



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

VOLUNTARIADO INCLUSIVO

GUÍA PARA HACER ACCESIBLE TU ENTIDAD



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Esta Guía no hubiera sido posible sin la colaboración de:

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

Fundación ONCE

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)

Plena Inclusión España

Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)

Vaya para estas organizaciones, para los hombres y las mujeres que forman parte de ellas, nuestro más cálido agradecimiento

Plataforma de Voluntariado de España. 2023

ISBN: 978-84-09-56099-8

VOLUNTARIADO INCLUSIVO.
GUÍA PARA HACER ACCESIBLE TU ENTIDAD

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	6
1.1 Objetivo y fines de esta guía	7
1.2 ¿Qué es la accesibilidad universal?	8
1.3 Discapacidad y su relación con la accesibilidad	10
2 BARRERAS A LA ACCESIBILIDAD Y MEDIDAS MÁS HABITUALES .	14
2.1 Barreras a la movilidad	15
2.2 Barreras en la manipulación de objetos	19
Consideraciones generales.....	20
2.3 Barreras visuales	23
Accesibilidad web.....	23
Documentación accesible.....	24
Audiodescripción y transcripción.....	25
Braille.....	26
2.4 Barreras auditivas	27
Lengua de signos.....	27
Bucle magnético.....	28
Subtitulado	28
Lectura fácil y lenguaje claro	29
2.5 Barreras derivadas de la sordoceguera	31
2.6 Barreras a la comprensión	32
Señalización accesible.....	33
Lenguaje claro.....	34
Lectura fácil	35
Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación (saac).....	36
2.7 Barreras actitudinales	38
Tips básicos que tener en cuenta al tratar con personas con discapacidad.....	39
Terminología sobre discapacidad	40

3 CICLO ACCESIBLE DE GESTIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS	42
3.1 Fase 0: definición de perfiles de voluntariado	43
3.2 Fase 1: captación y selección	45
3.3 Fase 2: acogida	48
Cómo facilitar la relación y comunicación con personas con movilidad reducida	48
Cómo relacionarse y comunicarse con una persona con discapacidad visual	49
Cómo ayudar a una persona con discapacidad visual a moverse por el espacio.....	49
Cómo comunicarnos con personas con discapacidad auditiva	50
Cómo relacionarse y comunicarse con personas con dificultades de comprensión	51
Formación	52
3.4 Fase 3: acompañamiento y seguimiento	54
La relación con la persona de referencia.....	54
Participación en la asociación	55
Reconocimiento de la acción voluntaria	55
Evaluación	55
3.5 Fase 4: cierre de la actividad voluntaria	56
3.6 Fase 5: vinculación	58
BIBLIOGRAFÍA.....	60
SI QUIERES SABER MÁS.....	62

1

INTRODUCCIÓN



1.1

OBJETIVO Y FINES DE ESTA GUÍA

La Plataforma del Voluntariado de España (PVE) trabaja desde el compromiso ético de impulsar la acción voluntaria transformadora y acompañar a sus organizaciones miembro a desarrollar espacios de participación para el voluntariado.

Entendemos esa acción voluntaria transformadora desde los principios de igualdad y solidaridad que impulsan nuestro trabajo y que dan sentido a nuestra organización. Como no puede ser de otra manera, en la PVE queremos que todas las personas tengan la oportunidad de participar de la acción voluntaria y formar parte del cambio social y los beneficios que aporta.

Esta guía es una herramienta para acompañar a las organizaciones de voluntariado a incorporar personas voluntarias con discapacidad u otras necesidades de apoyo y aprovechar así el talento que aporta la diversidad. Para ello, ofrecemos un recorrido por el Ciclo de Gestión de Personas Voluntarias identificando medidas y consideraciones de accesibilidad que han de tenerse en cuenta en cada fase y en el planteamiento que la entidad tiene de la acción voluntaria, para garantizar la participación de personas con discapacidad y facilitar así la fidelidad y satisfacción de estas personas con la entidad y su compromiso con el voluntariado.

