

Teletreball i discapacitat auditiva

Recomanacions per quan teletreballem amb persones amb dificultats auditives.
Recomanacions a Empreses, persones amb discapacitat auditiva i les persones que formen part dels seus equips.

Laia Sullastres, Xavier Font, Domingo Reina, David Prujà
Juny del 2020





3

4 Teletreball i discapacitat auditiva. Recomanacions.

5

6 **Document elaborat per la Federació ACAPPS:**

7 **Laia Sullastres**, directora de l'associació ACAPPS (Barcelona), en l'aportació de continguts participant de la
8 sessió de debat i reflexió.

9 **Xavier Font**, tècnic d'inserció laboral d'ACAPPS (Barcelona), en l'aportació de continguts participant de la
10 sessió de debat i reflexió.

11 **Domingo Reina**, tècnic d'accessibilitat de la Federació ACAPPS, en l'aportació de continguts participant de la
12 sessió de debat i reflexió.

13 **David Prujà**, coordinador tècnic de la Federació ACAPPS, en la redacció del document, la direcció, disseny i
14 preparació de la sessió de debat i reflexió.

Per a l'elaboració d'aquest document hem comptat amb l'aportació de diverses persones voluntàries que formen part del Grup d'Estudiants Universitaris d'ACAPPS Barcelona, que han aportat la seva experiència personal. Les persones que hem elaborat el document ho hem fet gràcies al coneixement que totes les persones amb discapacitat auditiva han compartit amb nosaltres en el temps que fa que participem a les entitats ACAPPS.

15

16

17

18

19

20 **Sessió de debat i reflexió realitzada**

21 Lloc: Videoconferència.

22 Data: 28 de maig de 2020.

23 Participants: 4 persones professionals de les entitats ACAPPS.

24

25

26

27

28

29

30

31

32 **Resum:**

33 Aquest document és el fruit d'una sessió de debat i reflexió a l'entorn de l'aplicació del Teletreball a persones
34 amb discapacitat auditiva.

35

36 Aborda l'explicació de les dificultats que les persones amb discapacitat auditiva es troben en diferents àmbits
37 del treball a distància i fa propostes per a conjurar-les o evitar-les en cadascun d'aquest àmbits.

38

39 Hardware, Software, comunicació interpersonal o en grup, cultura organitzacional, formació del personal i la
40 dimensió de l'exercici dels drets de les persones treballadores són els elements que centren aquesta
41 aportació.

1





42 0. PRESENTACIÓ

43 Els darrers temps tota mena d'organitzacions i empreses s'han vist obligades a organitzar-se de
44 forma que els seus membres treballin des de casa, definint una forma de producció a distància per
45 diversos llocs de treball. Aquesta realitat s'ha produït sense que les organitzacions estiguessin
46 preparades, les persones directives formats i les persones treballadores conscienciades.

47
48 Tanmateix, aquesta immersió forçosa suposa un bany de realitat que ens aporta, a la Federació
49 ACAPPS i les seves entitats, la necessària reflexió de què cal tenir present per al teletreball quan un
50 dels nostres companys o companyes té una discapacitat auditiva.

51
52 Una consideració a tenir present de caire general és que **el teletreball ha de permetre l'autonomia**
53 **en l'organització de la feina** de les persones que el practiquen, doncs forma part dels requisits que
54 defineixen el teletreball. Això vol dir que les empreses hauran de vetllar per dotar dels instruments
55 necessaris per exercir aquesta autonomia a les persones amb discapacitat auditiva i a la resta de
56 persones que treballen amb elles. Seran recursos que en la major part dels casos redundaran en
57 una millora de les capacitats individuals i col·lectives de l'organització que aculli la persona
58 treballadora amb sordesa.

60 1. SOBRE LES TECNOLOGIES UTILITZADES

61 HARDWARE

- 62 ● **Connexió de dades d'alta velocitat per a tots els membres dels equips.**

63 La **lectura labial** en una videoconferència és un recurs bàsic per a les persones amb sordesa,
64 per tant, cal facilitar que puguin llegir els llavis dels/de les participants a la videoconferència.
65 Quan una persona no té una bona connexió de dades es congela, pateix un retard o
66 asincronia entre so i imatge, impeding que la persona amb sordesa pugui seguir la
67 videoconferència amb la lectura labial.

