



# Breve guía de buenas prácticas para la atención social a la comunidad sorda

**Mirian del Olmo Moreno**

Trabajadora Social. Málaga

En el presente artículo se presentará a la comunidad sorda y se facilitarán sencillas pautas de actuación para dar un pequeño golpe de cincel a esos muros invisibles entre personas sordas y oyentes.

Como profesionales que trabajamos cara al público en la amplia gama que abarca la intervención social, debemos de tener ciertas pautas o protocolos de actuación integrados de cara a la atención a la diversidad funcional, sea de la índole que sea. Pero ¿qué pasa cuando viene una persona con la que no sé cómo comunicarme?, ¿y si no sé cómo dirigirme a ella? Tal vez este artículo consiga orientarle.

## Barreras comunicativas

Igual que todo centro se encuentra estructurado con las medidas apropiadas de accesibilidad en cuanto a lo que se refiere a solventar las barreras arquitectónicas para que cualquier persona pueda moverse por él de la manera más autónoma y normalizada posible, es nuestra responsabilidad como referentes del ámbito social posicionarnos y abogar por derrocar la exclusión social comunicativa. Entendiendo este tipo de exclusión social como la incapacidad de participar plenamente en la sociedad debido a las barreras comunicativas situadas entre una minoría lingüística o cultural y la hegemónica. Por ejemplo, es una barrera comunicativa que no exista la figura de intérprete de lengua de signos o ILSE en todos los centros públicos de atención a la ciudadanía o que no esté traducida al Braille toda la cartelería de los entes públicos.

Dichas barreras comunicativas a día de hoy persisten, también, a la hora de llevar a cabo nuestras funciones profesionales de

atención a personas con diversidad funcional sensorial ya sea auditiva, visual o combinada. Hay muchas realidades y formas de ser, estar y de percibir el mundo, hay personas sordociegas, hipoacúsicas, con sordera profunda, con pérdida de visión severa, etcétera que son sujetos sociales y tienen el mismo derecho y deber a ejercer su ciudadanía de manera libre, autónoma e independiente que cualquier otra persona con o sin necesidades de apoyo específicas. El marco político europeo sustenta que todas las políticas de los países miembro deben abogar por la promoción y la garantía de protección social adecuada para la lucha contra la exclusión social y por la protección de los derechos de las minorías culturales, así como la ONU en la Declaración de Derechos de las Naciones Unidas sobre las minorías y otras normativas internacionales relacionadas con los derechos de las minorías abogan por promocionar y proteger la identidad, la igualdad y la no discriminación a través de la participación efectiva y útil. En España la lengua de signos está reconocida como lengua oficial del Estado desde el año 2007 pero la comunidad sorda sigue encontrándose con barreras comunicativas no existiendo una inclusión real al no poner en práctica dicha legislación.

La comunidad sorda constituye una minoría lingüística específica por el uso de la lengua de signos. La mayoría de sus integrantes presenta diversidad funcional auditiva aunque hay personas oyentes que formamos parte de la comunidad sorda al estar vinculadas por vínculo familiar, laboral o por mera afinidad o simpatía con la lengua de signos o cualquier otro factor característico de este conjunto poblacional. La comunidad sorda se sustenta sobre tres pilares fundamentales: la lengua de signos, que es su idioma y principal vehículo comunicacional, la cultura

“Cuando hay que interactuar con una persona sorda se tendrán que tener en cuenta aspectos básicos para facilitar el acto comunicativo en sí mismo. **Debemos cuidar el mantener el respeto hacia la persona sorda y su comunidad cultural, evitando caer en paternalismos, infantilizar a la persona sorda, omitir información o no hacer por cerciorarnos si lo que queremos transmitir ha sido comprendido por nuestra persona interlocutora o no.**”

visual y la identidad sorda. Dependiendo del grado de sordera, de la edad, del género, del nivel formativo, del socioeconómico, de la situación personal y/o familiar y de otras muchas variables cada persona sorda tiene su propia idiosincrasia, por lo que la comunidad sorda es heterogénea, variada y como todo sistema comunitario se encuentra en continuo cambio y evolución social. De este modo, la European Union of the Deaf o la Unión Europea de Personas Sordas define a la persona Sorda como:

