



GUÍA PRÁCTICA: COMUNICACIÓN INCLUSIVA. CASOS PRÁCTICOS

Xaneiro 2019
Marta Santos Vico
Belén Vaz Luis

0. ÍNDICE

A. Normativa de aplicación

- **R. D. Legislativo 1/2013**, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral De dereitos das persoas con discapacidade e de inclusión social.
- **R.D. 1112/2018** sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público.
- **EN 301 549** 'Requisitos de accesibilidade adecuados para a contratación pública de produtos e servizos TIC en Europa', febreiro 2014 (última actualización 2018).
- **R.D. 1494/2007**, de 12 de novembro, polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social.

B. Conceptos previos

- Inclusión Social
- Comunicación accesible
- Audio descrición
- Contexto de uso
- TIC

C. Medidas de comunicación e información accesibles na Administración

- Persoas con perda de visión
- Persoas con perda de audición
- Persoas sen capacidade vocal
- Persoas con mobilidade reducida
- Persoas con discapacidade cognitiva

D. O trato á persoa con discapacidade

E. Recreos cooperativos

- Obradoiros de ocio inclusivo

- Obradoiros de reforzo educativo
- Participación en actividades extraescolares

F. Caso práctico 1: Afasia

- Afasia de Broca
- Afasia de Wernicke
- Afasia Anóminca
- Outras afasias

G. Caso práctico 2: Enfermidades dexenerativas

- Enfermidade de Parkinson
- Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)

H. Caso práctico 3: Disfemia ou tartamudez

I. Caso Práctico 4: Dislalia

- Dislalias evolutivas
- Dislalias audióxenas
- Dislalias orgánicas

J. Caso Práctico 5: Parálise cerebral

- Parálise cerebral espástica
- Parálise cerebral disquinética
- Parálise cerebral atáxica
- Parálise cerebral mixta

K. Caso práctico 6: Hipoacusia

L. Referencias e ligazóns de interese

A. NORMATIVA DE APLICACIÓN

R. D. Legislativo 1/2013

Título preliminar. Disposicións xerais. Capítulo I

Artigo 2. Principios

- “a) Accesibilidad universal.–Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible. Este principio presupone la estrategia de diseño por todas las personas y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que hayan de adoptarse.”
- “c) Inclusión social.–Es el proceso a través del cual las personas participan plenamente de la sociedad en la que viven y en la vida económica, política y cultural.”

Artigo 3. Definicións

- “d) Barreras: impedimentos, atrancos u obstáculos que limiten el acceso al entorno físico, transporte, productos, servicios, información y comunicaciones. Se distinguen los grupos siguientes:”
 - “2.º Barreras en la comunicación: impedimentos para la expresión y recepción de información o mensajes, sea por comunicación directa o a través de los medios de comunicación.”
 - “3.º Barreras actitudinales: actitudes u omisiones que, directa o indirectamente, generan una situación discriminatoria al obstaculizar el disfrute de los derechos de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones respecto a otra en situación análoga.”
- “i) Medidas de apoyo: aquellas que actúan como intermediario entre el entorno y la persona con discapacidad, que le permiten mejorar la calidad de vida y/o incrementar la autonomía personal.” Se clasifican en:
 - 1.º Productos de apoyo: instrumento o dispositivo que permite a las personas con discapacidad efectuar actividades que sin esta ayuda no podrían hacer o requerirían un gran esfuerzo para su realización.

- 2.º Apoyo personal: persona preparada para facilitar la comunicación y/o la movilidad de las personas con discapacidad, como un intérprete de signos o un asistente personal.
- 3.º Apoyo animal: animal adiestrado especialmente para cubrir las Necesidades concretas de una persona con discapacidad, como un perro de asistencia.”

Capítulo IV. Disposicións sobre accesibilidade na comunicación

Artigo 34. Accesibilidade dos sistemas de comunicación e sinalización.

- “1. Las administraciones públicas de Galicia habrán de promover la supresión de barreras en la comunicación y el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas y humanas, como los/las intérpretes de lengua de signos, que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización a toda la población, en todos los ámbitos y según lo establecido en la 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. Se empleará, asimismo, el sistema de lectura fácil y se adaptarán los sistemas de comunicación para hacerlos accesibles y comprensibles para todas las personas.
- 2. Las administraciones públicas de Galicia fomentarán la formación de profesionales intérpretes de la lengua de signos y de guías intérpretes de personas sordas, con discapacidad auditiva y personas sordociegas, de modo que se facilite la comunicación directa a la persona, promoviendo asimismo la existencia en las distintas administraciones públicas de este personal especializado.
- 3. Los medios de comunicación audiovisual dependientes de las administraciones públicas de Galicia realizarán y mantendrán, debidamente actualizado, un plan de medidas técnicas que permita gradualmente, mediante la incorporación de la subtitulación, la audiodescripción y la interpretación en lengua de signos, garantizar el derecho a la información a las personas con discapacidad, en los términos establecidos específicamente en la legislación general audiovisual.
- 4. Asimismo, se garantizará el derecho de las personas sordas, con discapacidad auditiva o sordoceguera a acceder acompañadas de los profesionales de la lengua de signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral a todos los ámbitos de participación, sean da carácter público o privado, cuando la persona con discapacidad auditiva o sordoceguera así lo requiera.”

