

ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO	3
2. INTRODUCCIÓN	5
3. COMUNICACIÓN	6
3.1. Introducción	6
3.2. Consejos para comunicarse con personas con discapacidad	Error! Marcador no definido.
4. ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y HABILIDADES COMUNICATIVAS	11
4.1. Habilidades sociales	12
4.2. Sistemas de comunicación	12
4.3. ¿Para qué es bueno un buen comunicador?	13
4.4. Barreras de comunicación	13
4.5. Escucha activa y empatía	14
5. ESTRATEGIAS Y TECNOLOGÍAS ASISTIVAS PARA TRABAJAR CON PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES	16
5.1. Para personas con problemas de movilidad	16
5.2. Para personas con problemas de esucha	20
5.3. Para personas con problemas de vista	21
6. REFERENCIAS	24

1. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

TÍTULO DEL MÓDULO	Habilidades de Comunicación
PALABRAS CLAVE	Comunicación, asistente personal, mensajes, comunicación verbal, comunicación no-verbal, habilidad para comunicar, idioma, Web 2.0, herramientas de comunicación, Skype, Windows Live Messenger, compartir archivos multimedia, herramientas de comunicación simultánea, protocolo de voz por internet
GRUPO DESTINATARIO	El grupo destinatario de este módulo son las personas que quieren adquirir conocimiento para convertirse en asistente personal para las personas con discapacidad
NIVEL	intermedio
SALIDAS LABORALES	Personas independientes que quieren ser asistente personal para personas con discapacidad
OBJETIVOS DEL MÓDULO	Este módulo ofrece conocimiento práctico y de fácil comprensión, recursos y oportunidades de networking sobre cómo empezar y trabajar como asistente personal.
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Tras la finalización con éxito del módulo el participante aprenderá: <ul style="list-style-type: none"> - cómo comunicarse con personas con discapacidad - comunicación verbal y no-verbal - cómo mejorar sus habilidades comunicativas utilizando internet - adquirir y organizar información - establecer el modo de comunicación - utilizar feedback

PREREQUISITOS	Uso básico de las TICs
CONOCIMIENTO PREVIO	ninguno
DURACIÓN	7 horas
COMPETENCIAS	Identifica las habilidades de comunicación de la persona con discapacidad. Establece el modo de comunicación Se comunica y utiliza el feedback
EVALUACIÓN	La evaluación consistirá en un test con múltiples opciones. Cada test consistirá en preguntas con varias opciones que evaluarán el conocimiento y nivel de comprensión del candidato en base a los objetivos de aprendizaje.
CATEGORÍA	coste (optimización del coste) tiempo (gestión eficiente del tiempo) calidad-s (calidad de servicio) calidad-g (calidad de gestión)
MATERIAL SUPLEMENTARIO	ninguno

2. INTRODUCCIÓN

Estimado participante,

¡Bienvenido a este módulo! Este módulo está creado para personas que quieran ejercer como asistente personal para personas con discapacidad. En este módulo aprenderás como aumentar tus habilidades de comunicación.

Este módulo trabaja las habilidades de comunicación del asistente personal con la persona con discapacidad, sin importar la severidad de su deficiencia, buscando la mejor manera de comunicación y el estilo más apropiado para rápidamente identificar las necesidades de la persona con discapacidad o necesidades especiales, reducir su aislamiento y prevenir la depresión. Se adquirirán conocimiento sobre los estilos de comunicación, barreras, empatía y asertividad. Finalmente, se trabajarán las herramientas de comunicación instantánea para el asistente personal y la persona con diversidad funcional.

Tras estos módulos, ¡estarás preparado para trabajar como un asistente personal profesional!

Saludos cordiales,

Equipo del Proyecto EU-Assistant

3. COMUNICACIÓN

El lenguaje positivo empodera a las personas.

3.1. Introducción.

Utilizar el lenguaje no es para nada difícil. Hay varias normas simples que te ayudan a comprender lo que necesitas decir y por qué. Esencialmente, la interacción y comunicación con personas con/sin discapacidad se basa en el respeto y la cortesía.