68
69 Per tant, per poder fer accessible la comunicació és més que convenient vetllar per la qualitat
70 de les connexions de dades de les persones que han d'intervenir en una videoconferència,
71 començant per les persones amb discapacitat auditiva.

- 73 ● **Emissores FM o bucles magnètics personals per a persones amb pròtesis auditiva que
74 permeti connectar-s'hi i així millorar la seva recepció del so.**

75 Facilitar que les persones amb discapacitat auditiva comptin amb un suport tecnològic que els
76 permeti fer arribar el so directament de l'ordinador a la pròtesis auditiva a través del bucle
77 magnètic o de l'emissora FM (per a aquelles persones que tinguin aquestes funcionalitats a
78 les seves pròtesis) és una mesura que permet reduir el so ambient i, en conseqüència,
79 incrementar la intel·ligibilitat de la comunicació per a la persona amb discapacitat auditiva.

81 SOFTWARE





- 82
- 83
- 84
- 85
- 86
- 87
- 88
- 89
- 90
- 91
- 92
- 93
- 94
- 95
- 96
- 97
- 98
- 99
- 100
- 101
- 102
- 103
- 104
- 105
- 106
- 107
- 108
- 109
- 110
- **Cal que les institucions públiques apostin pel desenvolupament de softwares de subtitulació automàtica de qualitat en els idiomes oficials.**
Actualment el software més desenvolupat és el d'Alphabet (Google) en el que es fonamenten el 95% de les aplicacions que treballen aquesta àrea de desenvolupament tecnològic.
Aquest software, desenvolupat principalment per a la parla anglesa, genera més del 25% d'errors en castellà i, en català, és inviable. Aquest percentatge d'error comporta la confusió permanent, doncs no es tracta que deixi espais en blanc, sinó que els omple amb contingut que no té res a veure amb la realitat, fet que confon encara més.
Mentre això no existeix, actualment es poden fer servir programes o sistemes que permetin la subtitulació manual en temps real, bé sigui per membres de l'equip o millor per personal expert extern (intèrprets subtituladors).
 - **Software de videoconferències que permeti personalitzar la vista.**
Per a una persona amb discapacitat auditiva, poder fixar a qui veu a la pantalla i a quina mida, sense que li canviï automàticament la vista cada cop que canvia l'interlocutor, pot ser fonamental per copsar el contingut de la comunicació que s'hi dona. Poder definir la mida a la que veu a la persona que parla i la pantalla que està compartint també és determinant per la comprensió.
 - **Aplicacions que permetin reduir el soroll ambient**, que estiguin instal·lades als ordinadors de tots els participants a una videoconferència, de manera que redueixin el soroll que "comparteixen".
 - **En el cas que es prevegi l'emissió de vídeos que estiguin subtitulats.** Actualment hi ha programari lliure relativament senzill per afegir els subtítols manualment a qualsevol vídeo i tutorials que ensenyen com fer-ho.

111 2. FORMES DE COMUNICACIÓ

112

113 Les persones amb discapacitat auditiva són heterogènies, igual que els graus i formes d'afectació al

114 sistema auditiu, de manera que, de forma general, cal que els líders de cada equip de treball o caps

115 d'unitats de producció que incorporen una persona amb discapacitat auditiva tinguin una conversa

116 sobre les seves capacitats i preferències en canals i mitjans per comunicar-se.

117

118 Una de les qüestions a tenir present és el nivell d'abstracció de la persona en concret. Les dificultats

119 en l'adquisició del llenguatge oral que poden haver patit algunes persones que han nascut amb

120 discapacitat auditiva afecten de diverses maneres i una d'elles és la seva capacitat per comprendre

121 conceptes abstractes. Així, quan en una conversa apareix una frase feta que no coneixem, per

122 abstracció podem deduir-ne el significat, però aquesta capacitat té a veure amb el domini del

123 llenguatge (oral i escrit).





