

Consells i pautes en la comunicació accessible per a persones amb discapacitat auditiva.

Conjunt de pautes, consells i recomanacions de diversa naturalesa per a una comunicació inclusiva amb les persones que pateixen dificultats i/o discapacitat auditiva en diverses circumstàncies

1
2

Andreu Espinach, Francina Ballester, David Prujà i l'equip tècnic de la Federació ACAPPS i d'ACAPPS Barcelona en conjunt.
Juliol 2020



3 Consells i pautes en la comunicació accessible per
4 a persones amb discapacitat auditiva.

5

6 Document elaborat per la Federació ACAPPS:

7 **Andreu Espinach**, en l'aportació de comentaris, esmenes i correccions en el procés d'elaboració del
8 document.

9 **Francina Ballester**, en l'aportació de fonts diverses d'entitats i institucions que han abordat la temàtica.

10 **Equip tècnic** de les entitats ACAPPS en l'acumulació d'experiència i la concreció de propostes durant tota la
11 trajectòria de les entitats.

12 **David Prujà**, en l'elaboració del document, recollida de de fonts, glosa de la informació, incorporació i
13 dinamització d'aportacions diverses.

14

15

16

17

18 Fonts consultades

19 Documentació diversa de les entitats ACAPPS, en especial "Recomanacions per a una bona comunicació".

20 FIAPAS: "¿Cómo hablar con una persona con sordera?" infografia.

21 Article d'A.G.Bell: "Estrategias de accesibilidad para personas con sordera o hipoacusia en reuniones a
22 distancia".

23

24

25

26 Resum:

27 Aquest document pretén ser un recull de totes les reflexions que les persones que tenen dificultats auditives i
28 de les persones que treballen diàriament amb elles es troben per a comunicar-se.

29 Recull des de pautes per a la comunicació interpersonal, en reunions, presencial o virtual.

30 Les pautes que s'aborden van més enllà de la manera pròpiament dita de comunicar-se, sinó que tracten els
31 mitjans tecnològics, la preparació de les reunions, els suports personals i les actituds inclusives
32 imprescindibles als equips que incorporen persones amb discapacitat auditiva.



33

1. PRESENTACIÓ

34 Aquest és un document viu, que anem construint a mesura que les situacions comunicatives habituals van
35 modificant-se i que guanyem experiència en elles. D'aquesta manera, si tens alguna proposta que pugui
36 millorar el document no dubtis en comunicar-nos-la que la valorarem sense cap mena de problema per
37 incorporar-la-hi.

38 Tres qüestions a tenir en compte de caire general.

- 39 • L'estímul auditiu que una pròtesi auditiva fa arribar a l'oïda és diferent de l'estímul auditiu que reben les
40 persones sense problemes auditius. Una de les característiques és que el soroll ambiental i les
41 reverberacions els dificulten molt la comprensió.
- 42 • Per poder comunicar-se, les persones amb discapacitat auditiva sovint combinen l'estímul auditiu que
43 perceben amb la lectura labial. Això requereix que cal garantir que puguin veure el moviment dels llavis
44 dels seus interlocutors en un moviment natural i sense obstacles.
- 45 • La comunicació no verbal és molt important en la comprensió. El 85% de la nostra comunicació és no
46 verbal. Cal assegurar-nos que no la alterem i que la poden percebre.

