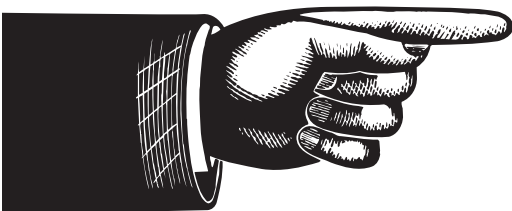




Tratando bien, hablando bien

**Términos, conceptos y normatividad básica
acerca de la discapacidad**



CONTENIDO: Karla Castillo López, Marisela Reyes Salazar, Gustavo Alonso Escobar Sandoval, María Teresa Fernández Vázquez.

EDITOR RESPONSABLE: Alberto Nava Cortez. CUIDADO DE LA EDICIÓN: Bárbara Lara Ramírez. DISEÑO DE PORTADA E INTERIORES: Maru Lucero. REDACCIÓN, INVESTIGACIÓN, Y CORRECCIÓN DE ESTILO: Karina Rosalía Flores Hernández.

Primera edición, 2011

Primera reimpresión, noviembre 2011

D. R. © 2011, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal
Av. Universidad 1449, col. Florida, pueblo de Axotla,
del. Álvaro Obregón, 01030 México, D. F.
www.cd hdf.org.mx

ISBN: 978-607-7625-44-5

Se autoriza la reproducción total o parcial de la presente publicación siempre y cuando se cite la fuente.

Ejemplar de distribución gratuita, prohibida su venta.

Impreso en México

Printed in Mexico

Índice

Presentación 5

Conociendo qué es la discapacidad 6

El concepto de la discapacidad de acuerdo
con la Convención sobre los Derechos
de las Personas con Discapacidad (CDPD) 9

Terminología básica
adecuada acerca de la discapacidad 10

Ahora hablemos bien,
para tratar bien: lo incorrecto y lo correcto 15

Reglas de oro de la CDHDF para
la atención de personas con discapacidad 17

Servicio de Interpretación Simultánea
a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva 25

Conclusión 27



ABCDEF

GHIJK

LMNÑO

PQRST

UVWXYZ

Presentación

El propósito de este folleto es proporcionar un conjunto de herramientas teóricas y prácticas que permitan a servidoras y servidores públicos de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) asumir los conceptos que contiene como parte de su vida cotidiana, y también busca ser un referente de gran utilidad para todas y todos los interesados en el tema, particularmente para quienes atienden o trabajan con personas con discapacidad.

Tratando bien, hablando bien se basa en el nuevo paradigma social que promueve la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD),¹ sin embargo, no tiene la intención de abordar exhaustivamente cada uno de los términos relacionados con la discapacidad, sino que, de forma breve y sencilla, muestra qué vocablos o conceptos son los correctos al aludir algún tipo de discapacidad o a las personas que la presentan, así como la normatividad que lo sustenta. Cabe expresar que los términos que se mencionan en el presente folleto son aquellos que han sido o son aceptados para su uso en publicaciones de distintos organismos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Resolución A/RES/51/106, sexagésimo primer periodo de sesiones, Asamblea General, ONU, 13 de diciembre de 2006. Entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Conociendo qué es la discapacidad

El concepto de *discapacidad* tiene diversas interpretaciones según el enfoque o el paradigma desde el que se aborde; a continuación se muestran algunas de las concepciones que son más representativas:

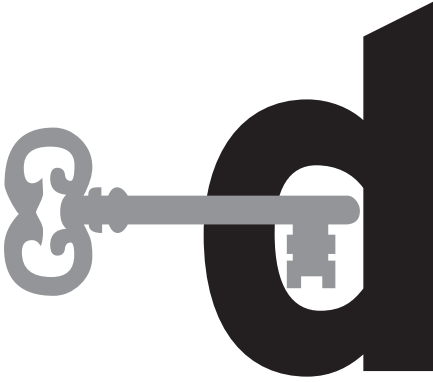
El paradigma médico o médico-rehabilitador: ubica a la discapacidad dentro del campo de la salud y le otorga un carácter individual que evidencia una restricción o inhabilidad para realizar una actividad en la forma en que se considera "normal" para un ser humano. Dicha restricción se origina por una *deficiencia* a la que la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías (CIDDM)² define como "cualquier pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica." Las preocupaciones cuasi únicas del modelo médico en relación con la discapacidad son la prevención y la rehabilitación.³

2 *Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*, disponible en <<http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/ciddm.php#def>>.