La accesibilidad es la expresión de un férreo compromiso con la defensa de la inclusión y la diversidad y una de las vías más eficaces para construir un mundo más justo y solidario. Con esta guía pretendemos recabar información práctica y sencilla para mejorar la accesibilidad de los procesos relacionados con el Ciclo de Gestión de Personas Voluntarias.

1.2

¿QUÉ ES LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL?

La accesibilidad universal es *aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible*¹. Es decir, la accesibilidad es esa materia que se encarga de adecuar entornos y garantizar la participación de todas las personas en un actividad o experiencia.

La accesibilidad es una herramienta práctica y una declaración de valores. La definición que nos ofrece el Real Decreto 1/2013 establece cuatro ideas clave en su conceptualización:

1. La accesibilidad es responsabilidad del entorno. Sea cual sea trabajo de rehabilitación y desarrollo de habilidades que haya detrás de cada persona, es el entorno y las organizaciones responsables quienes deben asegurar la participación de todo el mundo en sus servicios y actividades.
2. El objetivo es hacer los espacios accesibles a todas las personas, sin importar su condición. Ya tengan discapacidad u cualquier otra característica que al relacionarse con el entorno pueda generar una barrera de participación.
3. Para ser accesibles, los entornos deben ser practicables, utilizables y comprensibles. Es decir, más allá del mero acceso a un espacio, se trata de garantizar la participación real.
4. Los entornos accesibles fomentan la autonomía y permiten que cada persona se relacione y participe de la forma más natural y cómoda posible, salvaguardando así la igualdad de oportunidades.

1 Definición del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Desde aquí, partimos de una premisa clara y determinante: el objetivo es incluir y facilitar la participación de todos y todas las posibles usuarias de nuestros entornos y actividades, incluyendo la acción voluntaria. Lo que nos insta a replantearnos los perfiles y condiciones que tradicionalmente hemos asociado a la persona voluntaria.

La diversidad humana es casi infinita, lo que hace de la accesibilidad una materia transversal y aplicable a cualquier ámbito. Tanto al entorno construido, como a las comunicaciones, procesos, protocolos, etc. Si queremos alcanzar la participación plena, debemos tener en cuenta tanto las salas y espacios en los que se desarrolla la acción voluntaria, como los espacios que dan paso a los mismos, los documentos e informaciones que aportamos y los procesos de formación, de bienvenida y de acompañamiento. Respetando así, lo que llamamos la cadena de la accesibilidad.

Podemos establecer tres tipos de accesibilidad que juntas conforman la accesibilidad universal.

1. Accesibilidad física. Es la relacionada con la movilidad y la manipulación de objetos. Algunas medidas de accesibilidad física son rampas, barras de seguridad en aseos o puertas automáticas.
2. Accesibilidad sensorial. Garantiza el acceso a la información a través de los sentidos. Algunas medidas de accesibilidad sensorial son el braille, los semáforos sonoros o los encaminamientos podotáctiles.
3. Accesibilidad cognitiva: Garantiza la fácil comprensión y comunicación con el entorno. Algunas medidas de accesibilidad cognitiva son la lectura fácil, los apoyos pictográficos o los diseños intuitivos.

Esta clasificación nos permite abordar la mejora de la accesibilidad de forma ordenada e identificar de forma más práctica qué actuaciones y medidas son prioritarias en nuestros entornos.

1.3

DISCAPACIDAD Y SU RELACIÓN CON LA ACCESIBILIDAD

El concepto de accesibilidad nace para dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad, su historia está íntimamente ligada a la lucha por los derechos de las personas con discapacidad y los cambios sociales que se devienen de ella. En 1982 aparece el principal antecedente del concepto accesibilidad universal, Accesibilidad Física Integral², que se concibe como condicionante para garantizar la integración de personas con movilidad y comunicación reducidas. Hay que esperar hasta el 2006 para que se desarrolle el concepto de accesibilidad universal actual, vinculado a la idea de inclusión, gracias a la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad³.