47

2. COMUNICACIÓ INTERPERSONAL I PERSONES AMB DISCAPACITAT AUDITIVA

- 48 • Condicions físiques de la comunicació:
 - 49 ○ Parlar-hi de cara: sempre que puguem és la millor opció. Facilita la visió complerta dels llavis i de tota
50 la comunicació no verbal.
 - 51 ○ Assegura't que et miri quan parles: asseguraràs la comprensió gràcies a la lectura labial.
 - 52 ○ Garantiu-vos una bona il·luminació de la cara de les persones interlocutores. Per poder fer lectura
53 labial la cara de les persones interlocutores haurà d'estar ben il·luminada.
 - 54 ○ Vetlleu per a que la comunicació es produeixi en espais sense soroll de fons ni reverberació.
 - 55 ○ Poseu-vos a la mateixa alçada: tots drets o tots asseguts. Facilita l'arribada del so i millora
56 substancialment la lectura labial.
 - 57 ○ Si es pot triar, les taules rodones són les millors, doncs els angles entre uns i altres són més amables
58 per a la lectura labial.
- 59 • Pautes a tenir en compte quan parlem:
 - 60 ○ No interrompre. Si diferents interlocutors s'interrompen entre si, la persona amb discapacitat auditiva
61 és fàcil que pugui perdre el fil, doncs no podrà fer lectura labial de tot el que es digui. Si se la
62 interromp a ella, s'està interrompent a una persona en una situació que li genera inseguretat i podem
63 fer créixer la seva sensació d'inseguretat en la comunicació.
 - 64 ○ Avisar quan vulguem dirigir-nos-hi. Millor evitar el contacte físic per respectar la seva esfera
65 d'intimitat. La millor opció és interceptar el seu camp visual cridant-hi l'atenció.
 - 66 ○ Després de cada intervenció convé assegurar-se que ha entès allò que s'ha dit.
 - 67 ○ Escriure parts difícils del missatge pot ser una opció de suport interessant.
 - 68 ○ No cridar. Si cridem estem modificant la nostra comunicació no verbal, el missatge doncs. Hem de fer
69 servir un to audible per a les circumstàncies i espai en les que estiguem, sense exageracions. Les
70 pròtesis acosten molt el nivell de decibels, de manera que el problema no és de volum.
 - 71 ○ Ser naturals parlant, vocalitzar bé, però no parlar ni massa poc a poc ni massa ràpid. No Sil·labitzar. Al-
72 te-ra-cions com a-ques-tes can-vi-en la nos-tra co-mu-ni-ca-ció no ver-bal i re-sul-ten con-fu-ses per a
73



- 74 les per-so-nes que ens ob-ser-ven. I po-den fins i tot re-sul-tar in-cò-mo-des: el problema és l'audició
75 no pas la comprensió.
- 76 ○ Assegurem de no tapar-nos la boca quan gesticulem, ni de tenir-hi res (xiclet, llapis, cigarreta, etc.).
 - 77 Modificaria el moviment natural dels nostres llavis dificultant-ne la lectura.
 - 78 ○ Frases senzilles, sense enllaçar moltes subordinades i vocabulari comú, ajustat al context, faciliten la
 - 79 comprensió. Ni paraules soltes, ni frases entretallades.
 - 80 ○ Quan no ens entenen, repetim la frase sencera, si podem canviem alguna paraula per una altra de
 - 81 més comuna. Contextualitzar el missatge pot ajudar.

82 I ara amb el COVID19, què?

- 83 ● Les mampares redueixen el volum que perceben les persones a l'altra banda i en modifiquen el so. Convé
- 84 instal·lar bucles magnètics de mostrador en espais d'atenció al públic amb mampares.
- 85 ● Les mascaretes redueixen el volum, modifiquen el to del que diem i impedeixen la lectura labial. Sempre
- 86 que puguem busquem espais en què puguem mantenir els 2m de distància per poder comunicar sense
- 87 mascareta un moment, si convé fent ús de màscares facials transparents i, si cal, retirant-nos
- 88 momentàniament la mascareta per un moment.

90 3. COMUNICACIÓ ON-LINE AMB PERSONES AMB DIFICULTAT AUDITIVA

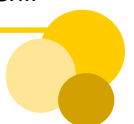
91 La comunicació on-line es pot donar de moltes maneres: una videotrucada entre dues persones, una
92 videoreunió entre diverses persones o videoconferències, taules rodones o altres formats més formals.

93 En aquest apartat intentarem donar pautes aplicables a qualsevol d'aquests formats o a alguns de concrets
94 per les seves especificitats. En qualsevol cas ajudarà a fer-se càrrec del conjunt d'elements a tenir present
95 per garantir una comunicació veritablement accessible.