Algunas discapacidades son visibles, otras no lo son. Dado que la situación de cada persona es única, las mejores soluciones para hacer que las personas con discapacidad participen tan activamente como sea posible en las actividades del día a día surgen cuando la persona con discapacidad y el asistente personal trabajan juntos para desarrollar métodos alternativos para hacer frente a los retos que se afronta a diario al adquirir un nuevo conocimiento o cuando necesita probar algo. A menudo sólo hace falta algo de paciencia y creatividad.

Anima a la persona con discapacidades y enfatiza que él/ella lo hará mejor si hace más esfuerzo y pide ayuda cuando lo necesita.

Obtén tanta información como sea posible sobre la discapacidad de la persona. Habla con otra gente con discapacidad porque ellos conocen las necesidades y habilidades mejor y trabajarán contigo.

Facilita el aprendizaje de la persona con discapacidad usando diferentes métodos como llevar un sujetador de lápices, o una mesa plegable donde se puedan dejar los materiales o una grabadora mp3 para que permita que la persona pueda grabar lo que quiera.

Es necesario hacer uso de diferentes técnicas, pero también comunicación. Ofrecer la misma información para ver qué es lo mejor para la persona con discapacidad.

Sé flexible. No hay dos personas con las mismas necesidades. La capacidad de ser flexible puede ayudarte a trabajar de manera adecuada en cada circunstancia.

Acepta que existe la discapacidad. La no aceptación de este hecho significa la no aceptación de la persona.

3.2. Consejos para comunicarse con personas con discapacidad

Consejos generales para la comunicación con personas con necesidades especiales

- ❖ Habla con la persona con discapacidad como hablarías con cualquier persona. Habla en un tono adecuado para su edad.
- ❖ No tengas miedo de preguntar cuando no estás seguro/a de qué hacer. Si no sabes, pregunta a la persona por la mejor manera de comunicaros.
- ❖ Si ofreces ayuda, espera a ver si acepta la ayuda. Luego escucha o pregunta por las instrucciones.
- ❖ Trata a los adultos como adultos. Dirígete a las personas con discapacidad por su nombre cuando estés utilizando esa cercanía con el resto.
- ❖ Relájate. No te avergüences si utilizas expresiones como "nos vemos luego" o "has oído que..." cuando haga referencia a la discapacidad de la persona.
- ❖ Cuando te presenten a una persona con discapacidad, es apropiado ofrecer un apretón de mano. Las personas con uso limitado de las manos o con prótesis habitualmente dan un apretón de manos. (Saludar con la mano izquierda es un saludo adecuado)
- ❖ Pon en primer lugar a la persona, no su discapacidad.
- ❖ Si llamas a una persona con necesidades especiales, deja sonar el teléfono más tiempo de lo habitual para dejarle tiempo extra para coger el teléfono.
- ❖ Cuando converses en grupo, recuerda identificar a la persona con la que estás hablando.

Consejos para la comunicación con personas con movilidad reducida

- ❖ Si es posible, colócate a la altura de los ojos de la persona en silla de ruedas.
- ❖ te apoyes en la silla de ruedas o en cualquier otro aparato asistencial.
- ❖ No asumas que la persona quiere ser llevada/empujada- pregunta primero.
- ❖ Ofrece ayuda si la persona parece tener problemas abriendo una puerta.
- ❖ No seas condescendiente con las personas en silla de ruedas dando palmadas en la cabeza o en la espalda.
- ❖ Recuerda que el espacio personal debe incluir su silla de ruedas y muletas. No toques ni muevas la silla de ruedas, sus muletas o bastón sin su permiso.
- ❖ No grites. La sordera y la discapacidad física no están relacionados.
- ❖ Estate preparado- aprende la ubicación de rampas y facilidades de acceso.
- ❖ Cuando ayudes subiendo o bajando la acera, pregunta a la persona si prefiere ir de frente o de espaldas.
- ❖ Asegura que hay un camino claro hasta el destino. Cuando te encuentres en restaurantes, haz un espacio para la silla de ruedas en la mesa para que se siente ahí.