Uno de los mayores hitos de la Convención es la defensa de la accesibilidad como condición necesaria para el ejercicio del resto de derechos. Como derechos a la salud, al trabajo, al ocio, incluso a ser partícipe de un voluntariado.

El paradigma de la accesibilidad es posible gracias a que la concepción de la discapacidad cambia, rechazando términos como discapacitado o minusválido, huyendo de la idea “del pobrecito/a” y dotando a la persona de subjetividad y dignidad. La persona con discapacidad deja de ser únicamente objeto receptor de recursos y servicios para ser agente activo. Es decir, ahora somos conscientes de que las personas con discapacidad pueden sentir interés y participar en un voluntariado, además de ser las personas beneficiarias.

2 Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.
3 Naciones Unidas, 2006.

En 2007 España ratifica la Convención y, fruto de ello, se inicia un proceso de revisión y actualización de la normativa existente. Algunas de las normas que surgieron a colación de este proceso son:

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación.
- Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

La accesibilidad es un valor del que podemos beneficiarnos toda la población. Sin embargo, supone una necesidad para las personas con discapacidad, que sin ella se ven abocadas a una vulneración de derechos constante y sistémica.

El 9%⁴ de la población española tiene una discapacidad reconocida. Lo que supone más de 4 millones de personas con necesidades muy diferentes. Según tipo de discapacidad, podemos hablar de distintas condiciones:

- **Discapacidad física**
 - Parálisis cerebral
 - Daño cerebral adquirido
 - Paraplejía
 - Tetraplejía
 - Parkinson
 - Falta de alguna extremidad, de facto o funcional
 - Esclerosis múltiple
 - Fibromialgia
 - Distrofia muscular
 - Esclerodermia

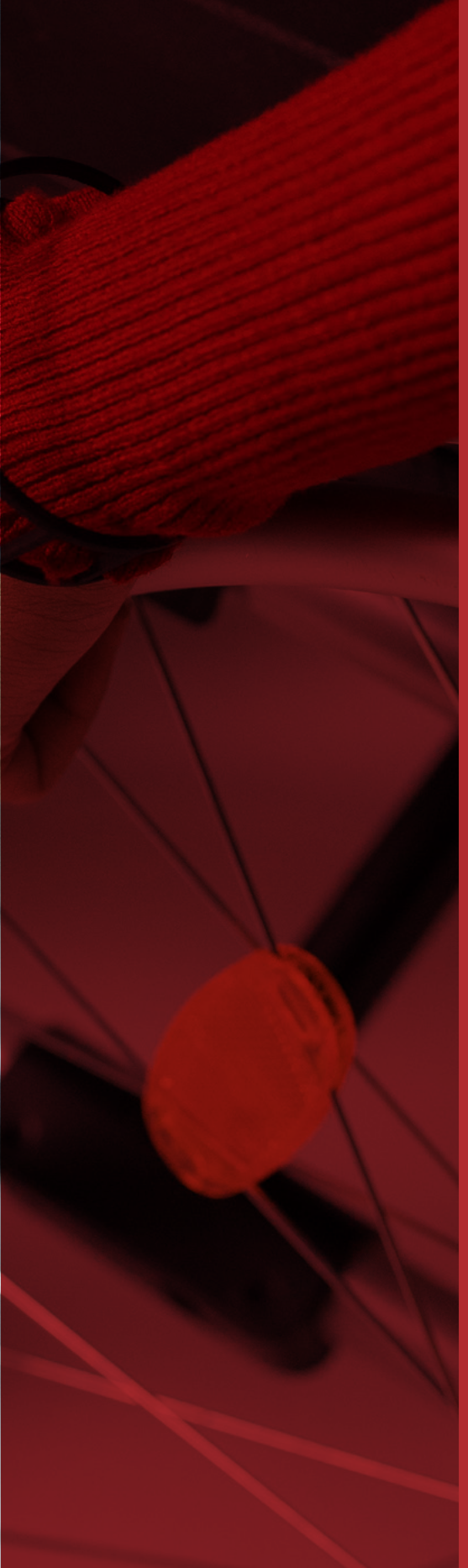
4 Datos del Observatorio Estatal de la Discapacidad (2021)