124 A més, el fet de no participar en moltes de les converses extra-laborals genera una certa sensació
125 d'aïllament, de tracte diferenciat. Aquesta sensació pot portar a una pèrdua de confiança, quan no
126 en una desconfiança. Aquesta exclusió es fa evident en les comunicacions laborals en aparèixer
127 inevitablement i involuntària referències a moments compartits fora de l'espai i ambient laboral.
128 Caldrà, doncs, un esforç d'empatia i d'incorporació permanent en la dinàmica relacional del grup
129 humà.

130
131 Així mateix, convindrà que la persona responsable de l'equip faci saber a totes les persones que s'hi
132 incorporin quines són les necessitats i conveniències perquè les puguin respectar. Aquesta
133 informació s'haurà d'actualitzar periòdicament i caldrà incorporar-la al manual d'acollida de
134 qualsevol persona a l'organització o equip.
135

Cal que l'empresa sigui receptiva a les **NECESSITATS** de la persona amb discapacitat auditiva.

136

137 **1.1. Comunicacions interpersonals, de tu a tu:**

138 **TÈLEFON:** òbviament sembla que no ha de ser un mitjà especialment favorable per a les
139 persones amb discapacitat auditiva. Ara bé, la seva heterogeneïtat en capacitats i mesures de
140 suport individual que poden portar incorporades algunes pròtesis auditives poden fer del
141 telèfon un mitjà hàbil per a elles. Caldrà acordar-ho prèviament.

142 **APPs de missatges instantanis:** sense cap problema -abstenint-se d'enviar notes de veu-.

143 **EMAIL:** sense problemes.

144 **VIDEOCONFERÈNCIES:** amb bona connexió de dades, depèn de la persona. Pot ser convenient
145 utilitzar un servei de subtitulació en temps real per fer-les accessibles. Cal garantir que la
146 càmera estigui a l'alçada dels ulls, doncs així l'angle en què es veu la boca fa possible la lectura
147 labial. Angles zenitals o excessivament picats no la permeten.

148 **1.2. Comunicacions col·lectives:**

149 **APPs de missatges instantanis.** Sense cap més restricció que les notes d'àudio.

150 **EMAIL.** Sense restriccions.

151 **VIDEOCONFERÈNCIES** Cal un entrenament i una pràctica de direcció de reunions que sigui molt
152 curosa. Les videoconferències col·lectives amb persones amb discapacitat auditiva han de:

- 153 • Garantir que la càmera de les persones que hi intervindran estigui a l'alçada dels ulls, doncs
154 així l'angle en què es veu la boca fa possible la lectura labial. Angles zenitals o excessivament
155 picats no la permeten.





- 156 • Tenir un ordre del dia i seguir-lo amb rigor. Així és més fàcil mantenir l'atenció i recuperar-la
157 quan es perd el fil. Si sabem de què estem parlant és més fàcil trobar un fil que ens retorni a
158 la reunió quan ens perdem.
- 159 • Incorporar a l'ordre del dia la llista de persones que hi intervindran per a cada tema. Si
160 sabem qui ha d'intervenir, quan canvien els/les interlocutors/es ens serà més fàcil trobar qui
161 té la paraula en cada moment.
- 162
- 163 • Amb una moderació conscienciada: que ordeni la reunió i el debat, que recordi quan calgui
164 que la gent apagni el micròfon, que orienti i comprovi periòdicament el benestar de la
165 persona amb pèrdua auditiva a la reunió.
- 166
- 167 • Amb documents preparatoris enviats prèviament i d'acompanyament. Tota la informació
168 que es pugui obtenir de forma escrita i prèvia a la reunió facilitarà a comprensió i assimilació
169 del contingut de la reunió.
- 170
- 171 • Amb acta de la reunió. La persona que exerceix la secretaria de la reunió o la moderació
172 haurà de repassar els acords presos després de cada punt i recordar-los en acabar la reunió.
- 173
- 174 • És bo que la persona amb discapacitat auditiva pugui xatejar i comptar amb l'atenció d'una
175 o més persones que puguin ajudar-la a omplir els buits de comprensió.
- 176
- 177 • El/la moderador/a ha d'indicar qui té la paraula en cada moment, donant temps per a
178 trobar-lo i configurar la vista de la pantalla. També ha de garantir que no es facin
179 interrupcions i que les preguntes es facin al final de cada intervenció.
- 180
- 181 • És convenient comptar amb un servei de subtitulació en temps real, que entre d'altres coses
182 podrà facilitar una transcripció força aproximada del desenvolupament de la reunió. Caldrà
183 que les persones intervinents siguin conscients que la persona subtituladora és externa a la
184 organització i aliena al sector d'activitat i que no controla l'argot ni sigles.
- 185
- 186