3 María Teresa Fernández, *Un ABC de la discapacidad*, documento en proceso de publicación, primera parte, S.D.

Paradigma social: parte del postulado de que la discapacidad es una construcción social –y por lo tanto modificable– que se presenta en un contexto físico, político y social con el que interactúa, y al hacerlo, tanto el entorno como la discapacidad se redefinen cada vez. Para este modelo es la sociedad –y no la persona–, la que debe transformarse, diseñarse y organizarse para responder a la demanda de las personas con discapacidad de alcanzar su participación plena en la totalidad de las áreas de la vida y en igualdad de condiciones con las demás personas.⁴

4 *Op. cit.*, p. 2.



El concepto de la discapacidad de acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)⁵

Según la CDPD, la discapacidad “es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.”⁶

La Convención adopta el modelo social de la discapacidad, y pide trascender el modelo médico. Se acompaña de un Protocolo Facultativo, cuyas firmas y ratificación son independientes de la Convención. Su importancia radica en que permite que personas o grupos de personas, tras haber agotado los recursos jurídicos al interior de su país, denuncien violaciones a sus derechos por parte de su Estado.⁷

El texto de ambos instrumentos fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006; México depositó su ratificación el 17 de diciembre de 2007. La Convención y su Protocolo entraron en vigor el 3 de mayo de 2008.

5 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *op. cit.*

6 *Ibid.*, Preámbulo, inciso e).

7 María Teresa Fernández, *op. cit.*

Terminología básica adecuada acerca de la discapacidad

Accesibilidad: es la garantía del acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, y a las instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público, en zonas urbanas y rurales, en igualdad de condiciones con las demás personas. Tiene como objetivo que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.⁸

Ajustes razonables: la CDPD señala que los ajustes razonables son “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.⁹

Barreras: son obstáculos y/o dificultades que las personas con discapacidad encuentran, y los cuales limitan su posibilidad de movimiento, comunica-

8 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, *op. cit.*, artículo 9, Accesibilidad.

9 *Ibid.*, artículo 2, Definiciones, párr. 5.

ción, información, y que pueden dificultar e incluso impedir el ejercicio de sus derechos y su plena participación social.

Barreras de la comunicación: son impedimentos y dificultades que se presentan en la comprensión y captación de los mensajes, vocales y no vocales, y en el uso de los medios técnicos y de información disponibles para las personas con distinto tipo y grado de discapacidad.

Barreras físicas: son obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las personas con discapacidad su libre desplazamiento en lugares públicos o privados, interiores o exteriores, así como el uso y disfrute de las instalaciones y servicios comunitarios, afectando de esta manera la plena inclusión social de una persona con discapacidad.

Barreras sociales y culturales: son actitudes de rechazo, indiferencia o discriminación hacia las personas con discapacidad, debido a los prejuicios y estigmas por parte de los integrantes de la sociedad, que impiden su inclusión y participación en la comunidad, desconociendo sus derechos y libertades fundamentales.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD): es un instrumento internacional de derechos humanos de la ONU desti-

nado a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. El propósito de esta Convención es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”.¹⁰

Discapacidad auditiva: se refiere a la falta o disminución en la capacidad para oír claramente debido a algún problema en algún lugar del aparato auditivo. La pérdida de la audición puede fluctuar desde la más superficial hasta la más profunda, llamada sordera. El término sordera se refiere al impedimento auditivo cuya severidad no permite a la persona percibir los sonidos y el lenguaje hablado, incluso usando un audífono.

Discapacidad intelectual: como cualquier discapacidad, ésta no es una enfermedad sino una condición de vida que se manifiesta con alteraciones significativas en el funcionamiento intelectual, tales como: el razonamiento, lenguaje, comprensión y resolución de problemas; y en la adaptación social, por ejemplo, en la toma de decisiones, independencia, el manejo del dinero y otras actividades de la vida cotidiana.

10 *Ibid.*, artículo 4, Propósito, párr. 1.

Discapacidad mental o psicosocial: implica la existencia de distintos tipos de afectaciones mentales o psicosociales, con mayor o menor grado de severidad, tanto en la vivencia subjetiva de la persona como en su repercusión dentro del funcionamiento social, personal y familiar. Las más representativas de esta discapacidad son: los trastornos depresivos y bipolares, la esquizofrenia, los trastornos obsesivo-compulsivos y los de ansiedad.