Artigo 35. Sociedade da información e das telecomunicacións

- “En el ámbito de la sociedad de la información y de las telecomunicaciones, la Administración general y el resto del sector público autonómico de Galicia velarán por la accesibilidad universal y diseño para todos, en elementos como la firma electrónica y el acceso a páginas web públicas, así como en el acceso a los servicios públicos. Asimismo, promoverán medidas tendentes a garantizar una progresiva mejora en la accesibilidad a webs y servicios privados. En el ámbito de sus competencias promoverán programas dirigidos a que por parte de todos los operadores de telecomunicaciones se garantice el acceso universal a los servicios de atención a la clientela y ciudadanía de la Comunidad Autónoma. De igual modo, se promoverá la celebración de convenios con los operadores de televisión digital y radio que desarrollen su actividad en el ámbito de la Comunidad Autónoma”.

Real Decreto 1112/2018

Capítulo I. Disposicións xerais

Artigo 1. Obxecto.

“2. A los efectos de este real decreto se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.”

EN 301 549

1. Scope (Alcance)

“O presente documento especifica os requisitos funcionais de accesibilidade aplicables aos produtos das TIC e servizos xunto coa descrición dos procedementos de proba e a metodoloxía de avaliación para calquera requisito de accesibilidade nun marco de uso de contratación pública en Europa.

O presente documento pode ser usado para outros propósitos coo a contratación no sector privado.

A relación entre o presente documento e os requirimentos esenciais da Directiva 2016/2020

de accesibilidade a sitios web e aplicacións móbiles do sector público atópase no Anexo A.

O presente documento contén os requisitos funcionais básicos e proporciona un documento de referencia tal que se os procedementos son seguidos por diferentes interlocutores, o resultado das probas serán similares e a interpretación dos resultados clara. As descrições para examinar e os métodos de avaliación están incluídas no presente documento elaborado cun nivel de detalle que contempla a ISO/IEC 17007:2009 [i.14], para que as probas de conformidade podan dar resultados concluíntes.

Todas as cláusulas excepto as figuradas na cláusula 12, relacionadas coa documentación e os servizos de soporte, son de alcance propio. Isto significa que se introducen coa frase “Onde ICT “pre-condición...”O cumprimento lógrase cando a pre-condición é verdadeira e a proba correspondente (en Anexo C) é validada correctamente, ou cando a condición previa é falsa (é dicir, a condición previa non se compre ou non é válida)”.

O documento trata os seguintes puntos:

- “Introduction
- Scope
- References (Normative references, Informative references)
- Definitions and abbreviations (Definitions, Abbreviations)
- Functional performance (Meeting functional performance statements, Functional performance statements).
- Generic requirements (Closed functionality, Activation of accessibility features, Biometrics, Preservation of accessibility information during conversion, Operable parts, Locking or toggle controls, Key repeat, Double-strike key acceptance, Simultaneous user actions)
- ICT with two-way voice communication (Audio bandwidth for speech, Real-time text (RTT) functionality, Caller ID ,Alternatives to voice-based services, Video communication, Alternatives to video-based services).
- ICT with video capabilities (Caption processing technology, Audio description technology, User controls for captions and audio description).

- Hardware (General, Hardware products with speech output, Physical access to ICT, Mechanically operable parts, Tactile indication of speech mode).
- Web (General (informative), Perceivable, Operable, Understandable, Robust, WCAG conformance requirements).
- Non-web documents (General (informative), Perceivable, Operable, Robust, Caption positioning, Audio description timing).
- Software (General (informative), Perceivable, Operable, Understandable, Robust, Interoperability with assistive technology , Documented accessibility usage, User preferences, Authoring tools).
- Documentation and support services (Product documentation, Support services).
- ICT providing relay or emergency service access (Relay services requirements, Access to relay services, Access to emergency services).
- Annex A (informative): Relationship between the present document and the essential requirements of Directive 2016/2102.
- Annex B (informative): Relationship between requirements and functional performance statements.
- Annex C (normative): Determination of compliance.
- Annex D (informative): WCAG.”

R. D. 1494/2007

“El presente real decreto se inspira en los principios establecidos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, fundamentalmente, accesibilidad universal y diseño para todos.

Unos criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet son los que se recogen, a nivel internacional, en la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (Web Accessibility Initiative) del Consorcio Mundial de la Web (World Wide Web Consortium), que los ha determinado en forma de pautas comúnmente aceptadas en todas las esferas de internet, como las especificaciones de referencia cuando se trata de hacer que las páginas de Internet sean accesibles a las personas con discapacidad. En función de dichas pautas, la Iniciativa de Accesibilidad a la Web ha determinado tres niveles de accesibilidad: básico, medio y alto, que se conocen como niveles A, AA o doble A y AAA o triple A. Dichas pautas han sido

incorporadas en España a través de la Norma UNE 139803:2004, que establece tres niveles de prioridades.

El presente real decreto especifica el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de las administraciones públicas, estableciendo como nivel mínimo obligatorio el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la citada Norma UNE.”

B. CONCEPTOS PREVIOS

Inclusión Social

Segundo a Lei Xeral dos Dereitos das Persoas con Discapacidade e da súa Inclusión Social (2013), a inclusión social acádase cando “todas as persoas con discapacidade teñen as oportunidades e recursos necesarios para participar plenamente na vida política, económica, social, educativa, laboral e cultural e para desfrutar dunhas condicións de vida en igualdade que os demais”.

Comunicación accesible

A accesibilidade na comunicación é un obxectivo que se debe conseguir para a inclusión de todas as persoas.

