



# Guia per al tracte a persones amb discapacitat a Unió de Mutuas



**UNIÓN DE MUTUAS**

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 267

## AGRAÏMENTS

Unió de Mutuas agraeix la col·laboració a totes les persones que han llegit aquesta guia abans de la seua publicació i hi han aportat suggeriments, en particular a l'Associació de Persones Sordes de Castelló (Apesocas) i a l'Associació Valenciana d'Ajuda a la Paràlisi Cerebral (Avapace).

## ÍNDEX

---

Introducció .....	4
Com tractar una persona amb discapacitat: pautes generals .....	5
Com tractar una persona amb dificultats o limitacions motrius.....	7
Com tractar una persona amb discapacitat auditiva o sordesa .....	8
Com tractar una persona amb discapacitat visual o ceguesa .....	9
Com tractar una persona amb dificultats de comunicació o parla.....	10
Com tractar una persona amb discapacitat intel·lectual .....	11

# Introducció

*Unió de Mutuas comprèn la dignitat des del reconeixement i el respecte de les persones com a horitzó moral per a totes les seues actuacions. La nostra vocació de servici es caracteritza per un tracte respectuós, equitatiu i cordial, i per actuar sempre de manera objectiva i imparcial. (Valor: dignitat. Codi Ètic i de Conducta de Unió de Mutuas).*

Unió de Mutuas promou un tracte igualitari, una manera de procedir objectiva i imparcial amb relació a totes les persones, i, entre elles, a les persones amb discapacitat. Senzillament perquè les persones amb discapacitat són persones com qualsevol altra. I això, encara que sembla obvi, de vegades no ho és tant.

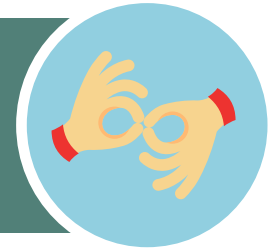
D'una banda, en les mencions a les persones amb discapacitat sovint es fan servir etiquetes que destaquen la seua limitació o deficiència sobre la seua condició de persones, s'utilitzen paraules amb una càrrega pejorativa forta, termes com "minusvàlid", "retardat", "cec", "sordmut" ... o "minusvàlida", "retardada", "cega", "sordmuda", en contraposició a vegades amb les persones "normals". Per què una persona amb discapacitat ha de ser "menys vàlida" i una persona sense discapacitat "normal"? NO.

Tinguem en compte la nostra manera de referir-nos a les *persones amb discapacitat* i anteposem la seua condició de persona a qualsevol altra: *una persona amb discapacitat, una persona sorda, una persona cega*... I referim-nos a les persones sense discapacitat d'aquesta manera.

I de l'altra, les persones amb discapacitat tenen necessitats adaptatives que cal atendre. Unió de Mutuas fa temps que ha posat en marxa accions que faciliten l'accessibilitat dels seus centres i milloren les condicions que han de complir els entorns, els processos, els recursos, els béns i serveis, així com els objectes, les eines i els dispositius perquè siguin comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de comoditat i seguretat, i de la manera més natural i autònoma possible.

Però l'atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat no pot limitar-se a l'accessibilitat de centres i serveis. Ha d'anar acompanyada d'una actitud que reflectisca els principis i els valors recollits en el *Codi de Conducta* de la Mútua; en particular el respecte a la dignitat de les persones i el tracte humà i respectuós present en el valor de proximitat, a més del tracte igualitari esmentat adés. Aquesta guia n'ofereix les pautes.

# Com tractar una persona amb discapacitat: pautes generals



**TOTES LES PERSONES SÓN DIFERENTS I TOTES MEREIXEN UN TRACTE IGUALITARI.** Les persones amb discapacitat són, com totes les altres, persones amb sentiments, amb necessitats i amb interessos, persones capaces de ser felices i de fer felices les altres, persones amb drets i deures, persones que, amb les adaptacions necessàries, poden desenvolupar les seues capacitats i participar en la societat com qualsevol altra.

Sovint, la primera reacció que es produeix en observar que una persona té una discapacitat és oferir-li ajuda i associar la discapacitat a la necessitat de dependència d'altres persones. No obstant això, aquesta associació no és desitjable ni recomanable, i sí que ho és que una persona amb discapacitat aconseguisca el major grau d'autonomia possible. A més, ha de ser la mateixa persona la que demane ajuda quan ho considere necessari, ja que pot no voler la nostra ajuda, no necessitar-la o necessitar-la només puntualment.