Consejos de comunicación con personas con problemas de habla

- ❖ Concéntrate en lo que está diciendo el individuo.
- ❖ Sé paciente. Tomate todo el tiempo que se necesite.
- ❖ No hables por la persona o intentes terminar sus frases.
- ❖ Trata de hacer preguntas que requieren respuestas cortas o un movimiento de cabeza.
- ❖ Si no entiendes lo que dice, no hagas como que lo has entendido. Pide a la persona que lo repita y después, repítelo tú.
- ❖ Si tienes dificultades para entender a la persona, considera la escritura como un medio alternativo de comunicación, pero primero pregúntale a la persona si le parece correcto.
- ❖ Presta atención al lenguaje corporal de la persona y trata de responder a cualquier pista no-verbal.

Consejos de comunicación para personas con dificultades de vista o ciegas

- ❖ Dile a la persona cuando te vas.
- ❖ Háblale a la persona cuando te acerques.
- ❖ Di claramente quién eres, habla en un tono de voz normal.
- ❖ Nunca toques o distraigas un perro guía sin primero preguntar al dueño.
- ❖ Cuando hables en grupo, recuerda presentarte y/o presentar a la persona que está hablando.
- ❖ Si estás ofreciendo asiento, pon de manera gentil la mano de la persona en el reposo o apoyo de la silla para que pueda ubicarla.
- ❖ No intentes llevar a la persona sin preguntar primero; permítele agarrarte del brazo y controlar sus propios movimientos.
- ❖ Sé descriptivo/a dando indicaciones, da información verbal sobre lo que es visualmente obvio para las personas que pueden ver. Por ejemplo, si hay escaleras cerca, menciona cuántas hay.
- ❖ Sé descriptivo/a cuando se esté en un nuevo entorno, dando una idea sobre los principales obstáculos/objetos que estén delante del usuario.

Consejos para la comunicación con personas que son sordas o tienen dificultades auditivas

- ❖ Si la persona utiliza un intérprete de signos, habla directamente a la persona, no al intérprete.
- ❖ Llama la atención de la persona antes de empezar la conversación (ej.: toca de manera gentil la espalda o el brazo)
- ❖ Si llamas a una persona que tiene dificultades auditivas, deja el teléfono sonar más de lo habitual. Habla de manera clara y estate preparado para repetir la razón de la llamada y quién eres.
- ❖ Mira directamente a la persona, ten gestos suaves, habla de manera clara, en un tono de voz normal y deja tus manos lejos de tu cara. Utiliza frases cortas y simples. Evita fumar o comer chicles.
- ❖ "Si la persona tiene dificultades entendiendo algo, busca una manera diferente de decir lo mismo en lugar de repetir las palabras originales una y otra vez"
- ❖ "Reduce el ruido de entorno cuando mantengas una conversación- apaga la radio o la TV y trasladaros a un sitio más silencioso"

Consejos para comunicarse con personas que tienen discapacidades cognitivas

Discapacidades cognitivas severas: autismo, Síndrome Down, lesión cerebral traumática y derrame cerebral

Discapacidades cognitivas menos severas: trastorno de déficit de atención, dislexia (dificultad en la lectura), discalculia (dificultades con las matemáticas), dificultades de aprendizaje en general

- ❖ Estate preparado para repetir lo que dices, oralmente o escribiéndolo. Suele haber un método de comunicación preferido, sé flexible en adoptarlo.
- ❖ Si estás en un sitio público con muchas distracciones, baraja cambiarte a otro lugar más tranquilo o privado.
- ❖ Sé paciente, flexible y ofrece apoyo. Toma tiempo para entender a la persona y asegúrate de que te entienda.
- ❖ Ofrece ayuda a la hora de rellenar formularios o entender instrucciones escritas y da un tiempo extra para la toma de decisiones. Espera a la persona a que acepte la ayuda, no la "sobre-ayudes" o seas condescendiente.