Así pois, a comunicación é a transmisión de información dunha persoa a outra podendo realizarse a través de diversos canais.

En primeiro lugar, está a linguaxe, que é o obxecto deste documento. Enténdese por este, o tipo de comunicación que caracteriza ao ser humano, diferenciándoo así doutras especies.

Sen embargo, en ocasións, a linguaxe non é plena debido a causas da propia persoa ou debido á falta de comunicación coa persoa receptora e incluso co medio que non se adaptan ás características e diversidade de cada individuo.

Audio descrición

Enténdese por audio descrición a narración audible adicional, intercalada co diálogo, que describe os aspectos máis significativos do contido visual dos medios audiovisuais que non se poden entender só dende a banda sonora principal.

Contexto de uso

Usuarios/as, tarefas, equipos (hardware, software e materiais) e contornas físicas e sociais nos que un produto se utiliza (ISO 9241-11).

TIC (Tecnoloxía da Información e Comunicación)

Tecnoloxía, equipo ou sistema interconectado dos equipos cuxa función principal é a creación, conversión, duplicación, adquisición automática, almacenamento, análise, avaliación, manipulación, xestión, movemento, control, visualización, conmutación, intercambio, transmisión, recepción ou transmisión de datos ou información.

C. MEDIDAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN ACCESIBLES NA ADMINISTRACIÓN

A cidadanía ten dereito a comunicarse e informarse en calquera espazo no que se atope, sexa xestionado por un ente privado ou un ente público. Deste xeito, a información deberá ser localizable, identificable e operable independentemente das súas capacidades físicas, cognitivas ou sensoriais.

En moitas ocasións, recórrese ás TIC como ferramenta de apoio á comunicación por parte dos diferentes servizos. A continuación desenvólvense unha serie de medidas e de ferramentas que permitan realizar un diálogo na comunicación e comprensión da información.

Persoas con perda de visión

As novas tecnoloxías permiten modos de operación que completan os visuais ou ben substitúenos. Aínda así, nos documentos físicos tamén se pode mellorar a súa percepción.

Algunhas medidas de mellora son:

- Páxinas web: con estruturas semánticas ben definidas e ordenadas: permite a usuarios/as sen visión identifica, navegar e interactuar cunha interface de usuario/a visual.
- Páxinas web: con interfaces que inclúen audio ou son táctiles.
- Pantallas: Ampliación e redución do campo de visión requirido e control de contraste, brillo ou intensidade. Un exemplo disto é dispor de e-books en Bibliotecas ou de proporcionar alternativas a documentos en papel tamén en dixital.
- Pantallas: Disposición de pantallas de traballo con moitas polgadas en caso de contar con algunha persoa traballadora con perda de visión elevada posto que o aumento de zoom non sería suficiente no día a día.
- Documentos físicos e dixitais: Ante a perda da percepción da cor, proporcionar documentación dixital e en papel cun contraste de cor suficiente, polo menos en 2 tonalidades de gris (Descrición pormenorizada en “Mensaxe entendible para todas as persoas” da Guía Práctica de Comunicación Inclusiva).

- Documentos físicos e dixitais: soporte entendible a través de tipografías con serifa para textos impresos e sen serifa para a contorna dixital.
- Documentos físicos e dixitais: soporte entendible a través da ausencia de maiúsculas continuadas e presenza de fondos sólidos, evitando así imaxes e degradados.
- Documentos físicos: soporte entendible a través de tipografía mínima de 12 puntos e entreliñados de 1,5.
- Espazos públicos e edificacións: información accesible a través da utilización de beacons.

Os Beacons non son máis que balizas que emiten sinais nun intervalo de tempo determinado e que permiten que se produza a interacción entre a persoa e o espazo a través de dispositivos móbiles equipados con BLE (SmarthPhones con antigüidade menor a catro anos). Para que dita interacción se produza, o Bluetooth ten que estar activado e ademais contactar coa instalación dunha aplicación que lle diga ao teléfono o que ten que facer respecto da sinal recibida polo beacon.

Por exemplo, supoñamos que no barrio dunha cidade cóntase con un número determinado de comercios que teñen beacons instalados. Dispónse dunha aplicación en cuxa base de datos relacionouse os identificadores de cada beacon co nome e dirección dos comercios. Ademais, estes comercios teñen acceso á plataforma de dita aplicación para a configuración das súas ofertas. Ao dispoñer disto, unha persoa usuaria de bastón branco estaría ao corrente das ofertas coas que o establecemento conta ademais de orientalo ata o mesmo. Trátase de mesturar a accesibilidade co modelo de Smarth City.

O Concello das Palmas de Gran Canaria levou a cabo un proxecto de Comercio Intelixente desenvolto coa colaboración de SEGITTUR.

- Espazos públicos e edificacións: información accesible a través da utilización de QR.

Os códigos QR son unha evolución do código de barras. É un módulo para almacenar información nunha matriz de puntos ou nun código de barras bidimensional que identifica un mapa de localización, un produto, un correo electrónico, un contacto móbil, unha páxina web ou un perfil nunha rede social.