Amb caràcter general, per tractar una persona amb discapacitat cal seguir unes regles senzilles:

- **Actua amb naturalitat.** Quan saludes una persona amb discapacitat, fes-ho com saludaries qualsevol altra: com un xiquet si és un xiquet, com un adult si és un adult. Després, continua comportant-te amb naturalitat, fugiu d'un proteccionisme excessiu, evita sentir pena o llàstima (a ningú no li agrada que el compadisquen de manera continuada) i amb la tranquil·litat i la paciència que siguen necessàries.
- **Evita situacions de por o rebuig** cap a la persona amb discapacitat perquè no saps què fer: com a qualsevol altra persona, li pots fer les preguntes que siguen pertinents.
- Si una persona amb discapacitat va acompanyada, **parla directament** a ella i no a qui l'acompanye, fins i tot si es tracta d'una persona sorda acompanyada d'un intèrpret.
- Davant d'una persona amb discapacitat, **t'has de fer visible sempre perquè la persona sàpiga que hi eres** i que pot comptar amb la teua ajuda, però sense atabalar, sense estar a sobre d'ella constantment.



- Si penses que una persona necessita una ajuda concreta, **pregunta-li primer si vol ajuda** i, en cas contrari, deixa que es valga per ella mateixa, sense molestar-te per això. Si accepta la teua ajuda, pregunta-li com pots fer-ho.
- Finalment, per facilitar el pas de persones amb dificultats per a caminar, amb deficiències visuals, etc. hem de **mantindre a la Mútua les zones comunes dels nostres centres i les rampes lliures d'obstacles**, i procurar que estiguen **accessibles** els interruptors de la llum, els ruixadors de la dutxa, els penjadors i altres **elements d'ús en vestuaris** i altres **espais d'accés lliure**.

A més d'aquestes pautes generals, cal tindre'n en compte d'altres, segons el tipus de discapacitat que tinga la persona a qui estem atenent.

# Com tractar una persona amb dificultats o limitacions motrius



## Persones amb **dificultats per a caminar**

- En companyia d'una persona que utilitza crosses o bastons, **ajusta el teu pas al seu**.
- **Evita possibles espentes o un contacte físic** mentre la persona es desplaça.
- Si sembla que té dificultats, **ofereix-li la teua ajuda** i, si l'accepta, **pregunta com has de prestar-la**, per evitar actuar de manera inadequada (per pujar escales, per exemple).
- En desplaçaments llargs, pots preguntar a la persona si vol una **cadira de rodes com a suport**.
- **En cas de caiguda, ofereix immediatament ajuda** i pregunta com pots ajudar.

## Persones usuàries de **cadires de rodes**

- Per parlar amb una persona que estiga **en una cadira de rodes, situa't de cara a ella** i, en la mesura del possible, a la mateixa altura (assegut o asseguda).
- Si vol, **acompanya-la durant l'estada al centre**, obri-li portes o finestres i apropa-li o alça-li objectes.
- **No penges objectes en la seua cadira ni t'hi recolzes**, ja que forma part del seu espai corporal.
- **En cap cas espentes la cadira sense dir-ho** primer a la persona usuària.

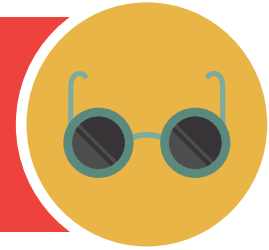
## Com tractar una persona amb discapacitat auditiva o sordesa



- Abans de començar a parlar amb una persona amb problemes d'audició o sorda, **assegura't que hi haja prou llum, de manera que pugues veure't bé la cara** i vés amb compte de no cobrir-la amb les mans, bolígrafs i altres objectes (xiclets, caramels...).
- Quan hages comprovat que et veu perfectament, **parla-li de prop, de front** (mai d'esquena) i, si és possible, a la seua altura.
- **Mira als ulls del teu interlocutor o interlocutora** perquè així crearàs un clima de confiança i et serà més fàcil saber si et comprén.
- **Parla amb naturalitat, a poc a poc i vocalitzant clarament, sense exagerar ni cridar.** Tingues en compte que quan cridem la cara es crispa i, en lloc d'entendre't millor, la persona sorda podria percebre hostilitat i la que tinga una pèrdua parcial d'audició probablement t'entendrà pitjor, ja que en cridar la veu tendeix a distorsionar-se.
- **Assegura't que la persona t'entén, utilitzant termes clars i senzills.** Si no t'entén, fes un aclariment amb altres paraules, també senzilles, les primeres.
- **Si cal, recorre a l'escriptura**, sobretot per facilitar informació o dades importants, però, si ho fas, construeix **frases simples** i utilitza **paraules senzilles i directes**.
- Quan una persona sorda et parle i no tingues la seguretat d'haver comprés bé el que ha dit, **no pretengues que ho has entés i demana-li que ho repetisca**.
- Com que una persona sorda no pot tindre l'atenció dividida, és a dir no pot veure el que li dius mentre escriu o fa qualsevol altra acció, **espera que acabe perquè pugues centrar-se en el que li comuniqués**.
- **Si la persona sorda va acompanyada d'un intèrpret de llengua de signes, dirigeix-te a la persona sorda i no a l'intèrpret.** A l'hora de facilitar informació tingues en compte que l'intèrpret no és un acompanyant o un familiar. Respecta la comunicació entre la persona sorda i el seu intèrpret.