Discapacidad motriz: esta discapacidad presenta una limitación funcional o estructural para el desplazamiento, para manipular objetos o para la coordinación de movimientos. Las restricciones a la movilidad o la coordinación pueden afectar las extremidades inferiores y/o superiores, el tronco, cuello, cabeza u otros miembros.

Discapacidad visual: desde un aspecto descriptivo, la deficiencia visual es la carencia, disminución, defectos o ausencia total de la visión. Hay diferentes grados de severidad en la discapacidad visual, que van desde simples deficiencias visuales hasta la ceguera, que es la pérdida total de la visión.

Discriminación por motivos de discapacidad: de acuerdo con la CDPD es "cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejer-

cicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”.¹¹

Persona con discapacidad: es el término con el que han convenido en nombrarse a sí mismas las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Para la Convención las personas con discapacidad incluyen “aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.¹²

11 *Ibid.*, artículo 2, Definiciones, párr. 4.

12 *Ibid.*, artículo 1, Propósito.

Ahora hablemos bien, para tratar bien: lo incorrecto y lo correcto¹³

| Expresión incorrecta | Es una expresión incorrecta debido a que... | Expresión correcta |
|--|---|------------------------------------|
| Personas con capacidades diferentes | Todas las personas con o sin discapacidad tienen diferentes y muy distintas capacidades, por lo que este término es incorrecto debido a que no permite reconocer a las personas con discapacidad como un colectivo social que pugna por el reconocimiento de sus derechos y un tratamiento de igualdad y no discriminación. | Persona(s) con discapacidad |
| Discapitado(a) | Aquí el sustantivo <i>discapacidad</i> se adjetiva, lo que hace que una sola y simple característica califique inadecuadamente a la totalidad de la persona. | |
| Incapacitado(a), lisiado(a), disminuido(a), deficiente, tullido(a), defectuoso(a), etcétera. | Se trata de términos con connotaciones negativas, peyorativas, o que denotan una anomalía o una carencia, lo que coloca a la persona con discapacidad en situación de necesidad y dependencia con respecto a las demás. | |
| Inválido(a) o minusválido(a) | El término <i>minusvalía</i> denota una disminución del valor de la persona, y el vocablo <i>invalidéz</i> destaca una ausencia total de la valía de la persona. | |
| Persona(s) especial(es) | Este término segrega a las personas con discapacidad del resto de la población, marginándolas y provocando un trato desigual hacia ellas, e incluso rechazo. | |

13 Cuadro realizado con información de María Teresa Fernández, *op. cit.*

| Expresión incorrecta | Es una expresión incorrecta debido a que... | Expresión correcta |
|--|--|---|
| Persona normal | <p>Este término implica que son personas <i>normales</i> aquellas que no presentan una discapacidad, es decir, que se encuentran dentro de parámetros físicos y psíquicos aceptados.</p> <p>Con ello se entiende que las personas con discapacidad presentan una desviación negativa de la normalidad que sería más conveniente que no existiera.</p> | Persona(s) sin discapacidad |
| Padecer, sufrir o ser víctima de una discapacidad | <p>Al utilizar estos términos se tiene la presunción de que una persona con discapacidad de hecho sufre o experimenta una disminución en su calidad de vida, lo que refleja una percepción social desvalorizante de su condición. Además, se coloca a las personas con discapacidad en una situación de víctimas, buscando provocar sentimientos de lástima o conmiseración hacia ellas.</p> | Presentar una discapacidad o tener una discapacidad |
| Diminutivos tales como: cieguito(a), cojito(a) o renguito(a), sordito(a), loquito(a), enanito(a), mongolito(a), mudito(a), tontito(a), cuchito(a), etcétera. | <p>Los diminutivos podrían estar enmascarando, con aparentes o legítimos sentimientos de compasión o simpatía, una desvalorización o minusvaloración de la persona, con la implicación de que no se le considera completa o digna de un trato de igualdad.</p> | Ciego(a), persona con discapacidad motriz o motora, persona sorda o con sordera, persona con discapacidad mental o psicosocial, persona de talla pequeña, persona con síndrome de <i>Down</i> , persona con discapacidad intelectual, persona con malformaciones, etcétera. |

Reglas de oro de la CDHDF para la atención de personas con discapacidad

Recomendaciones generales

- Las personas con discapacidad no son personas enfermas. La discapacidad es una condición.
- Dé siempre un trato amable y respetuoso.
- No actúe como si la discapacidad no existiera, porque estará ignorando una condición importante en la persona.
- Cuando hable o requiera alguna información de una persona con discapacidad, diríjase directamente a ella y no a sus acompañantes o intérpretes.
- Sólo utilice los términos *discapacidad* y *persona(s) con discapacidad* para referirse a esta condición y a las personas que la tienen, respectivamente.

