Federació ACAPPS

Consells i pautes en la comunicació accessible per a persones amb sordesa

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



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

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

Document elaborat per la Federació ACAPPS:

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

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

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

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

Fonts consultades

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

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

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

Resum:

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

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

a/e: hola@federacioacapps.org

C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

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

1. Presentació

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

Tres qüestions a tenir en compte de caire general.

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

2. Comunicació Interpersonal i Persones amb Sordesa

- Condicions físiques de la comunicació:
  - Parlar-hi de cara: sempre que puguem és la millor opció. Facilita la visió complerta dels llavis i de tota la comunicació no verbal.
  - Assegura't que et miri quan parles: asseguraràs la comprensió gràcies a la lectura labial.

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

- Garantiu-vos una bona il·luminació de la cara de les persones interlocutores. Per poder fer lectura labial la cara de les persones interlocutores haurà d'estar ben il·luminada.
- Vetlleu per a que la comunicació es produeixi en espais sense soroll de fons ni reverberació.
- Poseu-vos a la mateixa alçada: tots drets o tots asseguts. Facilita l'arribada del so i millora substancialment la lectura labial.
- Si es pot triar, les taules rodones són les millors, doncs els angles entre uns i altres són més amables per a la lectura labial.

- Pautes a tenir en compte quan parlem:
  - No interrompre. Si diferents interlocutors s'interrompen entre si, la persona amb discapacitat auditiva és fàcil que pugui perdre el fil, doncs no podrà fer lectura labial de tot el que es digui. Si se la interromp a ella, s'està interrompent a una persona en una situació que li genera inseguretat i podem fer créixer la seva sensació d'inseguretat en la comunicació.
  - Avisar quan vulguem dirigir-nos-hi. Millor evitar el contacte físic per respectar la seva esfera d'intimitat. La millor opció és interceptar el seu camp visual cridant-hi l'atenció.
  - Després de cada intervenció convé assegurar-se que ha entès allò que s'ha dit.
  - Escriure parts difícils del missatge pot ser una opció de suport interessant.
  - No cridar. Si cridem estem modificant la nostra comunicació no verbal, el missatge doncs. Hem de fer servir un to audible per a les circumstàncies i espai en les que estiguem, sense exageracions. Les pròtesis acosten molt el nivell de decibels, de manera que el problema no és de volum.
  - Ser naturals parlant, vocalitzar bé, però no parlar ni massa poc a poc ni massa ràpid. No Sil·labitzar. Al-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 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 no pas la comprensió.
  - Assegurem de no tapar-nos la boca quan gesticulem, ni de tenir-hi res (xiclet, llapis, cigarreta, etc.). Modificaria el moviment natural dels nostres llavis dificultant-ne la lectura.
  - Frases senzilles, sense enllaçar moltes subordinades i vocabulari comú, ajustat al context, faciliten la comprensió. Ni paraules soltes, ni frases entretallades.
  - Quan no ens entenen, repetim la frase sencera, si podem canviem alguna paraula per una altra de més comuna. Contextualitzar el missatge pot ajudar.

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

I amb el COVID19, què?

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

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

3. Comunicació On-Line amb Persones amb Dificultat Auditiva

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

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

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

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

- Reduir el soroll de fons. Sempre hi ha persones que es connecten des d'un lloc on hi ha cert soroll de fons. Convé que aquestes persones utilitzin recursos per la reducció del soroll de fons. Hi ha una APP (Krisp) que ho fa i mica en mica les APPs de videocomunicació van incorporant funcions en aquesta línia. Convé que la moderació de la reunió ho plantegi com a norma inicial en la convocatòria i pugui encomanar a una persona participant en un moment donat que activi l'aplicació per les condicions en què es produeix la seva connexió.
- En el cas que hi hagi més d'una persona a la sala des de la que es produeix la connexió cal garantir l'abast del micròfon a totes les persones que hi intervindran des d'aquesta sala.