- 96 ● Condicions de connexió:
 - 97 ○ Si no hi ha bona connexió a qualsevol de les parts de la comunicació es produeixen diferents
 - 98 fenòmens que la dificulten: pixelat o imatge poc nítida, retard entre la imatge i el so, so entre tallat,
 - 99 congelació de la imatge,... Cal doncs una connexió amb prou ample de banda per garantir bones
 - 100 condicions.
 - 101 ○ Cal que totes les persones participants tinguin la càmera encesa, especialment les persones que
 - 102 intervindran. La comunicació no verbal és fonamental per comprendre tot el missatge i una part
 - 103 d'aquesta comunicació és visual, per això és imprescindible la càmera. La comunicació no verbal de la
 - 104 resta d'assistents ajuda a confirmar la comprensió del missatge.
 - 105 ○ Cal que totes les persones tinguin la càmera a l'alçada dels ulls. Normalment tenim el portàtil sobre la
 - 106 taula i els ulls ens queden més amunt, de manera que és un plànol semblant a quan ens parla algú que
 - 107 està dret i nosaltres asseguts: la lectura labial es dificulta molt.
 - 108 ○ Les persones que intervinguin han d'estar enfocades en primer pla i amb la càmera a l'alçada dels ulls.
 - 109 A vegades en una reunió o conferència on-line a una sala es dona el cas que hi ha més d'una persona.
 - 110 Convé que quan una persona d'aquesta sala hagi d'intervenir es pugui posar en un primer pla per
 - 111 facilitar-ne la lectura labial i comprensió del seu llenguatge corporal.
- 112 ● Acústica de qualitat:



- 113 ○ Cal que les persones que participen de la connexió mantinguin el seu micròfon apagat mentre no
114 hagin d'intervenir.
- 115 ○ Reduir el soroll de fons. Sempre hi ha persones que es connecten des d'un lloc on hi ha cert soroll de
116 fons. Convé que aquestes persones utilitzin recursos per la reducció del soroll de fons. Hi ha una APP
117 (Krisp) que ho fa i mica en mica les APPs de videoconferència van incorporant funcions en aquesta
118 línia. Convé que la moderació de la reunió ho plantegi com a norma inicial en la convocatòria i pugui
119 encomanar a una persona participant en un moment donat que activi l'aplicació per les condicions en
120 què es produeix la seva connexió.
- 121 ○ En el cas que hi hagi més d'una persona a la sala des de la que es produeix la connexió cal garantir
122 l'abast del micròfon a totes les persones que hi intervindran des d'aquesta sala.
- 123 ● Estructuració i direcció de la reunió: si en una reunió presencial la dinamització i l'ordre és important per
124 fer-la efectiva, si ho és més quan hi participa una persona amb discapacitat auditiva, a les comunicacions
125 grupals on-line és imprescindible i el rol de la persona que dirigeix la reunió esdevé molt més necessari:
- 126 ○ Cal un Ordre del dia, ben clar, conegut prèviament per totes les persones participants, a poder ser que
127 incorpori el nom de les persones que intervindran en cada punt i a poder ser amb l'objectiu que es
128 pretén assolir a cada un dels punts (un acord, una reflexió oberta, un consens, un pla d'acció,
129 compartir informació...).
- 130 ○ Convé presentar a totes les persones abans de començar, si pot ser referenciant quin rol tindran a la
131 reunió per a què quan els toqui intervenir a les persones amb discapacitat auditiva els sigui més senzill
132 de trobar-les.
- 133 ○ Fer el repàs d'allò conclòs a cada punt de l'ordre del dia (accions decidides, responsables de cada acció
134 i acords presos) és bo a qualsevol reunió, en aquests casos esdevé un ajut fonamental per comprovar
135 que s'ha comprés allò comunicat.
- 136 ○ Prèvia conversa de la direcció de la reunió amb la/les persones amb discapacitat auditiva, anunciar
137 que si tenen alguna dificultat de comprensió, demanaran aclariments a les persones que intervinguin.
- 138 ○ Garantir una acta d'acords presos facilita a totes les persones assistents el treball. Per a les persones
139 amb discapacitat auditiva és un recurs més per assegurar la comprensió.
- 140 ● Recursos personals de la persona amb discapacitat auditiva:
- 141 ○ Pactar amb una persona de la reunió que per xat poder fer preguntes concretes de comprensió del
142 desenvolupament de la reunió és un ajut. Ara bé, cal fer-ne un ús moderat, doncs no convé que la
143 persona que ens ajuda es desconnecti de la reunió.
- 144 ○ Prèvia conversa amb la direcció de la reunió es pot fer una intervenció inicial, agraint l'esforç i
145 anunciant que potser es demana algun aclariment. Hi ha persones que això els pot facilitar després la
146 intervenció per demanar aclariments i per al conjunt de persones que intervinguin els ajuda a activar
147 el seu estat d'alerta sobre tenir empatia en la seva manera de comunicar en aquesta situació.
- 148 ● Subtitulació: de totes és la millor opció per garantir l'accessibilitat de qualsevol comunicació.
- 149 ○ en temps real. Hi ha aplicacions de videoconferència que permeten adjudicar a alguna persona el rol
150 de subtituladora. D'aquesta manera, mentre la resta de persones participen a la reunió, una es dedica
151 a subtitular totes les intervencions en temps real. Aquesta funció l'ha de realitzar una persona
152 professional i formada per a aquesta tasca. És un perfil lingüístic, similar al d'interpretació, doncs
153 requereix l'habilitat d'escriure unes coses mentre es retenen les que s'escriuran després.
- 154 ○ Automàtica: actualment no existeix un software que ofereixi un servei de qualitat en subtitulació
155 automàtica. Hi ha algunes aplicacions de videoconferència que n'incorporen la opció, però totes es
156 basen en el software d'Alphabet (Google) que està pensat de moment per a la llengua anglesa, genera
157 prop d'un 25% d'errors en aquest idioma, força més en castellà i en català és impracticable. Cal tenir