- **Discapacidad sensorial**
 - Ceguera
 - Discapacidad visual
 - Sordera
 - Discapacidad auditiva
 - Sordoceguera

- **Discapacidad cognitiva**
 - Discapacidad intelectual
 - Enfermedad mental
 - Trastornos del espectro autista
 - Demencias seniles
 - Trastornos del aprendizaje
 - Trastorno de déficit de atención con hiperactividad

Estas condiciones están reconocidas como discapacidad, pero no es necesario encontrarse en una de ellas para encontrar barreras a la hora de relacionarnos con el entorno. Personas daltónicas, personas mayores con deterioro cognitivo, inmigrantes no hispanohablantes, personas con analfabetismo funcional, incluso personas con altas capacidades. Son ejemplos de gente que tiene una manera distinta de relacionarse con el entorno a la mayoría de la población y que suelen verse inmersos en situaciones complejas.

La accesibilidad es la intención y la práctica de evitar estas situaciones complejas y que cualquier persona interesada, con o sin discapacidad, pueda llevar a cabo la acción solidaria y aportar talento y valor a la sociedad.



2

BARRERAS A LA ACCESIBILIDAD Y MEDIDAS MÁS HABITUALES

ACCESIBLE
En giro Ø1.50 en vespucos, frente superior y pasillos a 1.00 y estrechamientos a 1.00
Acceso a 0.00
Piso a 0.00
Mecanismos de apertura C 80 - 0.90 E, resaca 0.10, nivel a 0.00
Echador de sueldo + 01.20

ACCESIBLES
Español giro Ø1.50 - Solo un sanitario Ø1.20
Aparatos lavabos
Lavabo - Español giro Ø1.50
Piso a 0.00
Orinales Ø1.50 a inclinación 20°
Mecanismos de apertura C 80 - 0.90 E, resaca 0.10, nivel a 0.00
Echador de sueldo + 01.20

En este apartado encontrarás una relación de las medidas de accesibilidad más relevantes, ordenadas según las barreras que resuelven.

2.1

BARRERAS A LA MOVILIDAD

A la hora de trasladarnos y movernos, volvemos a encontrar diversidad de maneras de relacionarnos con el espacio y llevar a cabo esta función. Como puede ser:

- Caminando sin apoyos y con plena habilidad.
- Caminando sin apoyos con marcha inestable y necesidad de trayectos cortos sin obstáculos.
- Caminando con apoyo de muletas o bastones.
- Caminando con apoyo de andador.
- En silla de ruedas manual.
- En silla de ruedas manual con un dispositivo motorizado⁵, que puede anexionarse o desprenderse de la silla según necesidades.
- En silla de ruedas eléctrica.
- En scooter⁶ eléctrico.

En estas situaciones, las barreras que vamos a encontrar son principalmente arquitectónicas.

5 Como pueda ser el caso de Batec.

6 Hablamos de scooter, no como un modelo de moto, sino como un elemento de apoyo a la movilidad que suelen utilizar personas con posibilidad de caminar, pero con dificultad para hacerlo en largas distancias.

Algunas de las consideraciones básicas que se indican en la normativa

Normativa	Edificación	Espacios públicos
Anchura mínima	<ul style="list-style-type: none"> · Ancho de pasillos 120 cm. · Espacios para el giro libres de obstáculos con diámetro de 150 cm. · Ancho de hueco de paso y de puertas 80 cm. · Cada 10 m de pasillo y al fondo de estos debe haber una zona libre de obstáculos para el giro con 150 cm de diámetro. 	<ul style="list-style-type: none"> · Ancho del itinerario peatonal accesible 180 cm. Se permiten los estrechamientos puntuales a 150 cm.
Alturas	<ul style="list-style-type: none"> · Las manivelas de las puertas y los mecanismos de mando y control deben estar entre 80 y 120 cm del suelo. · Los mecanismos de corriente y señal entre 40 y 120 cm. · Los mostradores deben tener una altura máxima de 85 cm y un hueco libre de obstáculos de 70 cm de altura X 50 cm de profundidad. 	<ul style="list-style-type: none"> · Debe haber una altura libre de paso en itinerarios y paseos 120 cm. · Las mesas de juego y de recreo deben tener 70 cm de altura interior libre. · Elementos manipulables, como papelera, deben estar entre 70 y 90 cm del suelo. · Las fuentes deben estar entre 80 y 90 cm.