Por exemplo, supoñamos o caso anterior dun barrio dunha cidade que conta con determinados comercios con códigos QR e paradas de transporte con códigos QR instalados. No móbil dispónse dunha aplicación con lector de códigos QR. Así, a

mesma persoa con alta perda de visión ou usuaria de bastón branco podería localizar as diferentes tendas e, incluso, trasladarse dunha que se atopa nun extremo do barrio á outra no outro extremo en transporte público que dispón deste mesmo código. Se ademais, o transporte contase no seu interior de aviso sonoro, e non só visual, permitiría á persoa saber cal é a parada na que ten que baixar con total independencia, sen avisar a outras persoas ou sen ir contabilizando na cabeza as paradas que quedan.

O Concello de Barcelona dispón de códigos QR en todas as súas paradas de transporte.



Parada de transporte da área metropolitana de Barcelona cuxa marquesiña conta con código QR en parte superior

Persoas con perda de audición

A comunicación entre persoas resulta máis doada cando se da en contornos pouco ruidosos, con independencia de se é unha reunión de traballo, un curso, a visita a un museo ou da estancia nunha cafetería. Se, ademais, se conta con discapacidade auditiva, é necesario contar cunha contorna acusticamente comfortable e con produtos de apoio a fin de conseguir a eliminación das barreiras na comunicación.

Algunhas medidas de mellora son:

- Páxinas web: as interfaces que inclúen información visual e táctil compren con estes parámetros de accesibilidade.
- Dispositivos: mellorar a claridade do audio, reducir o ruído de fondo e dispor de controladores de volume.
- Contorna: espazos sen reverberación e, con isto, espazos con materiais con alta absorción acústica en espazos con alta presenza de persoas. Así tamén, xeometrías que colaboren na boa escoita por parte daquelas persoas con perda auditiva.
- Contorna con salas de conferencias: subtítulos e intérpretes de lingua de signos en conferencias, actos públicos ou obras teatrais ou musicais, entre outras, nos que se conte con persoas con discapacidade auditiva.
- Contorna con salas de exposición: signo guías en exposicións, museos e espazos culturais a través da lingua de signos española e subtítulo.
- Mobiliario: mesas de carácter circular para poder ler os beizos e que a onda sonora non se atope con barreiras na interacción comunicativa.
- Aplicacións en dispositivos móbiles e ordenadores: Por exemplo o Signslator que foi avalado pola Asociación para a Normalización da Linguaxe de Signos (ANICOLS) e actúa como tradutor.
- Disposición de bucles magnéticos.

Bucle magnético

Un bucle magnético ou de indución é un sistema de son que transforma a sinal de audio que todos podemos oír, nun campo magnético captado polos audífonos dotados de posición “T”.

Estes audífonos teñen unha bobina que transforma ese campo magnético novamente en son dentro do oído da persoa usuaria, illado de reverberacións e ruído ambiente. O resultado é que a persoa usuaria recibe un son limpo, nítido, perfectamente intelixible e cun volume adecuado.

Entre as vantaxes da súa instalación está que a persoa portadora do audífono con Posición “T” poda escoitar grazas ao bucle magnético unha película de cine, a megafonía dunha

estación de tren, á persoa que a atende tralo mostrador do supermercado ou facer unha xestión na Deputación Provincial da Coruña.



Imaxe extraída da páxina web de Ayutek

Persoas sen capacidade vocal

As TIC teñen unha alta presenza en persoas cuxa capacidade de fala é pouca ou inexistente. Así, as TIC son un apoio e non requiren de que xeren a saída vocal a través dos sons xerados oralmente como poden ser a fala, os sílvidos, etc.

Algunhas medidas de mellora son:

- Medio dixital: Teclado.
- Medio dixital: Tablets e pantallas táctiles sobre as que indicar opcións e/ou escribir.
- Medio físico: Lapis ou calquera ferramenta que serva para a escritura.
- Contorna con salas de conferencias: subtítulos e intérpretes de lingua de signos en conferencias, actos públicos ou obras teatrais ou musicais, entre outras, nos que se conte non só con persoas con discapacidade auditiva, senón tamén con persoas con xordeira e con dificultades na comunicación oral.
- Aplicacións de apoio para móbiles e ordenadores: como pode ser a AMPDA que é unha aplicación para persoas con discapacidade auditiva e dificultades de comunicación oral e auditiva.

Persoas con mobilidade reducida

Dentro deste grupo atópanse as persoas con manipulación ou forza limitadas ou uso con alcance limitado. Isto débese a que nalgúns casos, as tecnoloxías e ferramentas de

comunicación requiren de accións manuais custosas onde algunhas persoas usuarias necesitan de produtos de apoio e de TICS para alcanzar as características que lles permitan facer uso das TIC a través de accións alternativas que non requiren manipulación ou forza na man.

Pode semellar que non é tan primordial a mobilidade reducida, especialmente en extremidades superiores, coa comunicación. Ora ben, unha comunicación por escrito dificultase cando non se ten control de movemento, xestos dependentes de diferentes traxectorias, lesións e esguinces de pulso, dedos. Tamén pode pasar cando os elementos se atopan fóra do alcance da persoa.

