que compten amb el major índex de discapacitat. Mentre, en el costat oposat se situen La Rioja (6,2%), Cantàbria (7,0%) i Illes Balears (7,1%).
- Mobilitat (6%), vida domèstica (4,9%) i autocura (4,3%) són els principals tipus de discapacitat que caracteritzen als espanyols. "De fet, més de la meitat de les persones amb discapacitat tenen limitacions en la seua activitat a causa d'algun d'aquests tres motius", assegura l'estudi. Fruit d'açò, el 78% dels discapacitats va assegurar tenir dificultats per a poder realitzar les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD).

- Més de dos milions de discapacitats reben ajuda de tipus assistencial, tècnica, de supervisió i de cures especials. Encara així, hi ha "més d'un milió de persones que afirma no rebre cap tipus d'ajuda per a realitzar les activitats per a les quals tenen discapacitat (el 26,6% del col·lectiu)".
- Al capdavant d'ells, nombrosos voluntaris i professionals. Dona, d'entre 45 i 64 anys i que resideix en la mateixa llar del discapacitat, és el perfil predominant de la persona cuidadora.

Ens trobem doncs, amb la minoria més majoritària i, no obstant això, roman semioculta i hi ha poca participació i integració social.

No podem negar les evidències: estem avançant amb mesures concretes de suport social en el camp de la discapacitat, en relació a períodes anteriors. S'estan aconseguint majors quotes de béns i serveis, estem emprenent accions perquè dia a dia, a nivell general, es vagen reconeixent els Drets Humans i Socials de les Persones amb Discapacitat. Però té encara que passar molt de temps fins que la societat assumisca amb normalitat la diversitat, i pogam proporcionar de forma natural a tots i totes l'atenció necessària per al seu adequat desenvolupament personal i social.

Tot comença en el segle XVIII quan un ciutadà francès, Valentín Haüy, observa en el carrer un espectacle en què diversos invidents fan veure que lligen partitures de música. Este home, commogut pel fet que la gent es reia d'eixes persones, tracta de trobar la fórmula perquè eixes persones puguen estudiar i la troba. Per a això utilitza grans tipus en relleu i així imprimeix els llibres. Funda un col·legi per a cecs a París, on acull estudiants no sols de França, sinó també d'altres països.

Però el primer gran bot és protagonitzat per Louis Braille (1809-1852), natural de Coupvray, a uns 40 quilòmetres de París. Un dia, estant en el taller de son pare -de professió guarnicioner- es va ferir amb un punxó en l'ull i a poc a poc va començar a perdre la visió. El van portar al col·legi de cecs de Pa-

ris, on prompte comença a destacar com estudiant. Coneix el capità d'artilleria francès Charles Barbier, qui havia ideat un sistema per a poder transmetre ordres als soldats en plena foscor. Este sistema consistia a escriure amb un punxó en un paper certs punts i ratlles que simbolitzaven caràcters i sons.

El sistema tenia els seus inconvenients, com per exemple l'accentuació, essencial en l'ortografia francesa, però va ser la inspiració del sistema Braille, inventat pocs anys després. En principi, el Braille no va ser acceptat per la Institució de cecs, ja que oficialment havia de continuar usant el sistema de tipus en relleu inventat per Valentín Hatty, però amb una demostració del mateix Louis Braille abans que res el col·legi va demostrar la superioritat tècnica d'este sistema.

Després de la mort de Louis Braille en 1852, el sistema Braille comença a ser ensenyat, primer en la Suïssa francòfona i posteriorment en altres països i finalment s'internacionalitzà.

El sistema Braille es compon, bàsicament, de punts en relleu, generalment agrupats en el que es denomina signe generador. Este signe el conformen els sis punts, agrupats en dos fileres verticals de tres punts. Cada lletra o signe es forma amb una determinada combinació d'eixos punts.