Consejos de terminología y comunicación

DI ✓	EVITA DECIR ✗
Persona con discapacidad	Víctima, sufre de ..., idiota
Persona con necesidades especiales	Deformado, minusválido, retrasado
Persona discapacidad física	Inválido, tullido
Persona que utiliza una silla de ruedas	Limitado a una silla de ruedas, confinado a una silla de ruedas
Persona con problemas de escucha	Sordo y tonto, sordo mudo
Persona con problemas de vista	Ciego, no puede ver, cuatro ojos



- ✓ El lenguaje positivo empodera.
- ✓ Relájate.
- ✓ Escucha a la persona con necesidades especiales.
- ✓ Trata a la persona con necesidades especiales con respeto, dignidad y cortesía.
- ✓ Ofrece ayuda, pero no insistas si la oferta no se acepta.
- ✓ Una persona con la misma discapacidad puede necesitar ayuda diferente.
- ✓ Si es necesario utiliza audio/ gestos táctiles/ presentaciones a la vez para los problemas de visión.
- ✓ Sé flexible. No hay dos personas con las mismas necesidades. La capacidad de ser flexible puede ayudarte a trabajar en circunstancias individuales.
- ✓ Evita las etiquetas.
- ✓ Evita los términos como "minusválido", "retrasado", "idiota", "confinado a una silla de ruedas" etc. porque son palabras inapropiadas, no reflejan al individualidad, igualdad o dignidad de la persona con discapacidades. No puedes utilizar palabras como "persona normal", porque esto implica que la persona con discapacidad no es normal. Se pueden usar los términos "persona con necesidades especiales" o "personas con discapacidad" porque son descriptivos, pero no negativos.
- ✓ Acepta que existe la discapacidad. La no aceptación de este hecho significa acepta la no aceptación de la persona.

4. ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y HABILIDADES SOCIALES

Para asegurar una relación de trabajo estable y efectiva entre el asistente personal y el usuario es muy importante ser capaz de comunicarse bien.

Es necesario ser consciente de que los conflictos son habituales y surgirán, y si a pesar de ellos ambas partes quieren mantener la relación, tendrán que hacerles frente y aprender a solucionarlos, nunca evitarlos, porque aparecerán una y otra vez con un mayor resentimiento.

Una buena comunicación y respeto mutuo son las claves para que el conflicto no se convierta en algo irresoluble. Aunque, a veces, puede ser necesario ir al jefe del servicio para la mediación.

Aspectos a considerar:

- Es imposible no comunicarse. Toda actitud es una forma de comunicación.
- La comunicación humana incluye dos modalidades: verbal y no verbal. Muchos problemas de comunicación se deben a discrepancias entre ambas modalidades.
- Lo más importante sobre la comunicación es la voluntad de comunicarse.
- El lenguaje debe ser comprensible para ambas partes.

Es importante ser consciente de cómo llevamos a cabo el discurso, como exponemos nuestras ideas y cómo estamos influenciadas por ideas previas que tenemos (prejuicios). Hay que ser consciente que, a veces, interpretamos las palabras de otros dando un significado o queriendo decir algo diferente a lo que uno pretende.

COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

- La comunicación no verbal es inevitable.
- Hasta un 93% del significado proviene de lo no-verbal (58% corresponderían a los gestos, 35% a la utilización de la voz para transmitir palabras – ej.: tono) y sólo el restante 7% del significado recaería sobre la importancia de la palabra.
- La forma, el tono de voz, etc. Van a ser determinantes para conocer el significado que se ha dicho y la emoción de quien lo expresa.
- Cuando se reciben mensajes contradictorios entre ambos tipos de comunicación, nos quedamos con la comunicación no verbal.
- Nos da información sobre la otra persona, sus sentimientos...

4.1. Habilidades sociales

Las habilidades sociales son un pack de hábitos o estilos (incluyendo actitud, pensamientos y emociones) que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, hacernos sentir bien, conseguir lo que queremos y evitar que el resto nos impida conseguir nuestros objetivos.

Podemos también definirlos como la habilidad de relacionarnos con otros de la manera en la que conseguimos los máximos beneficios y las consecuencias negativas mínimas, tanto a corto como a largo plazo.