Algunhas medidas de mellora son:

- Medio dixital: Dispor de ratos para ordenador de gran dimensión para que sexa máis doada a súa manipulación así como tamén evita posibles lesións en tendóns e músculos.
- Medio dixital: Para persoas cuxa mobilidade se vexa afectada ata a zona medular alta, existen “licornios”. Esta tipoloxía de casco con lapis permite o manexo de teclados de ordenador e móbil para algúns. Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=dQNCYIQDrEU>



Usuario con parálise cerebral emprega licornio para realizar tarefas de comunicación web

- Medio dixital: Existen plataformas de web accesibles que empregan TICs como é o NFC (Comunicación Campo Vindeiro). É unha tecnoloxía de comunicación inalámbrica, de corto alcance e alta frecuencia que permite o intercambio de datos entre dispositivos e cuxa simplicidade axuda a que persoas con dificultades na destreza motora ou de manipulación mellorar a súa comunicación.
- Medio físico: Dispor de elementos informativos e documentos a unha altura e alcance accesibles (Ver Guía Práctica Edificación e Ergonomía Laboral). É moi importante que para que o alcance se poda realizar, se permita a aproximación frontal para acceder á información.
- Escritura: para facilitar a comunicación por escrito de persoas con mobilidade reducida nas extremidades superiores, é recomendable a utilización de bolígrafos de tinta líquida posto que non teñen que exercer tanta presión na man. Así tamén, en moitas ocasións, cando o problema é de agarre, engádense velcros ás ferramentas para que sexa doada a súa manipulación e, con isto, que se poidan comunicar.

Persoas con discapacidade cognitiva

A calquera persoa lle resulta máis doada unha mensaxe na que a información se transmita da maneira máis sinxela e doada de usar, canto máis persoas con algún tipo de discapacidade cognitiva que afecte a coñecementos, habilidades, linguaxe e aprendizaxe.

Algunhas medidas de mellora da súa comunicación, que se completan coa información facilitada nas 5 claves da mensaxe inclusiva da Guía Práctica Comunicación Inclusiva, son:

- Medio oral, dixital e escrito: Apoiar a mensaxe en imaxes ou en pictogramas así como nun deseño sinxelo que facilite a comprensión.
- Medio oral, dixital e escrito: Mensaxe con estrutura lóxica e clara: suxeito + verbo + predicado + 3 complementos como máximo (frases curtas). Así tamén, recoméndase que se faga nun estilo directo, con voz activa e frases afirmativas.
- Medio oral, dixital e escrito: Información con linguaxe sinxela, clara, directa e cotiá.
- Medio dixital: O NFC (Comunicación Campo Vindeiro) tamén permite que a simplicidade do intercambio de datos entre dispositivos axude a persoas maiores e persoas con discapacidade cognitiva na comunicación do día a día.

- Medio dixital: En páxinas web algo tan insignificante como introducir un “Seguir lendo” para ter acceso á interface dunha nova ou incorporar a posibilidade de “paso atrás” e “páxina de inicio” no comezo de cada interface mellora o acceso á información destas persoas e, por extenso, de todas.
- Medio físico: a través de elementos de sinalización de doada comprensión e apoiados mediante pictogramas en todos os habitáculos e espazos onde sexa necesario. Calquera turista require dunha boa información do lugar e, para iso, requírese dunha doada comprensión (No apartado de Sinalización da Guía Práctica de Edificación e Ergonomía Laboral atópanse as características dunha sinalización accesible).
- Fomento da inclusión laboral: Para mellorar as habilidades de comunicación é necesario o diálogo. Con isto, ademais de mellorar as habilidades na linguaxe, lograrase unha mellora na autoestima e seguridade da persoa. Un claro exemplo é o que se mostra na seguinte ligazón: <https://www.youtube.com/watch?v=ka6hwj7Oa4k>

D. O TRATO Á PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Para comunicarse, en todo caso, hai que saber como tratar ás persoas. As persoas con discapacidade son persoas como calquera outra. Esta afirmación, que parece obvia, non sempre é clara cando se trata de falar con elas.

A primeira reacción para observar que unha persoa ten discapacidade, coas limitacións que iso supón, é proporcionar axuda. Deste xeito asóciase a discapacidade coa necesidade de dependencia das demais persoas, cando o desexable é que a persoa con discapacidade alcance o maior grao posible de independencia.

O positivo sería consultar a cada persoa se precisa de axuda ou non e se é así, como poderíamos prestala.

Nas seguintes seccións veremos algunhas recomendacións específicas sobre como actuar ante as persoas con discapacidade específica. En todos os casos, pódense seguir unha serie de recomendacións xerais a evitar:

- **Paternalismo** e proteccionismo excesivo. As persoas con discapacidade non precisan que se este enriba delas, salvo para necesidades específicas que xa informarán ou indicarán.
- **Pena.** A ningunha persoa lle gusta que se sinta pena por ela continuamente. As persoas con discapacidade queren vivir en situacións normalizadas e que se valore o que fan polo mérito que ten e non porque sexan persoas con discapacidade.
- **Medo ou rexeitamento.** A miúdo non sabemos como tratar a unha persoa con dificultades de fala ou con limitación cognitiva ou enfermidade mental. Estes estereotipos provocan situacións de rexeitamento que deben evitarse.
- **Impaciencia.** Moitas persoas con discapacidade non entenden as instrucións que lles damos ou a comunicación con elas pode ser difícil ou lenta. Se ocorren estas situacións, é moi importante actuar con calma, ser paciente, xa que non é algo que a persoa fai a propósito. Ademais, se un xeito de comunicarse non funciona, non debemos perder a paciencia, pero debemos probar outras formas de comunicarse, outras palabras (sinxelas).

En calquera caso, a regra principal é que non debemos ter medo de preguntar. Aínda así, dependendo do tipo de discapacidade débense considerar aspectos específicos.

E. RECREOS COOPERATIVO

É unha iniciativa levada a cabo dentro do proxecto educativo INCLUYE+D de COCEMFE durante os cursos 2016-2017 en diferentes CEIP e IES que tiña por obxectivo xeral mellorar a convivencia e fomentar a inclusión dos nenos con necesidades especiais.