Este sistema permet com a màxim 64 combinacions, i la quantitat d'elements que s'han de representar perquè una persona invident pugui llegir exactament el mateix que una altra persona vident és molt ampla, per això cal recórrer a la signografia específica. Hi ha diferents signografies: matemàtica, química, grega, musical... Gràcies a aquest sistema de lecto-escriptura i als avanços tecnològics que s'han donat, una persona amb pèrdua de visió pot desenrotllar les tasques de la vida diària, feina, estudis... amb total normalitat.

Gràcies als diferents avanços tecnològics avui dia, existeixen gran quantitat d'aparells i eines, unes vegades, complicats elements tecnològics, i altres simples elements quotidians, que permeten a les persones amb

discapacitat, i més en concret als que pateixen una disminució visual, poder exercir amb total normalitat les tasques de la vida diària: treball, labors de la llar, oci, cultura... Alguns exemples d'aquests aparells abasten des d'electrodomèstics (rentadores, neveres...) adaptats amb una síntesi de veu, revisors i magnificadors de pantalla, que al costat d'una línia braille permeten manejar ordinadors, dispositius com el PacMate (dispositiu similar a una pda que permet prendre notes en classe o en un lloc de treball i que després permet la seva revisió o transmissió a un ordinador gràcies a una síntesi de veu), sistemes d'audiodescripció per a les pel·lícules, dispositius de lectura de llibres similars als llibres electrònics, utensilis de cuina adaptats... Però tot això no ha estat així des d'un principi, si no que han estat necessaris molts anys d'avanços per poder aconseguir tots ells, i sobretot, i potser més important, aconseguir una conscienciació social que les persones que pateixen algun tipus de discapacitat no són una part aïllada de la societat, si no que formen part de la mateixa i que amb la seva integració hi ha molt que guanyar, tant pels qui pateixen alguna discapacitat com per als que no, i que igual que la resta de la societat estan igual de capacitats per exercir les tasques de la vida en general.

No obstant això, hi ha diversos aspectes a tindre en contera a l'hora d'atendre a persones amb discapacitat visual, així com a l'hora d'ajudar-los en els seus desplaçaments per la via pública i en la seua mobilitat general.

ASPECTES A TINDRE EN CONTER COM A PROFESSIONALS EN L'ATENCIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL

Les persones amb discapacitat visual, per mitjà dels tècnics de rehabilitació, aprenen tècniques d'orientació i mobilitat que liaju-

den i faciliten la vida diària. Alguns exemples d'estes tècniques són:

1. Tècniques que impliquen l'ús de ferramentes auxiliars de mobilitat: les tècniques de guia vident, de bastó llarg, de gos guia.
2. Tècniques sense l'ús de ferramentes auxiliars de mobilitat: la utilització de pistes i punts de referència, les tècniques de protecció personal, de rastreig, de localització d'objectes caiguts i altres.

Però malgrat l'aprenentatge de totes estes tècniques, i les ajudes electròniques existents, per desconeixement de la gent es donen situacions que dificulten la plena mobilitat d'estes persones; és per això que a continuació passem a abordar alguns aspectes que s'han de tindre en compte a l'hora d'ajudar/atendre persones amb discapacitat visual:

(Nota: els Consells que a continuació s'indiquen s'han elaborat tenint com a referència la informació extreta de la pàgina web de l'ONCE a més de la pròpia experiència com a usuari. La pàgina web comentada és la primera que apareix a la bibliografia).

"El tracte amb una persona amb deficiència visual no té per què diferir del que tenim amb una altra persona". En general, gran part de les persones, quan tracten amb una persona amb deficiència visual, els falten recursos per relacionar-se d'una manera còmoda amb ella. Com ens dirigim a ella? Podem preguntar-li per la causa de la seva deficiència? Cal evitar determinades paraules per no ofendre-la?... són moltes les preguntes que la gent és fa a l'hora d'interactuar amb la gent amb discapacitat visual.