Normativa	Edificación	Espacios públicos
<p>Rampas</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Deben tener una anchura de 120 cm. · Si no tiene descansillo, la longitud máxima debe ser de 9 m. · Si tiene menos de 3 m, la pendiente longitudinal máxima es de 10%. · Si tiene entre 3 y 6 m, la pendiente longitudinal máxima es de 8%. · Si tiene más de 6 m, la pendiente longitudinal máxima es de 6%. · La pendiente transversal máxima es de 2%. · Deben disponer de doble pasamanos en los dos lados entre 90 y 110 cm de altura. 	<ul style="list-style-type: none"> · Deben tener una anchura de 180 cm. · Si no tiene descansillo, la longitud máxima debe ser de 10 m. · Si tiene menos de 3 m, la pendiente longitudinal máxima es de 10%. · Si tiene más de 3 m, la pendiente longitudinal máxima es de 8%. · Si es una rampa del itinerario peatonal accesible, la pendiente longitudinal máxima es de 6%. · La pendiente transversal máxima es de 2%. · Deben disponer de doble pasamanos en los dos lados entre 95 y 105 cm de altura.
<p>Escaleras</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Deben tener como mínimo 3 escalones. · Deben tener un ancho libre de paso mínimo de 1 m. · Deben disponer de doble pasamanos en los dos lados entre 90 y 110 cm de altura. 	<ul style="list-style-type: none"> · Deben tener entre 10 y 12 escalones. · Deben tener un ancho libre de paso y fondo de mesetas mínimo de 201 cm. · Deben disponer de doble pasamanos en los dos lados entre 95 y 105 cm de altura.

Normativa	Edificación	Espacios públicos
-----------	-------------	-------------------

- Ascensores**
- Deben tener un espacio colindante libre de obstáculos con un diámetro de 150 cm.
 - Deben tener una puerta o dos puertas enfrentadas de 110 x 140 cm, o dos puertas en ángulo de 140 por 140.

- Aseos**
- Deben tener espacio libre de obstáculos de 150 cm de diámetro.
 - Debe tener puertas abatibles hacia el exterior o correderas, con 80 cm de ancho.
 - Deben disponer dos barras de apoyo, una a cada lado del inodoro, separadas entre sí entre 60 y 65 cm.
 - Lavabos sin pie, con altura máxima de 85 cm y con un espacio libre de 70 cm de altura y 50 cm de profundidad.
 - Altura del asiento del inodoro entre 45 y 50 cm.
 - Debe haber un espacio de transferencia libre de obstáculos de 80 cm a cada lado el inodoro.

Todas estas consideraciones las podemos encontrar en el Código Técnico de Edificación con su DB-SUA 9 Accesibilidad y la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

2.2**BARRERAS EN LA MANIPULACIÓN DE OBJETOS**

Las barreras en la manipulación de objetos aparecen cuando están afectadas las funciones motrices de las extremidades superiores. Algunas condiciones que pueden dar lugar a ello son:

- Personas a las que falta algún brazo o mano, o los dos.
- Personas con parálisis cerebral que tengan cierta rigidez muscular o vean alterada su psicomotricidad fina o gruesa.
- Personas con párkinson u otras demencias degenerativas que sufren espasmos y movimientos involuntarios.
- Otras afecciones que alteran la psicomotricidad.

Estas barreras se resuelven teniendo en cuenta el diseño de los objetos e instrumentos que utilizamos en los entornos y a lo largo de la acción voluntaria. Las necesidades pueden variar bastante de una persona a otra, por lo que encontramos gran variedad de productos adaptados y de apoyo. Hacer un análisis de necesidades conjuntamente con la persona voluntaria es la mejor manera de identificar qué productos de apoyo y medidas serán los más adecuados en cada caso.