Este é un bo exemplo de medida de fomento da inclusión na comunicación e relación das persoas que teñen algún tipo de discapacidade que lle afecta non só á comunicación.

A hipoacusia é unha diminución da capacidade de nivel de audición, que se atopa por debaixo do normal.

Obradoiros de ocio inclusivos



Nenos/as xogando a diferentes xogos nunha das actividades de Obradoiros Inclusivos.

O obxectivo principal era aprender a cooperar de forma divertida. Ante a necesidade de favorecer a inclusión do alumnado con NEE e para mellorar a súa convivencia durante o recreo.

Para levar a cabo esta proposta utilizáronse diferentes programas de xogos cooperativos e diversos materiais como: paracaídas, pelotas, aros, sacos, cordas, picas, colchóns, globos, botellas, patines, telas, ceras... coa finalidade de facer máis atractivos e lúdicos os recreos.

Obradoiros de reforzo educativos

Para a posta en marcha dos obradoiros de reforzo educativo, previamente seleccionouse xunto co equipo de orientación de cada centro, obxectivos de traballo.

De forma global



Nenos/as realizando tarefas de clase así como xogando mediante programas de autoinstrución.

O obxectivo común é aportar estratexias cuxa utilización lles permita aos nenos e ás nenas resolver tarefas.

Por esta razón fíxose fincapé no exercicio das funcións executivas mediante programas de autoinstrucións.

Estes obradoiros realizáronse en diversos centros educativos así como a domicilio.

Ademais da importancia do traballo na área curricular, tamén se considerou importante o traballo da parte social e de comunicación, polo que nos talleres sempre se dedicaba unha parte ao xogo.

Outros aspectos que tamén se desenvolveron foron as problemáticas na lectoescritura.

Participación en actividades extraescolares

As necesidades non só se atopan no ámbito académico, senón que hai máis áreas que carecen de recursos para poder levarse a cabo de forma axeitada.

Entre elas atópase a actividade de natación terapéutica nun dos centros debido ás necesidades dun grupo de alumnos/as do centro. Nesta actividade ofreceuse apoio ao monitor para que a actividade puidese desenvolverse sen dificultades.

F. CASO PRÁCTICO 1: AFASIA

A afasia é un trastorno da linguaxe que se produce por consecuencia dunha lesión cerebral como pode ser un derrame, un tumor cerebral, infeccións, lesións ou demencias. Tendo en conta isto, pode ter diferentes etioloxías: vasculares, traumáticas ou dexenerativas entre outras. Estas poden dificultar a lectura, a escritura ou a expresión do que se quere dicir de maneira temporal, recuperándose dunha afasia sen necesidade de tratamento ou, pola contra, necesítase de terapia da linguaxe para o proceso de recuperación.

Dentro do mundo das afasias existen diferentes subtipos dependendo da súa localización. De maneira xeral, existen catro tipos principais:

- Afasia expresiva: o/a paciente sabe o que quere dicir pero ten dificultades para escribilo ou dicilo.
- Afasia receptiva: a persoa escoita a voz e pode ler un documento pero, pola contra, non atopa sentido ao que lee ou escoita.
- Afasia anómica: ten dificultade para usar as palabras correctas para describir obxectos, eventos ou lugares.
- Afasia global: prodúcese cando a persoa non pode falar, entender o que se lle di, ler ou escribir.

Algúns dos “subtipos” de afasias, abordados na sesión formativa, son os que se describen a continuación.

Afasia de broca

Caracterízase por unha linguaxe espontánea non fluída, con frases curtas e incompletas así como pouca axilidade articulatória e alteracións na prosodia (ritmo).

En xeral a súa linguaxe espontánea, lenta e fatigada. A persoa vive cunha frustración e impotencia dada a súa limitación na capacidade expresiva.

A característica máis relevante da súa linguaxe é o agramatismo, é dicir, diminúe o uso de palabras funcionais como son por exemplo artigos, preposicións, conxuncións... Este concepto é denominado, de maneira común, como “fala telegráfica”.

Por exemplo, en lugar de dicir “estou moi canso/a e quero ir a durmir”, a persoa con afasia de broca pode acabar dicindo “canso/a durmir”. Tamén son frecuentes as pausas, prolongadas en moitos casos, para procurar atopar a palabra correcta. Este fenómeno recibe o nome de anomia.

Finalmente, a comprensión verbal está preservada aínda que varía dalgúñas persoas a outras.

Afasia de Wernicke

Caracterízase por unha linguaxe espontánea, fluída en forma de xerga e cun discurso incoherente. Isto provoca a aparición de neoloxismos (palabras inventadas), parafasias fonémicas (esparatrapo por esparadrapo) ou parafasias semánticas (cama por mesa).

A diferenza da afasia de Broca, as persoas non presenta dificultades para articular e a melodía e ritmo mantense preservados.

Finalmente, a comprensión do linguaxe oral sempre está alterado ao igual que a comprensión lectora e a súa escritura.

Un exemplo de linguaxe espontánea dunha persoa con Afasia de Wernicke é o seguinte: “Oh seguro, adiante, ¡o que queira! Si podo, fareino. Oh, escollo a palabra de forma equivocada para dicir todos os babeiros sempre que lle interrompen dando voltas, se sabes o que quero dicir, que é tratar pararepulsas. Repulsación, ben, tratamos de facer mellor que poderíamos, aínda que en outra época era coas cama sobre a mesma cousa...” (Gardner, 1974).