Aquestes i moltes altres preguntes sorgeixen en la ment de la persona el que fa que, al costat de les actituds i prejudicis que tenim sobre la deficiència visual, ens sentim moltes vegades incòmodes si hem de relacionar-nos amb aquestes persones o, en ocasions, evitem interaccionar amb elles. Fins i tot si ho fem, en lloc de prestar ajuda, que sol ser la nostra pretensió, el que aconseguim és in-

comodar i obstaculitzar el seu desenvolupament normal, en desconèixer com i de quina manera hem de dirigir-nos a la persona amb deficiència visual.

No obstant això, el tracte amb una persona amb deficiència visual no té per què diferir del que tenim amb una altra persona. Unes petites recomanacions, aplicables també a altres relacions socials, són suficients per no ficar la pota i sentir-nos còmodes si ens relacionem amb persones amb deficiència visual. En les següents pàgines mostrem algunes recomanacions senzilles perquè aconseguixi una relació i comunicació relaxada i natural amb persones amb ceguesa o deficiència visual.

Cada individu és únic i la deficiència visual ha de ser considerada com una característica o condició més de la persona. A més, les diferències individuals quant a grau de deficiència visual, aptituds personals, nivell d'autonomia, etc., fan que cada persona tinga nivells diferents de funcionament. Per açò, el respecte a la persona amb deficiència visual s'ha de reflectir entre altres coses en:

- Preguntar abans d'oferir ajuda, el fet que una persona tinga una deficiència visual no ha de portar-nos a suposar que necessita de la nostra ajuda.
- No forçar a rebre una ajuda no necessària, en molts casos quan una persona sol·licita una ajuda puntual (creuar un carrer, el número de l'autobús que s'acosta, etc.) ens obstinem a imposar la nostra ajuda més enllà del que la persona necessita. La persona pot necessitar ajuda per a realitzar un encreuament, però no té perquè "suportar-nos" en tot el seu camí.
- Evitar la sobreprotecció. La sobreprotecció ve mediatitzada per la valoració que en l'àmbit subjectiu fem de el "sofriment" i "necessitats" de la persona amb deficiència visual. Hem d'evitar fer d' "àngel de la guarda", anar "netejanent el carrer" per on camina la persona o intentar en tot moment "endevinar" el que necessita.

- No generalitzar, el seu comportament no té perquè ser igual al d'una altra. Existeixen moltes diferències tant a nivell de funcionament autònom, uns poden no necessitar o necessitar mínimament la nostra ajuda i uns altres per contra la necessiten en un major nombre d'ocasions, com de caràcter ja que la deficiència visual és només una característica i les persones amb deficiència visual, igual que la població general, pot ser simpàtica, antipàtica, educada, divertida...

COMUNICACIÓ

- Cal parlar en un to normal, a poc a poc i clar. No cridar o elevar la veu, les persones amb deficiència visual, en general, escolten perfectament.
- No substituir el llenguatge verbal per gestos, doncs aquests, en molts casos, no podran ser percebuts per l'altra persona.
- Ser específic i precisos en el missatge, a fi de no confondre o saturar a la persona.
- No utilitzar paraules com "ací", "allí", "açò", "allò"... ja que van acompanyades amb gestos que no poden veure's per la persona. En aquestes situacions és preferible utilitzar termes més orientatius com "a esquerra de la taula", "a la teua dreta", "davant de la porta", "darrere de tu". En ocasions, pot ser també útil conduir la mà de la persona cap a l'objecte i indicar-li del que es tracta.
- No modifiqui el seu mode de parlar per a evitar certes paraules i expressions com "cec" o "veure": parle naturalment. Utilitze normalment les paraules "veure", "mirar", etc.; no considerar-les com a termes tabú doncs les pròpies persones amb ceguesa i deficiència visual les utilitzen normalment en les seues converses.
- Evitar exclamacions que poden provocar ansietat a la persona tals com "ai!", "ai!", "cua", etc., quan vegem un perill per a ella (una porta oberta, un obstacle en la vore-

ra, etc.). És preferible emprar una exclamació més informativa, com a "alt", amb la finalitat d'evitar que seguisca avançant i explicar-li després, verbalment, el perill o ajudar-li perquè pugav evitar-ho.

