



fundación
AXA

A large decorative graphic consisting of multiple overlapping, wavy lines in shades of teal, blue, and purple, creating a sense of movement and depth.

**Guía de Inclusión:
Personas con
Discapacidad**

Fundación AXA en colaboración con el Comité

La mayoría de las veces, los compañeros de trabajo intentan relacionarse con las personas con discapacidad con todo el respeto posible, pero en ocasiones es posible que no sepan actuar de manera adecuada. El primer aspecto fundamental que se debe tener en cuenta es tener clara su condición de **persona por encima de su discapacidad**. De esta manera, trataremos a la persona de forma natural, con respeto y procurando evitar prejuicios y sobreprotección.



Y tú, ¿actúas de manera inclusiva?

Cuando trates con una persona con discapacidad, ten en cuenta los siguientes puntos.

- 1** Dirígete a ella **directamente**, no a sus acompañantes, y actúa siempre con **naturalidad**.
- 2** **Evita el paternalismo o la sobreprotección**, con frases como “Cuidado, no te caigas” o “No te acerques tanto a la pantalla”. No prejuzgues ni hagas valoraciones innecesarias.
- 3** **Pregúntale si necesita tu ayuda** y, en caso afirmativo, pregunta **cómo puedes ayudarle**.
- 4** **No invadas su espacio físico y respeta sus áreas privadas**. Muchas personas con discapacidad consideran sus dispositivos de apoyo (andador, bastón, silla de ruedas...) o sus perros entrenados (u otro animal), parte de su zona privada y de su seguridad. Sin el consentimiento de la persona con discapacidad no se deben tocar o mover. Por ejemplo, nunca empujes una silla de ruedas sin previo consentimiento.
- 5** **Mantén ordenados y despejados** los accesos, pasillos, rampas y otros lugares de paso, de forma que las personas con discapacidad no encuentren obstáculos a la hora de acceder a un ascensor, una fotocopiadora, un interruptor o un armario, por ejemplo. Evita dejar las puertas entreabiertas.

Actitudes que debes evitar...

...para actuar de manera completamente inclusiva

- **Dar por hecho que la persona con discapacidad necesita nuestra ayuda y ayudarla sin que nos lo haya pedido.**
- Utilizar **términos discriminatorios**, como discapacitado, incapacitado, minusválido, lisiado, especial, con necesidades especiales, con capacidades diferentes... El término correcto y adecuado es **persona con discapacidad**, ya que destacas su condición como persona en primer lugar.
- Utilizar frases como “No son personas normales”. **Todas las personas son normales**, tengan discapacidad o no.
- **No respetar su intimidad**, es decir, preguntar sobre todos los aspectos de su vida personal y familiar.
- Tratar a las personas con discapacidad como si fueran niños, **subestimando sus capacidades** y habilidades, interrumpiéndolos o ignorándolos en una conversación, protegiéndolos demasiado, etc.
- Actuar con ellos basándonos en sentimientos como la **pena, lástima y desprecio**.

A continuación, te compartimos buenas prácticas de actuación para tratar con personas con algunos de los tipos de discapacidad más comunes.

Personas con discapacidad auditiva

Háblale siempre de frente, con naturalidad y mirándole a los ojos. Intenta que tu cara esté a la misma altura que la suya y que te vea con suficiente iluminación.

No eleves el tono de voz, concéntrate en hablar despacio, vocalizando bien, pero sin utilizar un lenguaje infantil para facilitar la comprensión.

En caso de ir acompañado de un intérprete de lengua de signos, **dirígete siempre a la persona con discapacidad**.

Si no has entendido lo que está intentando transmitirte, no finjas haberlo hecho y **pídele mejor que te lo repita**.

Acuérdate de **transmitirles la información** cuando se produzcan avisos por megafonía u otros estímulos sonoros.



Personas con discapacidad visual

Identifícate siempre para que pueda saber quién le está hablando.

Evita gesticular y señalar objetos.

Cuando envíes correos a personas con discapacidad visual, intenta **utilizar tipos de letra sencillos**, de fácil lectura (Arial, Verdana) y un tamaño suficiente (cuerpo 12). Evita abusar de las mayúsculas, las negritas, las cursivas y los subrayados.

Recuerda que **la discapacidad visual no es blanco o negro**: hay personas que ven perfectamente, personas que son ciegas totales y personas que tienen diferentes grados de pérdida de visión. Cada una utiliza las ayudas que más le convienen y accede a la información de forma diferente.

No toques el bastón o el perro guía de una persona ciega.

Algunas personas ciegas se sienten más cómodas si les **ofreces tu codo o tu hombro**, en lugar de ser tú quien las agarre del brazo (nunca por la espalda).



Personas con discapacidad intelectual

Utiliza **frases cortas y vocabulario sencillo**, pero sin olvidar la edad de tu interlocutor.

Asegúrate siempre de que te ha comprendido.

Ten paciencia a la hora de recibir sus respuestas.



Personas con discapacidad

Siempre pregunta a la persona si necesita ayuda antes de tocarla o moverla. Por ejemplo, nunca empujes una silla de ruedas sin previo consentimiento.

Mantén ordenados y despejados los accesos, pasillos, rampas y otros lugares de paso.



#EnAXA puedo SerYo