187 3. SOBRE LA CULTURA ORGANITZACIONAL, PRÀCTIQUES DE FUNCIONAMENT I 188 FORMACIÓ DEL PERSONAL 189

190 Com s'ha exposat en el punt anterior, cal una forta formació en la direcció de reunions per a totes
191 les persones que participen en unitats en què també ho fan persones amb discapacitat auditiva.
192 Aquest esforç de formació i posada en pràctica redundarà en una millora de la productivitat de la
193 institució que inclou la persona treballadora amb discapacitat auditiva.

- 194 • **Coordinació i planificació.** La planificació és fonamental. Si per a qualsevol persona estar
195 ben organitzat en el temps, en l'espai i en relació als recursos millora l'eficiència i ens ajuda
196 a no perdre'ns en allò que no cal, per a una persona amb discapacitat auditiva resulta
197 encara més rellevant. Saber en tot moment en quin punt està un mateix del projecte o de la





198 producció concreta i en quin punt estan les persones que t'envolten, t'aporta una
199 informació que potser se t'ha escapat en algun moment i et permet estar encara més i
200 millor ubicat.

201
202 L'ús d'aplicacions i instruments diversos de planificació faciliten la descompressió del correu
203 electrònic. És una deriva habitual que a les persones amb discapacitat auditiva se'ls saturi el
204 correu electrònic de comunicacions que no necessàriament són operatives i poden generar
205 fatiga i desconcentració.

206
207 ● **Relacional:** les persones que lideren o comanden els equips o unitats de producció han de
208 tenir una atenció deferent per promoure en l'equip els espais de relació interpersonal i
209 col·lectiva informals en què les persones amb discapacitat auditiva puguin sentir-se a gust i
210 expressar-se sense traves.

211
212 La pèrdua auditiva afavoreix un cert aïllament social, doncs hi ha una part molt important
213 dels estímuls sensorials, els de la comunicació precisament, que es perden. Per això cal
214 compensar aquesta pèrdua amb una certa sensibilitat col·lectiva que afavoreixi el contacte
215 relacional amb la plena inclusió de totes les persones membres de l'equip.

216

217 4. DRETS (AUTONOMIA, RELACIÓ, FORMACIÓ, REPRESENTACIÓ...)

218

219 La definició del teletreball passa, entre d'altres aspectes, per la capacitat de la persona
220 treballadora per poder organitzar-se amb autonomia.

221

222 Teletreballar suposa comunicació en la distància i això té a veure amb recursos tecnològics, que
223 caldrà adaptar a la persona en concret i a la seva discapacitat, doncs com hem comentat,
224 l'heterogeneïtat de les capacitats de les persones amb discapacitat auditiva és significativa.

225

Garantir l'AUTONOMIA: funcional i tecnològicament.

226

- 227 ● **Sobre l'organització i representació col·lectiva dels treballadors:** l'empresa ha de facilitar
228 l'accessibilitat de les reunions de comitè i assemblees. Siguin presencials o remotes.
- 229 ● **Formació a distància o no, accessible,** en que la persona formadora tingui clares quatre
230 pautes (en funció de si és formació encapsulada o en directe, unes o d'altres) a l'hora de fer
231 la formació a persones amb discapacitat auditiva (rapidesa en la parla, vocalització,...).

232

233

234