INTERACCIÓ SOCIAL

- Parlar dirigint la nostra mirada a la seua cara.
- Dirigir-se directament a ella i no al seu o la seua acompanyant.
- Quan acompanye una persona cega, procure mantindre conversació i avise-la quan se'n vaja.
- Utilitzar el nom de la persona si la coneix, perquè tinga clar que ens dirigim a ella.
- Presentar-se i identificar-se per a que sàpiga amb qui es troba. No jugar a les endevinalles del tipus "qui soc?"
- Per a saludar-la podem agafar la seua mà per a fer-li saber que volem saludar-la.
- Avisar-la quan abandonem l'habitació, en cas contrari pot dirigir-se a nosaltres pensant que encara romanem en ella. Igualment si tornem és convenient indicar-li-ho també.
- Indicar-li si hi ha altra o altres persones presents.
- Comunicar-li allò que estem fent: "estic cridant a l'encarregat".
- Per a indicar-li on seure, porte-li la mà de la persona cega al respall del seient, sabrà fer-ho pels seus propis mitjans.
- Si ha de proporcionar a una persona discapacitada visual indicacions sobre on es troba situat pròxim a ell/ella un objecte, faça-ho donant-li les indicacions com si el seu entorn es tractara d'un rellotge, és a dir, just davant d'ell seran les 12, a la dreta seran les 3, darrere les 6 i així successivament. Açò ajudarà a la persona invident a identificar amb rapidesa on es troba l'obstacle o allò que desitja trobar.
- Si ha d'entregar documentació a una persona cega perquè li la torne complimentada, aclarisca-li bé de que es tracta cada document, si és possible indique-li el nom del document, i és aconsellable que la pròpia persona li ho repetisca per a confirmar que ho comprés.
- Quan es trobe amb una persona cega en una parada de transport, pregunte-li quina línia desitja prendre. Si li ajuda a pujar, col-loque-li la mà sobre el passamanos.
- La compassió augmenta la dificultat de la persona cega. El tracte igualitari la dignifica i ajuda a desenvolupar la seua vida normalment.
- Si una persona cega accepta la seua ajuda, oferisca-li sempre el braç oposat al que porta el bastó, perquè així, podrà seguir i realitzar els mateixos moviments que vostè. Mai agafe a la persona vostè i la desplaçe cap a altre lloc ja que això pot comportar la pèrdua d'equilibri, oferisca-li sempre el seu braç i ella s'agafarà del seu braç o del seu muscle.
- Evite una sollicitud excessiva, parle amb naturalitat, ajude discretament.
- Quan escolte que colpeja el bastó en un cantó, propose-li ajuda per a creuar el carrer i mai agafe vostè a la persona sense preguntar-li. Una vegada creuat el carrer, si la persona té dubte sobre on es troba, informe-li del nom del carrer.
- Mai es dirigisca a una persona cega per mitjà d'una altra persona, faça-ho normalment i assegure's que sap que es dirigix a ella directament mencionant el seu nom o tocant-li el braç.
- Si una persona cega li consulta una direcció, indique-li-la amb precisió, si ha de doblegar a la dreta, esquerra o seguir en línia recta.
- Per a pujar o baixar una escala comuna, col-loque-li la mà sobre el passamanos.
- El bastó no és només un símbol de cegueira, utilitzat amb la tècnica adequada, per-

met a la persona cega, la seua mobilitat lliure i independent.

- En cas que la persona discapacitada tinga problemes per a caminar, acompanye-la al seu ritme.
- En cas que utilitze crosses o bastó, cuide que altres persones no entropessen i que tinga les seues crosses o bastó sempre prop.
- Al descendir d'un mitjà de transport no hi ha que tocar el seu bastó o crosses.
- Pregunte-li si pot ajudar-lo només en el cas que la veja vacil·lant o enfront d'un obstacle.
- Encara que no el puga veure, dirigisca-li sempre la paraula i mire'l als ulls.
- Si li entrega diners, agrupe les monedes pel seu valor.