Personas con discapacidad motriz

- No empuje ni toque la silla de ruedas de una persona a menos que ella se lo pida; la silla es parte de su espacio personal.
- Si ofrece ayuda a alguien para subir o bajar un borde, banqueta o escalera espere a que le indique cómo hacerlo, de lo contrario puede ocasionar que se caiga.
- Cuando hable con una persona en silla de ruedas busque un asiento para usted y siéntese a su altura. Si eso no es posible, intente encucillarse o quédese de pie pero guardando cierta distancia, de modo que la persona no tenga que forzar el cuello para mantener contacto visual con usted.
- La persona que usa bastón o muletas necesita sus brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, jamás la tome de ellos.
- Si la persona usa muletas, bastón o andadera, cuide que tenga espacio para moverse, que otras personas no la hagan caer ni que tropiecen con su instrumento de apoyo.

- Algunas personas tienen limitaciones para utilizar las manos, las muñecas o los brazos. Tenga siempre la disposición de ofrecerles apoyo para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas, etcétera. Pero recuerde: primero pregunte si necesita ayuda y si la acepta, pregunte cómo lo debe hacer.

Personas con discapacidad auditiva

- Preste atención a las claves que la persona le ofrezca para averiguar si prefiere utilizar lengua de señas o gestos (a través del Servicio de Interpretación Simultánea a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva);¹⁴ o escribir, o hablar.
- No oculte la cara. Evite fumar y mascar chicle. No se tape la boca con la mano mientras habla, pues la persona debe ver sus expresiones.
- Cuando le hable, no necesita levantar la voz. Si la persona usa un audífono estará calibrado a un volumen normal de voz, un mayor volumen sólo le provocará distorsión.

14 *Vide infra*, Servicio de Interpretación Simultánea a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva, p. 25.

- Cuando recurra a una o un intérprete de lengua de señas, no mire directamente a la o el intérprete sino a la persona sorda y mantenga contacto visual con ella.
- Si le cuesta trabajo comprender lo que una persona hipoacúsica, sorda o con discapacidad auditiva dice, hágaselo saber o pídale que lo repita.
- Si la persona no comprende algo que usted haya dicho, expréselo de otra manera y no opte por repetir lo mismo.
- Recorra a la escritura o a un intérprete de lengua de señas cuando la información sea compleja.
- Hable directamente con la persona (preguntándole, por ejemplo, qué desea) en vez de dirigirse a la o el intérprete.

Personas con discapacidad visual

- Identifíquese, saludando y mencionando su nombre y cargo, antes de tener un contacto físico con una persona ciega. Si no lo conoce, explíquelo el motivo de su presencia.
- Cuando hable con una persona con discapacidad visual, diríjale siempre la palabra mirándola a los ojos.
- No deje sola a una persona ciega sin antes advertírsele.
- Si le ofrece o indica alguna cosa, aclárele de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Al realizar desplazamientos, pregúntele en todo momento si necesita de su apoyo; en caso afirmativo, pregúntele cómo puede brindárselo, o indíquele que colocará su mano en el hombro de usted. Camine hacia adelante y adecue su marcha a la de la persona, advirtiéndole de los obstáculos que se encuentren a su paso. No sujete a la persona, ella necesita de sus brazos para equilibrarse.
- Para indicar o ubicar un lugar, utilice referencias como *a su derecha*, *detrás de usted*; los adverbios de lugar (*aquí*, *allí*, *ahí*) no significan nada para una persona ciega o con discapacidad visual.

- De ser posible, acompañaela hasta el lugar que busca.
- Si le pide que le lea algún documento –y desea hacerlo–, hágalo despacio y con claridad, evitando hacer resúmenes por su cuenta o comentarios al respecto.
- No toque al perro guía de la persona. El perro está trabajando y debe concentrarse.
- Tampoco toque el bastón, éste es parte del espacio individual de la persona. Si ella apoya el bastón en el suelo, usted no lo mueva; puede avisarle en caso de que esté interfiriendo con la circulación para que ella lo acomode.
- Cuando vaya a marcharse, coménteles que va a hacerlo.