- Estructuració i direcció de la reunió: si en una reunió presencial la dinamització i l'ordre és important per fer-la efectiva, si ho és més quan hi participa una persona amb discapacitat auditiva, a les comunicacions grupals on-line és imprescindible i el rol de la persona que dirigeix la reunió esdevé molt més necessari:
  - Cal un Ordre del dia, ben clar, conegut prèviament per totes les persones participants, a poder ser que incorpori el nom de les persones que intervindran en cada punt i a poder ser amb l'objectiu que es pretén assolir a cada un dels punts (un acord, una reflexió oberta, un consens, un pla d'acció, compartir informació...).
  - Convé presentar a totes les persones abans de començar, si pot ser referenciant quin rol tindran a la reunió per a què quan els toqui intervenir a les persones amb discapacitat auditiva els sigui més senzill de trobar-les.
  - Fer el repàs d'allò conclòs a cada punt de l'ordre del dia (accions decidides, responsables de cada acció i acords presos) és bo a qualsevol reunió, en aquests casos esdevé un ajut fonamental per comprovar que s'ha comprés allò comunicat.
  - Prèvia conversa de la direcció de la reunió amb la/les persones amb discapacitat auditiva, anunciar que si tenen alguna dificultat de comprensió, demanaran aclariments a les persones que intervinguin.
  - Garantir una acta d'acords presos facilita a totes les persones assistents el treball. Per a les persones amb discapacitat auditiva és un recurs més per assegurar la comprensió.
- Recursos personals de la persona amb discapacitat auditiva:

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

- Pactar amb una persona de la reunió que per xat poder fer preguntes concretes de comprensió del desenvolupament de la reunió és un ajut. Ara bé, cal fer-ne un ús moderat, doncs no convé que la persona que ens ajuda es desconnecti de la reunió.
- Prèvia conversa amb la direcció de la reunió es pot fer una intervenció inicial, agraint l'esforç i anunciant que potser es demana algun aclariment. Hi ha persones que això els pot facilitar després la intervenció per demanar aclariments i per al conjunt de persones que intervinguin els ajuda a activar el seu estat d'alerta sobre tenir empatia en la seva manera de comunicar en aquesta situació.

- Subtitulació: de totes és la millor opció per garantir l'accessibilitat de qualsevol comunicació.
  - en temps real. Hi ha aplicacions de videoconferència que permeten adjudicar a alguna persona el rol de subtituladora. D'aquesta manera, mentre la resta de persones participen a la reunió, una es dedica a subtitular totes les intervencions en temps real. Aquesta funció l'ha de realitzar una persona professional i formada per a aquesta tasca. És un perfil lingüístic, similar al d'interpretació, doncs requereix l'habilitat d'escriure unes coses mentre es retenen les que s'escriuran després.
  - Automàtica: actualment no existeix un software que ofereixi un servei de qualitat en subtitulació automàtica. Hi ha algunes aplicacions de videoconferència que n'incorporen la opció, però totes es basen en el software d'Alphabet (Google) que està pensat de moment per a la llegua anglesa, genera prop d'un 25% d'errors en aquest idioma, força més en castellà i en català és impracticable. Cal tenir present que l'argot de cada especialitat, llenguatge col·loquial i sigles de cada sector no és capaç de transcriure-ho amb precisió. Per acabar-ho d'adobar, allò que no capta o no capta prou bé aquest software no ho deixa en blanc, sinó que omple els espais amb allò que creu haver captat, generant sovint més confusió en la comunicació que no pas una altra cosa.

4. Producció de Recursos Audiovisuals

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

Ara bé, no volem que en cap cas el nostre aprenentatge permanent i continuat esdevingui un tresor que ens prestigiï i ens singularitzi vers la resta d'entitats, institucions

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

i empreses que puguin produir continguts audiovisuals. Volem compartir els nostres aprenentatges per fer honor a la nostra missió i que totes aquelles iniciatives públiques, privades, lucratives o solidàries de producció audiovisual tinguin present al col·lectiu de persones amb discapacitat auditiva i que per fer-ho no els suposi un gran esforç, més enllà de la voluntat de fer-ho. Per això compartim les pautes que hem observat que ens faciliten fer les nostres peces audiovisuals més accessibles després de molts i molts errors en aquest sentit.

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

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

...

5. Serveis i equilibri entre canals

Finalment un afegit al document que també està en permanent construcció. Es tracta d'una reflexió que volem que pugui ser d'utilitat per a totes aquelles entitats, institucions i empreses que tenen serveis d'atenció a les persones i que han de crear canals de comunicació amb les persones usuàries d'aquests serveis.

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

Què és l'equivalència entre canals de comunicació?

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

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

Integració d'equips d'atenció

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

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

Equivalències:

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona

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

a/e: hola@federacioacapps.org
C/Providència, núm. 42, 4t – 08024 Barcelona