158 present que l'argot de cada especialitat, llenguatge col·loquial i sigles de cada sector no és capaç de
159 transcriure-ho amb precisió. Per acabar-ho d'adobar, allò que no capta o no capta prou bé aquest
160 software no ho deixa en blanc, sinó que omple els espais amb allò que creu haver captat, generant
161 sovint més confusió en la comunicació que no pas una altra cosa.

162

163

4. PRODUCCIÓ DE RECURSOS AUDIOVISUALS

164 Aquest apartat, en construcció permanent és el que tenim més verd encara. Ens estem iniciant a ACAPPS
165 com a entitats productores de continguts audiovisuals – molt i molt modestos, de formació i sensibilització –,
166 així que anem aprenent sobre la marxa.

167 Ara bé, no volem que en cap cas el nostre aprenentatge permanent i continuat esdevingui un tresor que ens
168 prestigii i ens singularitzi vers la resta d'entitats, institucions i empreses que puguin produir continguts
169 audiovisuals. Volem compartir els nostres aprenentatges per fer honor a la nostra missió i que totes aquelles
170 iniciatives públiques, privades, lucratives o solidàries de producció audiovisual tinguin present al col·lectiu de
171 persones amb discapacitat auditiva i que per fer-ho no els suposi un gran esforç, més enllà de la voluntat de
172 fer-ho. Per això compartim les pautes que hem observat que ens faciliten fer les nostres peces audiovisuals
173 més accessibles després de molts i molts errors en aquest sentit.