4.2. Estilos de comunicación

ESTILO PASIVO

Cuando alguien actúa de manera pasiva no se expresa. Deja a los otros que le manden, le cuenten qué hacer y no defiende sus propios derechos. Como norma, las necesidades, opiniones y sentimientos son ignorados y la gente saca ventaja de ello.

ESTILO AGRESIVO

En el otro extremo están las personas que son agresivas. Son mandonas, intimidan al resto, critican y humillan. Sólo se preocupan de conseguir lo que quieren y generalmente tienen pocos amigos de verdad. Por tanto, está claro que tanto una actitud pasiva y agresiva no son la mejor manera para relacionarse con otros. Estas dos actitudes terminan en estar dolido (estilo pasivo) o agrediendo y sacando tajada del resto (agresivo).

ESTILO ASERTIVO

Es la manera más efectiva para comunicarse.

La persona que se comunica asertivamente explica qué piensa, siente o necesita teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Permite a la persona movilizarse basado en sus intereses más importantes, se defiende sin ansiedad y expresa con tranquilidad sus sentimientos honestos o ejerce sus derechos personales, sin negar los del resto.

Actuamos de manera asertiva cuando...

- Mantenemos un equilibrio con nuestros derechos y los del resto.
- Defendemos arduamente nuestros derechos, pero no molestamos ni dañamos a nadie.
- Decimos lo que pensamos y queremos de manera clara.
- Nuestros amigos nos consideran como seguros para el resto, sinceros y amigables.

4.3. ¿Para qué es buena la comunicación?

- Para establecer contacto con las personas.
- Para dar y recibir información.
- Para expresar y entender lo que pensamos.
- Para verbalizar nuestros sentimientos.
- Para compartir algo con alguien.
- Para conectar emocionalmente con otros.
- Para establecer vínculos o unidad con afección.

La comunicación abarca:

- No únicamente oír sino escuchar de manera efectiva (hacer una escucha activa)
- Ser capaz de decir lo que queremos decir (y nada más)
- Ser consistente con lo que decimos y cómo lo decimos (comunicación verbal y no verbal)
- Expresar claramente y reforzar mensajes mediante gestión y lenguaje corporal.
- Adaptar la comunicación a la situación y características de la otra persona.
- Asegurar que la persona que escucha entiende el mensaje.
- Saber cómo interpretar la posible respuesta de la otra persona.

4.4. Barreras de comunicación

Originadas por el ENTORNO:

- Ruido
- Espacio físico incómodo o indiscreto
- Interrupciones (llamadas de teléfono) y otros elementos de distracción (como personas ajenas entrando a la habitación)

Originados por el EMISOR (quien habla)

- Falta de habilidades: inadecuado, denso, con rodeos, ...
- No vocaliza adecuadamente
- Falta de empatía

Originados por el RECEPTOR (quien escucha)

- Falta de atención/ interés: hastío, preocupación, etc.

- Prejuicios, estereotipos
- Interpretaciones
- Falta de feedback

El uso del Feedback principalmente sirve para aumentar la efectividad de la comunicación y se utiliza a menudo en la Escucha Activa.

4.5. Escucha activa y empatía

ESCUCHA ACTIVA

Es el acto de escuchar con atención y concentración al interlocutor, mostrando interés al interlocutor mediante acciones no verbales como asintiendo, mirando a los ojos, haciendo preguntas...

Es importante escuchar plenamente sin pensar sobre lo que vamos a contestar después (*error habitual).

Técnicas que ayudan a una escucha activa:

- Sentarse de manera natural.
- Dejar hablar: deja tiempo y espacios para que lo haga
- No distraerse, concentrarse en el interlocutor
- Estar concentrado
- Evaluar el contenido y no la manera de decir las cosas
- Mantener contacto visual
- Parafrasear y resumir, mandar el mensaje de que estás escuchando
- Tomar notas si es necesario
- No interrumpas, espera hasta el final
- No saques conclusiones precipitadas
- Trata de escuchar las ideas principales

EMPATÍA:

Se define como a habilidad de ponerse en el lugar del otro, sintiendo lo que cree que siente la otra persona. En otras palabras, es la habilidad para recibir y percibir las experiencias de otras personas, especialmente emociones.