Personas con discapacidad intelectual

- Diríjase a él o ella con oraciones claras, utilice expresiones simples y conceptos concretos (evite las abstracciones).
- Divida una idea compleja en partes más pequeñas para facilitarle su comprensión.
- Nunca hable de una persona con discapacidad intelectual como si no estuviera presente.
- Cuando se dirija a él o ella no lo haga en forma infantil, ni como si le hablara a un niño o niña pequeña. Únicamente adecue la velocidad, complejidad y vocabulario de su mensaje para su interlocutor o interlocutora.
- Una persona con esta discapacidad puede tener dificultades para tomar una decisión rápida. Tenga paciencia y respete sus tiempos.
- Utilizar una señalización clara con imágenes puede ayudar a una persona con discapacidad intelectual a orientarse.
- Recuerde que la persona con discapacidad intelectual es adulta, y a menos de que se le informe lo contrario, puede tomar sus propias decisiones.

Personas con discapacidad psicosocial

- Evite utilizar términos como *loco*, *loca*, *loquito(a)*, *pirado(a)* en su discurso.
- La mayoría de las personas con discapacidad psicosocial no son violentas; pensar que sí lo son es de los principales prejuicios que se tienen sobre ellas, y genera actitudes estigmatizantes y discriminatorias que son el mayor obstáculo que enfrentan.
- El estrés puede afectar la capacidad de desempeño de una persona. Trate de reducir al mínimo la presión de las situaciones.
- Las personas con esta discapacidad tienen distintos modos de percibir y responder a las situaciones. Algunas de ellas no perciben los códigos sociales de la manera convencional, otras son hipersensibles. Una persona puede tener un nivel alto de energía y otra, en cambio, bajo o lento. Trate a cada persona como un individuo. Pregúntele qué le haría sentir más cómoda y respete sus necesidades tanto como pueda.
- También una persona con discapacidad psicosocial puede tener dificultades para tomar una decisión rápida. Tenga paciencia y respete sus tiempos.

Servicio de Interpretación Simultánea a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva

Desde el 14 de junio de 2010, la CDHDF ofrece este servicio a las personas con discapacidad auditiva el cual permite enlazar al personal de la Comisión con una o un intérprete de Lengua de Señas Mexicana y Lengua de Señas Americana.

El servicio de retransmisión de video (VRS) fue contratado por la Secretaría de Vinculación con la Sociedad Civil e Incidencia en Políticas Públicas de este organismo (a través del Programa por la Igualdad y la No Discriminación) con la empresa de Video de Interpretación Remota (VRI), con sede en Tijuana, Baja California.

El VRS es una forma del servicio de retransmisión de telecomunicaciones (TRS) que permite que las personas con discapacidades auditivas que utilizan el lenguaje de señas americano (ASL) se comuniquen con las y los usuarios del teléfono de voz mediante un equipo de video, en lugar de un texto. El equipo de video comunica a la o el usuario del VRS con un operador del TRS –llamado *asistente de comunicaciones* (CA)– de tal forma que la o el usuario del VRS y el CA puedan verse y comunicarse entre sí en una conversación de señas.

Al 19 de abril de 2011, la CDHDF ha realizado 20 acciones mediante el Servicio Interpretación Simultánea a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva, las cuales se mencionan a continuación:

- Tres quejas.
- Dos seguimientos a quejas.
- Una remisión por discriminación laboral.
- Ocho orientaciones verbales.
- Seis oficios de canalización.

La adquisición del equipo y la contratación del servicio es uno de los logros más significativos impulsados por la CDHDF para la generación de alternativas que permitan igualar las condiciones a partir de las cuales las personas con discapacidad ejercen sus derechos.

El Servicio de Interpretación Simultánea a Distancia para Personas con Discapacidad Auditiva está disponible en la oficina sede ubicada en av. Universidad 1449, col. Florida, pueblo de Axotla, del. Álvaro Obregón, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Conclusión

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal impulsa la plena aplicación de lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, pues aporta un enfoque integral y una perspectiva moderna de derechos humanos con la que todos en la Comisión debemos familiarizarnos para difundir los preceptos que ahí se enuncian, no sólo para referir y tratar adecuadamente al tema y a quien tiene esta condición, sino también para el reconocimiento de sus derechos y para poder responder a las demandas de inclusión de las personas con discapacidad.





Tratando bien, hablando bien.

Términos, conceptos y normatividad básica acerca de la discapacidad,

terminó de imprimirse en noviembre de 2011 en los talleres de

Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. de C. V. (IEPSA),

San Lorenzo 244, col. Paraje San Juan,

del. Iztapalapa, 09830 México, D. F.

El tiro fue de 2000 ejemplares impresos

en papel cultural de 75 g.

Para su composición se utilizaron tipos Interstate.