CONSIDERACIONES GENERALES

(1) Mobiliario y domótica

Muchas personas no consiguen accionar, o tienen muchas dificultades para ello, elementos que requieren girar la muñeca, como los tiradores de puertas tipo pomos o los de grifo redondeados. Se recomienda usar grifos monomando y tiradores de tipo manilla.



SABÍAS QUE...

Para valorar la facilidad con la que se maneja un tirador, puede hacerse la prueba del codo. Consiste en cerrar la mano en puño, meterlo hacia la muñeca e intentar accionar el tirador, grifo, etc. con el muñón resultante. Sin usar la palma ni los dedos. Si se tiene éxito, podemos decir que ese tirador es bastante accesible.

Las puertas automáticas, los cajones y armarios que se accionan por imanes, con un toque, y los elementos de domótica son opciones muy recomendables.

Muchas personas con una pérdida seria de la funcionalidad de las extremidades superiores utilizan asistentes virtuales en sus hogares y espacios de uso habitual. Los asistentes virtuales reciben órdenes a través de la voz, lo que evita la necesidad de hacer muchas tareas manualmente.

Existen asistentes que funcionan sólo en un dispositivo digital, que pueden ayudar a hacer tareas en un ordenador o a manejar un teléfono móvil. Este es el caso de Siri, Cortana o del Asistente de Google. También existen otros que pueden vincularse a varios dispositivos y facilitan el uso de múltiples elementos en una sala. Por ejemplo, a través del mismo asistente virtual se puede encender la televisión, poner música, manipular la luz e, incluso, las persianas o cortinas. Entre estos, podemos encontrar Google home o Alexa.

(2) Material adaptado

La aprehensión y manipulación de objetos puede verse dificultada por la imposibilidad de hacer el movimiento para cerrar la mano y por un bajo tono muscular que dificulte sostener peso. Entorno a estas necesidades hay múltiples instrumentos adaptados que se ajustan a una situación o a otra, como:

- Lápices adaptados o adaptadores de lápices
- Cubertería adaptada e instrumentos de cocina
- Vasos y recipientes adaptados
- Teclados y ratones de ordenador adaptados

El uso de productos de apoyo debe valorarse con la persona voluntaria en cada caso. En muchas ocasiones hay objetos con diseño universal que son aptos para la persona con discapacidad y facilitan el uso compartido con el resto de personas compañeras.



(3) Espacios digitales

Las nuevas tecnologías son una herramienta dinámica que aporta ventajas a la hora de ofrecer y difundir información. Es habitual que la web corporativa sirva como punto central donde incluir la información principal de una organización. Incluso, que muchas organizaciones dispongan de aplicaciones para procesos o actividades específicas. Además, el mundo digital puede ser una gran herramienta para solventar problemas de accesibilidad, como el uso de asistentes virtuales que mencionamos en el apartado anterior.

Dada su relevancia y frecuencia de uso, es fundamental que adecuemos las webs y productos digitales de la organización según criterios de accesibilidad web. El mejor estándar en este sentido, que nos garantizará una web preparada para la mayoría de las personas, es el WCAG 2.1 AA del World Wide Web Consortium (W3C). Si cumplimos con este estándar, tendremos espacios digitales con elementos de interacción grandes, ajustados para navegación por teclado y otras características que permiten su uso a personas con dificultades en la motricidad fina.

¡IMPORTANTE!

Funcionar de manera diferente, puede conllevar otros ritmos y tiempos. Es conveniente contar con tiempos holgados a la hora de planificar tareas, guardar paciencia y permitir a la persona que tome la iniciativa y ejecute la acción a su ritmo.