# Com tractar una persona amb discapacitat visual o ceguesa



- Abans d'iniciar una conversa amb una persona amb discapacitat visual o ceguesa, **identifica't com a personal d'Unió de Mutuas**, dis-li el teu nom i aporta, si és necessari, informació sobre el teu lloc de treball.
- **Si has d'eixir de l'espai o de l'habitació on eres, dis-li-ho per evitar que pense que continues amb ella**, anuncia la teua tornada i, si cal, explica-li el que estàs fent o vols fer ("Un moment, que vaig a cridar a...").
- **Quan parles, fes servir un to normal**. No cal que alces la veu, ja que les persones amb deficiència visual senten, en general, perfectament.
- **No substituïsqes el llenguatge verbal per gestos** que, en molts casos, no seran percebuts, ni utilitzes paraules que normalment s'hi acompanyen, com "allà", "això", "allò"; en lloc de gestos, usa termes que orienten la persona en relació amb el punt on es troba: "a l'esquerra de la taula", "darrere teu", etc. Evita també **exclamacions que puguen almar** la persona, com "a espai!", i indica-li, amb tranquil·litat, que s'ha de parar.
- **Acompanya la persona a la sala d'espera, als lavabos, a la sala d'actes o qualsevol altra estança i informa-la sobre el mobiliari que hi ha**. Si el recorregut és complicat, ofereix-li el braç perquè s'agafe si vol (pel costat oposat al del bastó, si és el cas). Camina lleugerament per davant de la persona i procura portar un pas coordinat amb ella, i indica la proximitat dels passos estrets pels quals no càpiguen dues persones perquè se situe darrere teu, sense desagafar-se.
- **Per indicar on es troba un seient, acompanya-hi la persona i indica-li verbalment la seua situació**. Si t'aproximes pel respatler, pots col·locar-hi la seua mà al damunt; si t'acostes de front, pots fer que els seus genolls toquen el seient.
- **No agafes en cap cas el bastó d'una persona cega, ni estires de la seua roba, ni l'espentes per darrere**.

## Com tractar una persona amb dificultats de comunicació o parla



- Quan et trobes amb una persona que té dificultats de comunicació o parla, actua amb naturalitat: **mira-la a la cara, tracta-la com un adult i parla-li en un to de veu normal.**
- **Limita al màxim les distraccions i els sorolls, i utilitza escrits, imatges i gestos** que puguin facilitar la comunicació.
- **Si has de formular preguntes, procura que siguin curtes i senzilles;** si és possible, que tinguin un sí o un no per resposta.
- **En el cas que hages de donar alguna instrucció, intenta desglossar-la en passos breus i simples.**
- **Dóna temps a la persona per a respondre a les teues preguntes i comunicar-se amb tu.** Evita interrompre, llevat que hages de fer-li saber que no has entès bé el que ha dit, i no corregisques la seua parla.
- **Assegura't que la persona t'ha entès preguntant-li directament,** i evita, si va acompanyada, dirigir-te a qui l'acompanya i preguntar-li, per exemple, si ella t'entén. Si cal, repeteix les teues explicacions, de la manera més simple possible, però sempre pensant que tens davant una persona adulta.
- **L'empatia facilita la comunicació amb qui té dificultats d'aquest tipus.** Practica-la i intenta evitar que la persona se senti frustrada si s'adona que no l'entens, no t'entén o si no troba les paraules que busca.

# Com tractar una persona amb discapacitat intel·lectual



- **Tracta les persones amb discapacitat d'acord amb la seua edat.**
- **Amb una persona adulta, utilitza un llenguatge senzill, però no infantil.** No pressuposes que no t'entendrà i, en tot cas, confirma-ho preguntant-li si té cap dubte.
- **Evita al màxim les distraccions i els sorolls,** i utilitza tot el que puga facilitar la comunicació.
- **Escolta-la amb paciència, respon les seues preguntes** i assegura't que t'entén.
- Limita la teua ajuda al que siga necessari i **procura que la persona es desenvolupe sola quan siga possible.**

**RECORDA QUE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT SÓN COM LES ALTRES** i, per tant, el millor és tractar-les amb naturalitat i ajudar-les en el que necessiten, però respectant i fomentant la seua autonomia.



# Tots tenim CAPACITATS diverses

**UNIÓN DE MUTUAS** contribueix  
a crear un món sostenible i  
inclusiu per a tots i totes



Línia assistencial 24 h  
**900 100 692**  
Accedeix des del teu mòbil



la nostra xarxa assistencial a  
[www.uniondemutuas.es](http://www.uniondemutuas.es)

24h

**900 100 692**