*Sordo (con S mayúscula) se refiere a una persona que utiliza la Lengua de Signos como modo de comunicación primario, se identifica a sí misma con otras personas Sordas y usualmente no oye.*

### La comunicación con una persona sorda

Cuando hay que interactuar con una persona sorda se tendrán que tener en cuenta aspectos básicos para facilitar el acto comunicativo en sí mismo. Más allá de la simple conversación debemos cuidar el mantener el respeto hacia la persona sorda y su comunidad cultural, evitando caer en paternalismos, infantilizar a la persona sorda, omitir información o no hacer por cerciorarnos si lo que queremos transmitir ha sido comprendido por nuestra persona interlocutora o no. Podemos encontrarnos ante múltiples situaciones, la persona sorda puede tener sordera profunda o cofosis, por lo que no escuchará nada, puede tener hipoacusia, presentando restos auditivos que le resulten funcionales para la comunicación ordinaria, puede usar o no audífonos o prótesis auditivas, llevar o no implante coclear, ir acompañada de ILSE o no,... Lo primero que tenemos que hacer a la hora de atender a una persona sorda en nuestro puesto de trabajo es corroborar si la persona viene sola o acompañada de una ILSE.

**En caso de venir sola** facilitaremos la lectura labiofacial al máximo en la medida de nuestras posibilidades, así siempre estableceremos contacto visual con la persona cuando le estemos hablando, ya que una persona sorda si no te mira literalmente no te escucha, repetiremos la idea las veces que sea necesario

y adecuaremos el lenguaje, evitando el uso de tecnicismo, perífrasis verbales, recursos literarios como metáforas o frases hechas recurrentes, etcétera. Controlaremos el ritmo y la velocidad en la que hablemos, intentando hablar pausada y tranquilamente. Sin realizarlo de manera exagerada intentaremos verificar que se nos ha entendido. Además, facilitaremos material por escrito, siempre que sea viable, sobre el motivo de la entrevista, reunión, etc., con la persona sorda para que sirva de refuerzo a lo planteado durante el propio encuentro comunicativo. Si fuese necesario se puede recurrir al intercambio de información e ideas a través de la escritura. Se debe también evitar taparnos la cara con la mano o mirar para otro lado mientras estemos hablando con la persona sorda, nunca le tocaremos sus manos mientras este signando ya que es una falta de educación equivalente a si a una persona oyente le tapan la boca al hablar. Tendremos presente siempre que estamos ante una persona adulta digna de nuestro respeto y que más allá de las barreras comunicativas la relación profesional es viable.

**Si la persona sorda acude acompañada de la figura profesional de un/a ILSE** la atenderemos con completa normalidad facilitándole a la/el ILSE un espacio preferiblemente a nuestro lado frente a la persona sorda para que la usuaria tenga en su campo de visión a ambas. La/el ILSE interpretará a la lengua de signos española todo lo que le digamos a la persona sorda y a lengua oral todo lo que la persona sorda signe. Es recomendable tener en cuenta que la/el ILSE hablará en primera persona adoptando el rol de la persona a la que está interpretando, está realizando su trabajo por lo que por respeto tanto a esta/e profesional como a la persona sorda hay que evitar dirigirnos a ella/él directamente con frases como "dile que...", "cuéntale que...", debemos dirigirnos directamente a la persona sorda, tanto con nuestra mirada, como con nuestro lenguaje no verbal y oral. Aunque la persona sorda no nos mire directamente nos está escuchando a través de las manos de su intérprete, así que hay que evitar buscar su mirada o distraer visualmente a la persona sorda de cualquier manera.

## Bibliografía y webgrafía

- » LEY 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. <http://sid.usal.es/docs/F3/LYN11795/3-11795.pdf>
- » Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula

- el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía. <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2011/244/4>
- » Confederación Estatal de personas sordas <http://www.cnse.es/>
- » "Sensibilización social y cultural de la realidad de las personas sordas" Mirian del Olmo IC Editorial.