Es una habilidad básica en la comunicación interpersonal que permite el entendimiento entre dos personas, algo esencial en el diálogo.

La empatía puede cambiar la disposición del interlocutor, sea esta de aburrimiento, falta de confianza, oposición o tensión. Cuando tenemos empatía nuestro compañero se sentirá comprendido y relajado porque el entenderá que no tiene que hacer esfuerzo para hacerse entender.

Actitudes que pueden ayudar a establecer empatía:

- Entender al otro, recopilar emociones, pensamientos, opiniones, objeciones o quejas.
- Ser capaz de captar lo que el otro expresa desde su perspectiva.
- Preguntar para asegurarse de que han entendido el mensaje.
- Observar su lenguaje verbal/no verbal para detectar sentimientos y emociones.
- Hacer movimientos y gestos similares a los que muestra la otra persona.
- Observa el movimiento de cabeza durante la comunicación.
- Repite la idea con tus propias palabras, parafrasea.
- Deja finalizar el discurso, reduce las interrupciones.
- Observa cómo se siente el interlocutor.
- Usa un tono de voz suave y volumen bajo.
- Presta atención al contacto físico.
- Considera y evalúa la opinión del interlocutor incluso cuando es diferente a la nuestra.

5. ESTRATEGIAS Y TECNOLOGÍA ASISTIVA QUE FACILITA EL TRABAJO POR ORDENADOR DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

5.1. Para personas con problemas de movilidad

PROBLEMA	SOLUCIÓN
<p>Pulsar todas las teclas del teclado</p>	<p>Cambiar el teclado típico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliza una funda para el teclado (un tipo de cubierta con agujeros para todas las teclas) que guía a los dedos pulsando las teclas.  <ul style="list-style-type: none"> - Ajustes en el Panel de Control/ Facilitar el acceso para cambiar varios tipos de teclados (facilitando varias abreviaturas, etc.) <p>Usar teclados alternativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usar amplios y grandes teclados para aquellos que pueden mover sus manos y dedos en amplias proporciones  <ul style="list-style-type: none"> - Usar un mini teclado para aquellos que tienen dificultades de movimiento  <ul style="list-style-type: none"> - Usar un teclado compacto para aquellos que solo usan una mano y sólo pueden hacer movimientos limitados:



- Utilizar el teclado de la pantalla (teclado virtual)



- Reorganizar las letras más cerca (teclados Dvorak) para aquellos que tienen problemas con el movimiento de muñeca o los que usan dos dedos para escribir algo:



- Utilizar un Teclado de Teclas grandes (dos o seis teclas) cuando la mano no se puede mover, y así los dedos se mantienen en una quiertos o de tipo CyKey (con teclas que deben pulsarse con fuerza) para aquellos que no pueden levantar los dedos.



	 <p>- Utilizar el teclado Matias (disponible para el diestro o zurdo) o Frogpad (medio teclado, pero más difícil de utilizar porque requiere darle a la tecla más de una vez) para los que solo utilizan una mano:</p> 
<p>El ratón y otros métodos</p>	<p>- Escoge desde el menú de Windows (Panel de control/ Accesibilidad) que todos los comandos se realicen desde el teclado, se use el ratón o no, etc.</p> <p>- Utilizar otro tipo de ratón: Joystic, trackball- bola de seguimiento (para aquellos que no puedan usar sus manos muy bien), trackpad.</p>      <p>- Utilizar un interruptor con un teclado en la pantalla para diferentes programas que requieren un simple escaneo</p>   <p>- Utilizar un Adaptador de Ratón especial para aquellos que tengan</p>

tembleque en las manos



- Ratón Ballpoint - un ratón portátil que puede usarse para aquellos que puedan usar el pulgar y el índice.



- Usar aparatos táctiles que permiten a la persona interactuar con el ordenador recibiendo impulsos táctiles:



- Usar un aparato electrónico de control del ratón que permite a la persona usar el cursor de la pantalla por ultrasonidos o infrarrojo.