SEGURETAT I ORGANITZACIÓ DE L'ENTORN

- Mantenir un entorn ordenat. Quan es coneix la ubicació de les coses és més fàcil trobar-les i disminueix el risc de colps o xocs fortuits amb elles, per tant, és recomanable que tots els objectes es mantinguen en l'ordre habitual, i, si s'altera, informar d'açò.
- Per prevenir, colps o accidents amb objectes que, per la seua localització o situació no habitual o per ser inesperats, es converteixen en obstacles perillosos per a la persona amb ceguesa o deficiència visual, és aconsellable seguir les següents recomanacions:
 - a) Portes i finestres: hauran d'estar totalment obertes o totalment tancades. Procure que les portes i finestres romanguen totalment obertes o tancades, informe dels canvis que es produeixen en la ubicació dels mobles. Una persona amb discapacitat visual

és capaç de detectar si una porta es troba oberta o tancada, qualsevol obstacle de mitjana o gran altura, una paret, un cotxe aparcats... Però si una porta es troba a mig obrir, el més probable és que acabe tenint un accident.

- b) Cadires: hauran d'estar col·locades sota les taules o ben pegades a la paret, mai disperses per l'habitació.
- c) Armaris o calaixos: hauran d'estar tancats.
- d) Contrast: les persones amb resta visual es poden beneficiar si a més d'oferir-los les coses o indicar-los la seua situació, utilitzem fons que presenten un gran contrast amb elles.

AJUDA OCASIONAL AL DESPLAÇAMENT

Si vostè és una persona que esporàdica o ocasionalment té contacte, generalment en el carrer, amb persones amb discapacitat visual que puguen necessitar la seua ajuda per a creuar, sortejar un obstacle, accedir a un edifici, a unes escales, etc., algunes recomanacions li seran suficients perquè aquesta ajuda siga eficaç i tots dos es troben còmodes:

- Preguntar abans d'oferir l'ajuda: el fet que una persona tinga una discapacitat visual no ha de portar-nos a suposar que sempre ens necessita.
- Prestar només l'ajuda que li sol·licita: creuar el carrer, informar del número de l'autobús que s'acosta, etc., entenent que és l'única cosa que precisa i procurant no imposar-li una altra cosa no sol·licitada.
- Col·locant-nos davant d'ella, li oferirem el nostre braç perquè s'agarre. Mai haurem de situar-nos darrere ni esperar-lo.
- A una persona que utilitza gos-guia o gos pigall cal preguntar-li primer si vol agarrar-se a nosaltres o prefereix seguir-nos.

Si vostè té relació habitual amb persones que tenen discapacitat visual o simplement vol saber més, a continuació es descriu una forma d'acompanyament senzilla i eficaç.

És imprescindible establir un codi de senyals corporals, recolzat en indicacions verbals, que permeta a la persona amb discapacitat visual desplaçar-se amb seguretat i comoditat.

Com acompanyar-lo?

- Situar-se mig pas per davant per a permetre que s'agafe del nostre braç. La indicació perquè es subjecte es pot fer verbalment o a través d'un contacte directe.
- El guia i la persona amb discapacitat visual hauran de portar el braç pròxim al cos per a transmetre i rebre la informació adequadament. Tots dos estaran el més relaxats que siga possible.
- La persona guiada agafarà el braç del guia just per sobre del colze, col·locant el dit polze en la part lateral interna del braç d'aquest, mentre els altres quatre dits es tanquen sobre la part lateral externa. La subjecció ha de ser prou ferma per a mantenir el contacte però evitant que resulte incòmoda.
- La persona amb discapacitat visual anirà mig pas per darrere del guia per a poder reaccionar adequadament a la informació que aquest li transmeta.
- El pas dels dos ha de ser coordinat, adequat a la seua velocitat i a les característiques del mitjà pel qual es desplacen.
- Mentre caminen el guia pot anar donant informació sobre l'ambient o la ruta.
- El guia ha de col·locar-se habitualment en el costat oposat en el qual la persona porta el bastó.
- No s'ha d'agafar en cap cas el bastó o la roba per a guiar-lo ni espentar-lo per darrere

Com actuar quan es passa per un lloc estret?