Afasia de Anóminca

Trátase do síndrome afásico máis frecuente e menos grave aínda que é moi incapacitante a nivel comunicativo.

Caracterízase por un linguaxe espontáneo fluído, onde a principal dificultade é a de encontrar o nome da palabra, fenómeno tamén coñecido como “punta da lingua”.

Cando esta anomia (trastorno da linguaxe que se caracteriza pola incapacidade ou dificultade de recoñecer ou recordar os nomes das cousas) é moi frecuente, empobrece o contido da información que quere transmitirse.

A comprensión oral e escrita así como a repetición encóntanse preservadas. Así pois, o principal problema é a denominación.

Finalmente, a lectura e a escritura están relativamente preservadas.

Outras afasias

Ademais das mencionadas outro tipo de afasias serían: Afasia de condución, Afasia transcortical motora, Afasia transcortical sensorial, Afasia global e Afasia subcortical.

G. CASO PRÁCTICO 2: ENFERMIDADES DEXENERATIVAS



Son aquelas que afectan ao noso sistema nervioso de forma progresiva, polo que ao inicio da enfermidade poden pasar inadvertidas e só cando as estruturas e funcións do noso sistema nervioso se atopan danadas, comezan a percibirse os síntomas que dependen das áreas danadas.

Dende o punto de vista comunicativo, obsérvanse dificultades á hora de emitir unha mensaxe e, mediante a exposición de casos, as limitación que se poden atopar.

A continuación preséntase a exposición de dous casos:

- Enfermidade de Parkinson (EP).
- Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA).

Ambas patoloxías, de carácter dexenerativo, van requirir rehabilitación en todos os aspectos da fala. Ademais, é moi importante ter en conta que cada paciente é diferente, polo que o traballo de avaliación previa é vital para posteriormente crear un programa adaptado ás súas necesidades e demandas.

Enfermidade de Parkinson (EP)

A enfermidade de Parkinson é unha disfunción neurolóxica que afecta aos mecanismos motores da comunicación e da deglución.

As alteracións da fala e voz máis comúns son:

- A perda progresiva do volume da voz,
- a monotonía da voz que provoca que o ritmo este alterado observándose unha tendencia a aumentar a velocidade,
- a voz é máis débil,
- con tremor e ronca
- con dificultades na articulación e titubeos ou vacilacións ao inicio da fala.

Por estes motivos, é tan importante o papel da rehabilitación para conseguir unha comunicación efectiva e eficiente nos diferentes contextos sociais utilizando diferentes técnicas ou estratexias que melloren na medida do posible a intelixibilidade da fala.

Dentro da intervención da enfermidade de Parkinson abordaranse os seguintes aspectos:

- Relaxación,
- postura,
- respiración,
- fonación,
- articulación e
- prosodia.

Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA)

A Esclerose Lateral Amiotrófica é unha enfermidade crónica e dexenerativa, xeralmente de orixe descoñecido que se caracteriza pola morte progresiva das motoneuronas, producindo debilidade e atrófica muscular.

Dende a área de rehabilitación da linguaxe será importante traballar a relaxación total e de:

- Distintas zonas corporais,
- respiración,
- articulación,
- fonación e
prosodia.

H. CASO PRÁCTICO 3: DISFEMIA OU TARTAMUDEZ



A disfemia é un síndrome caracterizado polas difluencias anormais e persistentes na fala, que acompañanse por peculiares patróns conductuais, cognitivos e afectivos.

Para saber o que é unha disfemia é necesario saber antes o que é unha difluencia normal e anormal.

- Difluencia normal: cando entre os 18 meses e os 7 anos de idade moitos/as nenos/as atravesan períodos de disfluencia da linguaxe vencellada a seus esforzos por aprender a falar onde esta falta de fluidez pode facerse máis frecuente por varios días, semanas ou meses ou incluso desaparecer e despois reaparecer.
- Disfluencia anormal: cando se produce a tartamudez que pode ser leve ou grave.

Estes/as pacientes saben exactamente o que queren dicir pero son incapaces de dicilo con normal fluidez por causa de repeticións involuntarias, prolongacións ou interrupcións nos movementos produtores da fala.

Por exemplo, durante a sesión formativa falouse da técnica de golpeo ou o uso do metrónomo para intentar controlar o ritmo da fala ademais de avogar pola a importancia das técnicas de relaxación.

I. CASO PRÁCTICO 4: DISLALIA



A dislalia é un trastorno na articulación dos fonemas, xa sexa por ausencia ou alteración dalgúns sons en concreto ou pola substitución destes por outros de forma incorrecta.

Polo tanto, trátase da incapacidade para pronunciar ou formar correctamente certos fonema ou grupos de fonemas.

Para abordar a intervención, podemos atopar recursos interesantes nas seguintes páxinas:

- Orientación Andújar,
- ARASAAC,
- Soy visual,
- El sonido de la hierba al crecer,
- outras.

Segundo a súa causa as dislalias poden clasificarse en evolutivas, funcionais, audióxenas ou orgánicas.

Dislalia evolutiva

É aquela que se produce na fase do desenvolvemento da linguaxe infantil na que o/a neno/a non é capaz de repetir por imitación as palabras que escoita.

Dislalia funcional

É aquela na que se produce un defecto no desenvolvemento da articulación da linguaxe debido a unha función anómala dos órganos periféricos.