- Usar almohadillas/Mesas para personas que tienen problemas de columna, costillas o incapaces de moverse mucho en silla de ruedas:



- Usar un ratón de pie:



	<ul style="list-style-type: none"> - Usar un software de reconocimiento de voz (por ejemplo, Windows o Dragon Dictate) - Utilizar pantallas táctiles o touch pads, que permiten a la persona controlar el ordenador mediante la superficie táctil. 
Escritura rápida	<ul style="list-style-type: none"> - Usar macro órdenes, teclas especiales que permitan a la persona gestionar su tiempo más rápido y mejor. - Abreviaciones programadas para las palabras/frases más utilizadas - Utilizar un software que permita una precisión automática de palabras cuando la persona escribe dos o tres letras de la palabra

5.2. Para personas con problemas de escucha

PROBLEMA	SOLUCIÓN
Escritura	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar Word Writer (características standard de procesadores de palabras que funcionan con una letra/lista de diccionario que ofrece opciones para las palabras no escritas de manera apropiada. - Utilizar un programa de predicción de palabras (software que sugiere palabras basadas en las letras que has escrito, hay softwares que sugieren la siguiente palabra de acuerdo al texto o uso previo): 
Presentación de información	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar la información de manera visual (por ejemplo, se ha recibido un email) 
Acceso multimedia (ej.: un video)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar captura de pantalla - Dar información en papel o en presentación Power Point

5.3. Para personas con problemas de visión

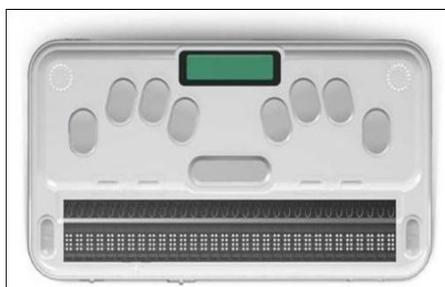
PROBLEMA	SOLUCIÓN
<p>En cuanto a las teclas del teclado</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar letras mayúsculas que contrasten con el color del ratón:  <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar un teclado touchpad - Utilizar un teclado Braille
<p>Leer la información en el monitor del ordenador. Utilizar tu ordenador</p>	<p>Maximizar la visibilidad/ aumento de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajustar el color de la pantalla del ordenador en el Panel de Control / Accesibilidad - Reducir el deslumbramiento para ajustar la iluminación (Panel de Control/ Accesibilidad) - Utilizar el sistema de reconocimiento Windows de voz (Panel de Control / Accesibilidad/ Velocidad del Proceso de Reconocimiento) - Utilizar sintetizadores de discurso (por ejemplo, JAWS 12) y software de lectura que aparece en la pantalla del ordenador para permitir a la persona escuchar el texto que aparece en pantalla:  <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar programas que leen los textos que aparecen en pantalla (Text to Speech) - Utilizar el Zoom para agrandar la fuente. - permitir a la persona utilizar un cristal lupas, que ampliará lo escrito en pantalla:  <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar lentes de aumento o lupas (Merlin LCD o cristales de aumentos portátiles) para permitir a la persona ver las letras más grandes en la pantalla. Es necesario aumentar el texto de 4 a 16 veces para que sea posible leerlo:



- Sistema de Reconocimiento Óptico de Caracteres – escanea la palabra impresa y manda el texto al ordenador:



- Utilizar Braille Lite, un teclado Braille o un aparato Braille (reemplazando el monitor del ordenador y dando información descriptiva y textual de la información que necesitan para interactuar con aplicaciones)



- Utilizar un Ordenador de Braille como Pronto! 40 V4

	 <p>- Utilizar periféricos de entrada para personas con problemas de visión severas</p> 
<p>Imprimir</p>	<p>- Utilizar letras grandes en materiales impresos. - Utilizar un lector de texto escaneado, que consiste en un escáner y un ordenador portátil donde se instala el reconocimiento óptico del símbolo.</p> 

6. REFERENCIAS

<http://en.wikipedia.org/>

<http://www.dhs.vic.gov.au/>

https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/pdf/disabilityposter_photos.pdf

https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating_with_people_with_disabilities.pdf