



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

RECOMENDACIONES ERGONÓMICAS Y PSICOSOCIALES



**PAUTAS DE COMUNICACIÓN
CON PERSONAS
CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

La **comunicación** es la base que sustenta las distintas actividades de una organización y debe servir como **lazo integrador** entre sus miembros para mantener la cooperación necesaria para la realización de objetivos. El proceso de comunicación propicia las relaciones entre los integrantes de la organización. A través de él se emite y recibe información, se expresan modelos de conducta y formas de pensar y se transmiten necesidades. No solo es indispensable para el desarrollo adecuado de las tareas, sino que constituye un pilar de nuestra salud, nuestra seguridad y bienestar en el trabajo.



Con carácter general, uno de los requisitos de la comunicación es su **claridad**, de forma que **el lenguaje** en que nos expresamos **y la manera de transmitir** han de ser **accesibles** para aquellos con los que nos comunicamos.

Es posible que en el entorno laboral se encuentren personas con sordera o disminución de su capacidad auditiva, con las que ha de estar presente de modo particular la voluntad de entender y hacernos entender en el proceso comunicativo. Las condiciones de trabajo pueden entrañar, entre otros, exposición a riesgos asociados a la carga cualitativa de trabajo, el aislamiento y dificultades en las relaciones y apoyo social.

Si aquellos con quienes interactuamos padecen algún tipo de sordera o discapacidad auditiva, **el uso de técnicas adecuadas de comunicación es particularmente importante**, considerando que habitualmente la comunicación más directa y más eficaz se produce en situaciones en las que las personas se encuentran cara a cara.

RECOMENDACIONES

Condiciones de trabajo

- Reducir el ruido ambiental, practicando el acondicionamiento acústico necesario para eliminar en lo posible la reverberación. Limitar el uso o la presencia de equipos que generen ruido (impresoras, teléfonos, etc.).
- Iluminación que facilite la lectura labial, si se precisa, y se adapte a las exigencias de la tarea. Evitar reflejos y deslumbramientos.
- Disposición de los puestos teniendo en cuenta la necesidad de comunicación y trabajo con otras personas.
- Utilización, en la medida de lo posible, de mesas redondas u ovaladas para las reuniones, con el fin de mantener el contacto visual con cualquiera de los participantes.
- Previsión de actuaciones y recursos en situaciones de emergencia que tengan en cuenta las necesidades de todas las personas sordas, en caso de alarma, evacuación, confinamiento, etc.



PAUTAS DE COMUNICACIÓN

- Conseguir la atención de manera respetuosa, colocándose en el campo de visión. En alguna ocasión puede estar indicado tocar su hombro respetuosamente.
- Hablar de frente, con el rostro bien iluminado y manteniendo el contacto visual. Las expresiones faciales ayudarán a la comprensión del mensaje. Evitar esconder la boca, mirar alrededor, comer o mascar chicle mientras se conversa, ya que estos gestos pueden interferir en su habilidad para escuchar o interpretar lo que se está diciendo.
- Situarse a su altura, manteniendo un cuidado especial si la persona no se encuentra de pie.
- Hablar con naturalidad, vocalizando bien, pero sin exagerar la forma habitual de hablar.
- No hablar deprisa ni demasiado despacio.
- Hablar con el tono habitual. Si hay ruido en el ambiente puede elevarse la voz, pero sin gritar.
- Utilizar frases sencillas; no hablar con palabras sueltas, ni con frases entrecortadas. Usar un vocabulario común.
- Repetir el mensaje, si la persona no lo ha entendido. Puede cambiarse alguna palabra por otra más sencilla, pero repitiendo siempre la frase completa y contextualizando el mensaje.
- Respetar los turnos de interacción; hablar una persona cada vez.
- Hacer gestos naturales que ayuden a comprender el mensaje. También puede ser útil en algunos casos escribirlo.
- Asegurarse de que el mensaje ha sido comprendido, tomándose el tiempo necesario para ello.
- Ejercitar la paciencia. Seguramente la otra persona también la ejercitará con nosotros.