- El guia portarà el braç cap a arrere, i amb aquest moviment indicarà que s'estan acostant a un tram pel qual no poden passar un al costat de l'altre.
- Per aquest motiu, la persona amb discapacitat visual, sense soltar-se, es col·locarà just darrere d'ell.
- Una vegada passada la zona estreta, tornaran a la seua posició inicial.
- També és possible, per a adaptar-se a les necessitats de cada persona:
 - Recolzar-se en el muscle.
 - Agarrar-se a la nostra mà.
 - Recolzar-se fermament en el braç.

Com pujar i baixar escales?

- El guia haurà d'aproximar-se sempre a la vora de l'escala en perpendicular, es parará breument i indicarà si és pujada o baixada abans de l'inici.
- Sempre anirà un graó per davant.
- Una vegada finalitzada la pujada o baixada, es detindrà breument abans de reprendre la marxa normal, per a indicar que els graons han finalitzat.
- Si hem de parar sense haver finalitzat l'escala, ho explicarem verbalment per a evitar que interprete la nostra parada com la fi de l'escala.
- En escales mecàniques és preferible que en l'inici de la mateixa col·loque la mà sobre el passamans.

Com indicar on es troba un seient?

- S'acompanyarà fins a la cadira o seient.
- Si ens acostem pel respall, col·locarem la seua mà en el mateix.
- Si ens aproximem de front, farem que els seus genolls toquen el seient, o bé podem indicar-li verbalment que es troba enfront d'ell.

- En una fila de butaques, n'hi ha prou amb col·locar la seua mà en el respall de la fila anterior, perquè li servisca de guia i avisar-li verbalment quan haja arribat al seu seient.

Gos guia o gos pigall

El "gos guia" és un gos de treball, de servei; no és una mascota, no és un gos d'exhibició; el seu comportament i tracte és totalment diferent i ha de ser respectat en la seua funció de guia i fidel company del seu amo.

- No toque o acaricie un gos guia quan es troba treballant, és a dir amb arnés, açò pot suposar distracció de la seua missió; el més adequat és ignorar-lo, així efectuarà un treball perfecte.
- No tinga por a un gos guia, mai li farà mal.
- Si vostè té un gos, controle-lo, evitant que pugui produir un accident, quan passe prop d'un gos guia.
- No oferisca llepolies o aliments a un gos guia; el seu amo s'encarrega amb cura de la seua alimentació de manera responsable i amb afecte; un gos guia està sempre ben alimentat, té horari predefinit per als efectes; d'esta manera el gos realitza el seu treball en forma més eficient.
- Si una persona cega amb gos guia es troba en necessitat d'ajuda, ho sol·licitarà. Acostes vostè pel costat dret de manera que el gos quede a l'esquerra, pregunte si necessita assistència; si accepta, ordenarà al gos que el seguisca; també pot oferir el seu colze esquerre, ell o ella ho agafarà i farà un senyal al gos per a indicar-li que està temporalment fora de treball.
- No córrega o prenga el braç a una persona cega amb gos guia sense abans parlar-li.
- Mai toque o agafe l'arnés d'un gos guia, només és útil per a la persona cega a què acompanya.
- Un gos guia està habituat a viatjar en tots els mitjans de transport tirat als peus del cec, lloc d'on no es mou fins que el seu amo li ho ordene, sense causar molèsties als passatgers.

- El gos guia, en virtut del seu rigorós entrenament, està habituat i capacitat per a entrar i romandre en tot tipus d'establiments tant de salut com comercials, restaurants, supermercats, cafès, cines, teatres, centres d'estudi o treball... sense causar alteració al funcionament normal dels mateixos ni molèsties al personal.

