

# Lenguaje apropiado

*Interacción y comunicación apropiadas con o de personas con discapacidades.*

- **Hable directamente a la persona que tiene una discapacidad, no a su compañero o intérprete.**
- **Introdúzcase y pregunte “¿Cómo le puedo ayudar?”, y luego espere por instrucciones de lo que se necesita y siga las instrucciones.**
- **Permite que las personas se queden lo más independiente posible. Si la persona no necesita o quiere ayuda, acepte “no” sin sentirse ofendido.**
- **No se refiera a la discapacidad de la persona a menos que sea relevante.**
- **La mayoría de las personas con discapacidades prefieren lenguaje que enfatiza la persona en vez de la discapacidad, por ejemplo “persona ciega” o “personas con discapacidades” porque así se las reconoce primeramente como personas en vez de sus discapacidades.**
- **Evite referirse a grupos de personas por sus condiciones o discapacidades como “los ciegos” o “los sordos.”**
- **Evite los eufemismos condescendientes, por ejemplo “con capacidades diferentes,” “enfrenta retos,” “con una diferencia mental,” o “personas con necesidades especiales.”**
- **Respete la privacidad y preferencias individuales de las personas.**
- **Acuérdese, su actitud puede mejorar o arruinar el viaje o las vacaciones de su cliente.**

---

## Use

- ◆ Una persona con una discapacidad, o que tiene una discapacidad, gente con discapacidades
- ◆ Sin discapacidad
- ◆ Usa una silla de ruedas / dispositivos de asistencia
- ◆ Discapacidad congénita
- ◆ Persona con una discapacidad física
- ◆ Persona sorda, persona dura de oído
- ◆ Tiene una discapacidad de habla, no capaz de hablar
- ◆ Persona ciega, con baja visión
- ◆ Persona con una discapacidad intelectual, cognitiva o del desarrollo
- ◆ Persona epilepsia
- ◆ Persona con una discapacidad psiquiátrica
- ◆ Persona de baja estatura o persona pequeña

## No use

- ◆ Los discapacitados, enfrenta retos físicos
- ◆ Normal, sano
- ◆ Atado a una silla de ruedas, confinado a una silla de ruedas
- ◆ Defecto de nacimiento
- ◆ Lisiado, deformado, inválido, un rengo
- ◆ Los sordos, sordomudo
- ◆ Tiene un defecto verbal, es idiota
- ◆ Los ciegos, las ciegas
- ◆ Estúpido retrasado, lento, deficient mentalmente, enfrenta retos mentales
- ◆ Epiléptico, espástico
- ◆ Loco, chiflado
- ◆ Enano

# Cortesías comunes

- ◆ **Salude a individuales con discapacidades como lo haría con cualquier otro cliente**, sea o con una sonrisa, un apretón de manos o por introducirse.
- ◆ Sea considerado del tiempo extra que puede requerir una persona con una discapacidad a hacer cosas o hablar. **Deje que la persona escoja el ritmo** del andar o del hablar.
- ◆ Cuando se habla con alguien que habla despacio o con mucho esfuerzo, **no se finja entender**. Pídale educadamente repetirse lo que no ha entendido **o preguntar si escribir estaría bien**.
- ◆ **Una silla de ruedas es parte del espacio personal del individuo**. No se apoye en o poner nada en ella. Si ustedes están hablando más que un par de minutos, **póngase al nivel de ojo de la persona** para evitar dolor de cuello para los dos.
- ◆ Cuando se habla con una persona con pérdida de visión, acuérdesese de **identificarse, los que están con usted, e indique cuando usted mueve** desde un lugar a otro y cuando se ha terminado la conversación.
- ◆ Cuando se guía una persona con pérdida de visión, **deje que la persona tome su brazo**. Así, la persona puede seguirle fácilmente, incluso con los bordillos y las escaleras. **Describa los obstáculos** que se enfrenta y describa su alrededor para que la persona pueda orientarse.
- ◆ **Use direcciones y distancias específicas**, por ejemplo, tres pasos a la izquierda, cuando se da direcciones a una persona con pérdida de visión.
- ◆ Siempre mire hacia una persona que es sorda y, cuando se duda, pregúntele si está bien escribir notitas. **Hablar más fuerte no significa que podrá escuchar**.
- ◆ Cuando ayude a una persona con una discapacidad cognitiva, **trate a los adultos como adultos. Use palabras y frases fáciles** y confirme que ha entendido el cliente.
- ◆ **Animales de servicio están trabajando** y no se los debe tocar, acariciar o distraerlos de otra manera.
- ◆ **Si no está seguro de qué decir o hacer, ¡PREGÚNTELE!**

---

**Use ODO como su Centro de recursos empresariales  
Mande preguntas o comentarios por correo electrónico a  
info@opendoorsnfp.org o llame 773-388-8839.**



**Visítenos en línea en  
opendoorsnfp.org**