- 174 • Subtitulació: la subtitulació de les peces audiovisuals si tenen text narrat o interpretat és fonamental i ha
175 de seguir la normativa específica per a l'accessibilitat, la UNE 153010:2012. Especialment, a formats de
176 formació o institucionals, cal tenir cura de:
 - 177 ○ La mida de la lletra i la seva visibilitat,
 - 178 ○ La llargada de les frases que es visualitzen a cada línia de subtitulat,
 - 179 ○ La durada del temps que cada frase està disponible per ser llegida
- 180 • Plànols: convé que els plànols de les persones que parlen siguin en la mesura d'allò possible primers
181 plans o prou nítids i gran la persona que parla per facilitar la lectura labial.
- 182 • Posició dels intervinents: convé que sempre estiguin de cara a la càmera, com en el teatre els actors mai
183 no estan d'esquena al públic quan parlen.
- 184 • Convé fer una planificació de la peça audiovisual que farem:
 - 185 ○ Quin és el text que direm? Si podem començar la peça fent un sumari, especialment en peces de
186 formació, ajudarà a la comprensió.
 - 187 ○ Com es bellugarà la persona o persones que intervenen i on s'ubicarà la càmera?
 - 188 ○ Hi haurà algun gràfic? Si va acompanyat de text molt millor. I donem temps per a què la persona amb
189 discapacitat auditiva pugui llegir el text del subtitulat i també el gràfic.
 - 190 ○ Hi haurà alguna situació "ficcionalada" amb actors que representaran alguna situació? Caldrà tenir en
191 compte altres criteris per la subtitulació, com colors per a cada actor, subtitular sons que siguin
192 rellevants per la comprensió de l'acció.
- 193 • ...

194

5. SERVEIS I EQUILIBRI ENTRE CANALS

195 Finalment un afegit al document que també està en permanent construcció. Es tracta d'una reflexió que
196 volem que pugui ser d'utilitat per a totes aquelles entitats, institucions i empreses que tenen serveis



197 d'atenció a les persones i que han de crear canals de comunicació amb les persones usuàries d'aquests
198 serveis.

199 Volem des d'aquest document facilitar una reflexió sobre quines són les millors maneres de fe accessible la
200 comunicació amb els serveis i de fer-ho de manera equivalent a la comunicació amb les persones sense
201 discapacitat auditiva.

202 **Què és l'equivalència entre canals de comunicació?**

203 Bàsicament volem referir-nos al fet que quan una institució o un servei posa a disposició de la ciutadania una
204 forma de comunicació i, com a alternativa per a persones amb discapacitat auditiva en el nostre cas, en posa
205 un altre, tots dos canals o formes de comunicació han de tenir característiques similars d'inmediatesa i de
206 tracte personal.

207 Així si en un canal qui contesta és una persona, a l'alternatiu també haurà de contestar una persona. Si en un
208 canal la resposta és immediata, a l'altre també ho haurà de ser.

209 **Integració d'equips d'atenció**

210 Un altre element que cal tenir present és que les persones que realitzen la comunicació amb persones
211 usuàries han d'estar integrades en la mateixa unitat de producció o equip de treball. Aquesta és la única
212 manera de garantir que la informació que dominen les persones que atenen a usuàries oïdores i amb
213 discapacitat auditiva és la mateixa i, en conseqüència, la qualitat del servei és idèntica.

214 Segregar els equips de les persones que atenen persones usuàries per les seves capacitats sensorials a banda
215 de no tenir sentit està demostrat que genera grans disfuncions i distanciament en la qualitat de serveis
216 anàlegs.

217 **Equivalències:**

- 218 • Telèfon -> xat respost per persona: el telèfon és un mitjà de resposta immediata i el xat ha de tenir a una
219 persona a l'altra banda amb la mateixa disponibilitat horària, capacitat de resposta, recursos per atendre
220 consultes més complexes, etc.
- 221 • Telèfon amb Bot contestador: Xat Bot.
- 222 • Correu electrònic: apte per a persones amb i sense discapacitat auditiva.
- 223 • Xat Bot: apte per a persones amb i sense discapacitat auditiva.
- 224 • Videotrucada: Garantint la formació prèvia de la persona que atén i utilitzant un software que pugui
225 permetre la incorporació de subtítols si les instruccions a donar són complexes pot ser apte per a
226 persones amb i sense discapacitat auditiva.

227

228 **Data d'actualització del Document: 29 de Juliol de 2020**