- Els gossos guia tenen dret de lliure accés, igual que els seus amos, a tots els llocs públics.

La rehabilitació torna a la persona cega la capacitat de desenvolupar la seua vida activa i independent. Cal que recordem que la persona cega només ha perdut un sentit, la vista, però conserva els quatre restants i tota la capacitat intel·lectual. Per això és important que nosaltres com a professionals que utilitzem la comunicació per arribar als altres, tingam determinades consideracions a l'hora d'atendre a les persones amb aquest tipus de diferències i sigam nosaltres qui ens adaptem a elles i no al revés. Tenim moltes coses que aprendre d'estes persones.

Si no fem aquest esforç i adquirim els coneixements per a fer una comunicació professional adequada a les condicions de les persones usuàries, la nostra comunicació no serà accessible a totes les persones, no estaran en igualtat de condicions i, fins i tot, no hi haurà comunicació.

Va dir Hellen Keller, poetessa cega i sorda: *"El que més danya no és la ceguera, sinó l'actitud de les persones que veuen"*.

BIBLIOGRAFIA

Per a la preparació d'aquest article s'han consultat les següents pàgines web:

Página web de Servicios Sociales de la ONCE: <http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/discapacidad-visual-aspectos-generales/pautas-de-comunicacion-e-interaccion-con-personas> Consultada en fecha de marzo de 2011.

Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es>

Portal sobre discapacidad y discapacitados en España:

<http://www.discapnet.es/castellano/Paginas/default.aspx>

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad, del Real Patronato sobre Discapacidad

Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Centro Estatal de Información Documentación de Servicios Sociales (CEDISS), del Ministerio de Trabajo y AA.SS.

Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO), del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Entidades y asociaciones de profesionales especializados en discapacidad visual

<http://www.once.es>

American Foundation for the Blind (AFB)

Asociación de Profesionales de la Rehabilitación de Personas con Discapacidad Visual (ASPREH)

Association for Education and Rehabilitation of the Blind and Visually Impaired (AER)

Council for Exceptional Children (CEC)

International Council for Education of People with Visual Impairment (ICEVI)

International Society for Low Vision Research and Rehabilitation (ISLRR)

Rehabilitation Research and Training Center on Blindness and Low Vision (RRTC)

Asociaciones extranjeras e internacionales de y para personas con ceguera y deficiencia visual

AGAF. Asociación de Glaucoma para Afectados y Familiares

ANIRIDIA. Asociación Española de Aniridia

Alianza Internacional de la DMAE (degeneración macular asociada a la edad)

American Council of the Blind (USA)

Blind Citizens Australia (Australia)

Canadian National Institute for the Blind (Canadá)

Fundación Braille del Uruguay (Uruguay)

Fundación ONCE para América Latina (FOAL)

Helen Keller International (USA)

Instituto Nacional para Ciegos (Colombia)

Lighthouse (USA)

National Federation of the Blind (USA)

Royal National Institute for the Blind (Reino Unido)

Royal New Zealand Foundation for the Blind (Nueva Zelanda)

Texas School for the Blind and Visually Impaired (USA)

The Blinded Veterans Association (USA)

Unión Latinoamericana de Ciegos

Unión Mundial de Ciegos

Unión Europea de Ciegos

Vision Australia (Australia)

Asociaciones españolas de y para personas con ceguera y deficiencia visual

ACCDV. Asociación Catalana de Ciegos y Deficientes Visuales

Fundación de Ciegos "Manuel Caragol"

Retinosis España

Otras páginas de interés sobre ceguera y deficiencia visual

Interedvisual: Intervención educativa y discapacidad visual

Proyecto Tarragona: "Instrumentos de evaluación psicológica del ajuste a la discapacidad visual"

Centros y Servicios ONCE

http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/enlaces-recomendados-sobre-discapacidad-visual/enlaces-recomendados-sobre-discapacidad-visual/sendto_form