Dislalia audióxena

É aquela na que a alteración na linguaxe é producida por unha audición defectuosa.

Dislalia orgánica

É aquel trastorno da articulación que se debe ás alteracións orgánicas.

Cando a alteración é consecuencia de lesións no sistema nervioso, fálase de disartria. Se a alteración se debese a anomalías anatómicas ou malformacións, chámase disglosia.

J. CASO PRÁCTICO 5: PARÁLISE CEREBRAL

Caracterízase pola dificultade motriz na realización da linguaxe oral, manifestando dende alteracións lingüísticas leves ata a máis absoluta imposibilidade para a expresión oral posto que se trata da transmisión das mensaxes enviadas polo cerebro aos músculos.

Respecto a área de rehabilitación da linguaxe haberá que ter en conta para traballar tódolos aspectos implicados na fala: respiración, articulación, fonación e prosodia.

Dentro da parálise cerebral poderemos atopar a parálise cerebral espástica, disquinética, atáxica ou mixta.

Parálise cerebral espástica

Onde a espasticidade refírese á rixidez. É un trastorno motor do sistema nervioso no que algúns músculos se manteñen contraídos de maneira permanente. Isto provoca rixidez e acoutamento dos músculos e interfire nos seus distintos movementos e funcións: deambulación, manipulación, equilibrio, deglución e, por suposto, a fala.

As persoas con este tipo de parálise atopan unha gran dificultade para controlar algún ou todos os músculos, que tenden a estirarse e debilitarse.

Parálise cerebral disquinética

Esta caracterízase por movementos lentos, involuntarios e desordenados que dificultan a actividade voluntaria.

Parálise cerebral atáxica

Son as que presentan dificultades para controlar o equilibrio debido a unha lesión no cerebelo. Segundo o alcance da lesión, estas persoas poden chegar a camiñar aínda que o farán de forma inestable.

Parálise cerebral mixta

Prodúcese cando o cerebro presenta lesións en diferentes estruturas. Polo xeral, non se manifestan as características dos diferentes tipos de formas puras, senón que existen combinacións.

K. CASO PRÁCTICO 6: HIPOACUSIA

A hipoacusia é unha diminución da capacidade de nivel de audición, que se atopa por debaixo do normal.

Cando a perda auditiva é total denomínase cifoses ou xordeira. Así, unha persoa xorda será incapaz ou terá problemas para escoitar. Pode ser debida á herdanza ou consecuencia dunha enfermidade, traumatismo, exposición a longo prazo ao ruído ou a medicamentos agresivos para o nervio auditivo.

Segundo a intensidade das hipoacusias clasifícanse en:

- Hipoacusia leve: cando a perda é de 20 a 40 dB.
- Hipoacusia media: cando a perda é de 40 a 70 dB.
- Hipoacusia severa: cando a perda é de 70 a 90 dB.
- Hipoacusia profunda: cando é máis de 90 dB.

En función do momento de aparición clasifícanse en:

- Hipoacusias prelocutivas: as que se producen antes do desenvolvemento da linguaxe.
- Hipoacusias postlocutivas: as que se adquiren despois de que a linguaxe fora adquirida no/a paciente.

A rehabilitación destas persoas dependerá do grao de perda de audición, da presentación ou non de amplificadores que diminúan o seu rango de audición (audífonos) ou dos implantes cocleares.

Existen produtos que axudan a mellorar a comunicación para persoas que teñen algún tipo de amplificador (audífonos ou implantes cocleares) como son os sistemas de indución magnética.

J. REFERENCIAS E LGAZÓNS DE INTERESE

Referencias

- R. D. 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de Dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social.
- Domínguez Torrejón, I, Sanguinetti Agustini H, *Ritmo y lenguaje. Discriminación auditiva*.
- Muscarsel, M Cristina, *Mundo sonoro 1 y 2. Estimulación para el desarrollo auditivo de niños hipoacusicos*.
- CENTAC, *Posibilidades del NFC para la accesibilidad*, 2014:
<http://www.centac.es/es/desayunos/posibilidades-del-nfc-para-la-accesibilidad>

Ligazóns de interese

- ARASAAC: <http://www.arasaac.org/>
- Soy visual: <https://www.soyvisual.org/>
- El sonido de la hierba al crecer: <https://elsonidodelahierbaelcrecer.blogspot.com/>
- Ensinanza para persoas con discapacidade cognitiva:
<https://www.youtube.com/channel/UCTcwqHHFTShqjPTN9RxdV3g>
- Servizo de videointerpretación SVisual (información sobre funcionamento):
<http://www.svisual.org/>
- Proxecto Telpes de “Estratexias e recomendacións para o desenvolvemento de Teleasistencia para persoas maiores xordas”:
<http://www.fundacioncse.org/TELPES/telpes.html>
- A Muralla de Ávila como exemplo na inclusión de vídeos en lingua de signos e con textos explicativos: <http://muralladeavila.com/es/>
- Aplicación para móbil (gratuíta) “Te cuento” para que nenos e nenas con xordeira podan crear e compartir os seus propios contos e xogos en lingua de signos e lingua escrita.
- Blog: “Oír es clave”:
http://www.oiresclave.org/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=93

- Pódense atopar subvencións relacionadas nas RRSS seguintes:
 - <https://twitter.com/DiCAccesible>
 - <https://www.facebook.com/DiCorunaAccesible/>