2.3**BARRERAS VISUALES**

Para la mayoría de la población, la vista es el sentido principal junto con el oído. Es el sentido que más información ofrece. Tener mermada nuestra capacidad visual supone que vamos a perder mucha información formal sobre las actividades y servicios que utilizamos, y también mucha información informal sobre lo que está pasando a nuestro alrededor. Dentro de la discapacidad visual, nos podemos encontrar con:

- Ceguera total. Es decir, personas que no ven.
- Personas que ven reducido su campo de visión, ven a través de un pequeño punto de luz y no perciben lo que pasa a su izquierda o derecha.
- Personas que tienen un punto negro central en su visión y solo pueden percibir la visión periférica.
- Personas que ven borroso, manchas de luz o de colores.
- Personas que no perciben o confunden los colores.

En todos los casos, una de las mayores barreras va a estar en el acceso a la información escrita, pues es totalmente visual.

Las estrategias que usamos para relacionarnos con el entorno son diferentes según podamos apoyarnos en algún resto de visión o no. Cada persona utilizará la combinación de medidas de accesibilidad y productos de apoyo que mejor le funcione. En muchos casos llevan consigo sus productos de apoyo más habituales, como el bastón blanco o la lupa.

A continuación, mencionamos las principales herramientas y medidas de accesibilidad que van a facilitar a cada persona acceder a la actividad y utilizar sus propios productos de apoyo.

ACCESIBILIDAD WEB

Como mencionamos antes, los productos digitales abren un abanico de posibilidades muy interesante. Si son accesibles, se convierten en una vía muy cómoda y fácil para ofrecer información.

Una buena práctica es que nuestras webs y aplicaciones cumplan el estándar WCAG 2.1 AA del W3C. Una vez que son accesibles, debemos procurar indicar todo lo referente a las actividades de voluntariado a través de estas. De esa forma, las personas siempre tendrán un formato accesible al que acudir para buscar la información que necesitan.

DOCUMENTACIÓN ACCESIBLE

El PDF accesible es de las herramientas más utilizadas para crear archivos accesibles. Consiste en archivos preparados para ser leídos por lectores de pantalla y que guardan todas las prestaciones de la accesibilidad web. Es la manera más eficaz de ofrecer información escrita a personas con discapacidad visual.

Dado el volumen de información y de documentación que manejamos las organizaciones, no siempre es factible disponer de todos los documentos en PDF accesible. Una alternativa es dar archivos Word. El formato Word, al ser editable, puede ser modificado por la persona según sus preferencias; además, los lectores de pantalla suelen interactuar de forma bastante eficiente con los archivos Word.

No obstante, podemos aplicar unas pequeñas pautas de formato desde el mismo diseño del documento y evitar la necesidad de editar el archivo a muchas personas. Estas son:

- Utiliza suficiente contraste entre contenido y fondo. Se recomienda un contraste de 4.5:1 o superior. Puedes utilizar herramientas como [WCAG Contrast Checker](#) para revisar las combinaciones de colores que quieras usar.
- Utiliza tipografías sin serif y evita aquellas que tengan aspecto caligráfico.
- Evita las cursivas y limita los subrayados a partes muy concretas del texto.
- Utiliza un tamaño de letra de 12 puntos o superior. Evita las letras muy pequeñas, incluso en pies de página y encabezados.

Una práctica que debemos evitar es escanear un documento físico que nos dé como resultado un PDF. En este tipo de PDF, todo el contenido se compone como una imagen y no es accesible para lectores de pantalla ni otras tecnologías de apoyo.



SABÍAS QUE...

el archivo PDF que obtenemos al exportar un documento Word bien compuesto es bastante accesible por defecto.

Las pautas básicas que debes seguir a la hora de hacer un documento Word son las siguientes:

- Utiliza estilos de texto para dar formato a títulos, destacados, encabezados y pies de páginas y el cuerpo del texto.
- Evita dejar líneas en blanco. Utiliza la función salto de página para cambiar de página y el espacio de párrafo para agrandar el espacio en blanco entre un párrafo y otro.
- Incluye texto alternativo en imágenes y gráficos.
- Incluye columna y fila de encabezado en las tablas y evita fusionar celdas.

AUDIODESCRIPCIÓN Y TRANSCRIPCIÓN

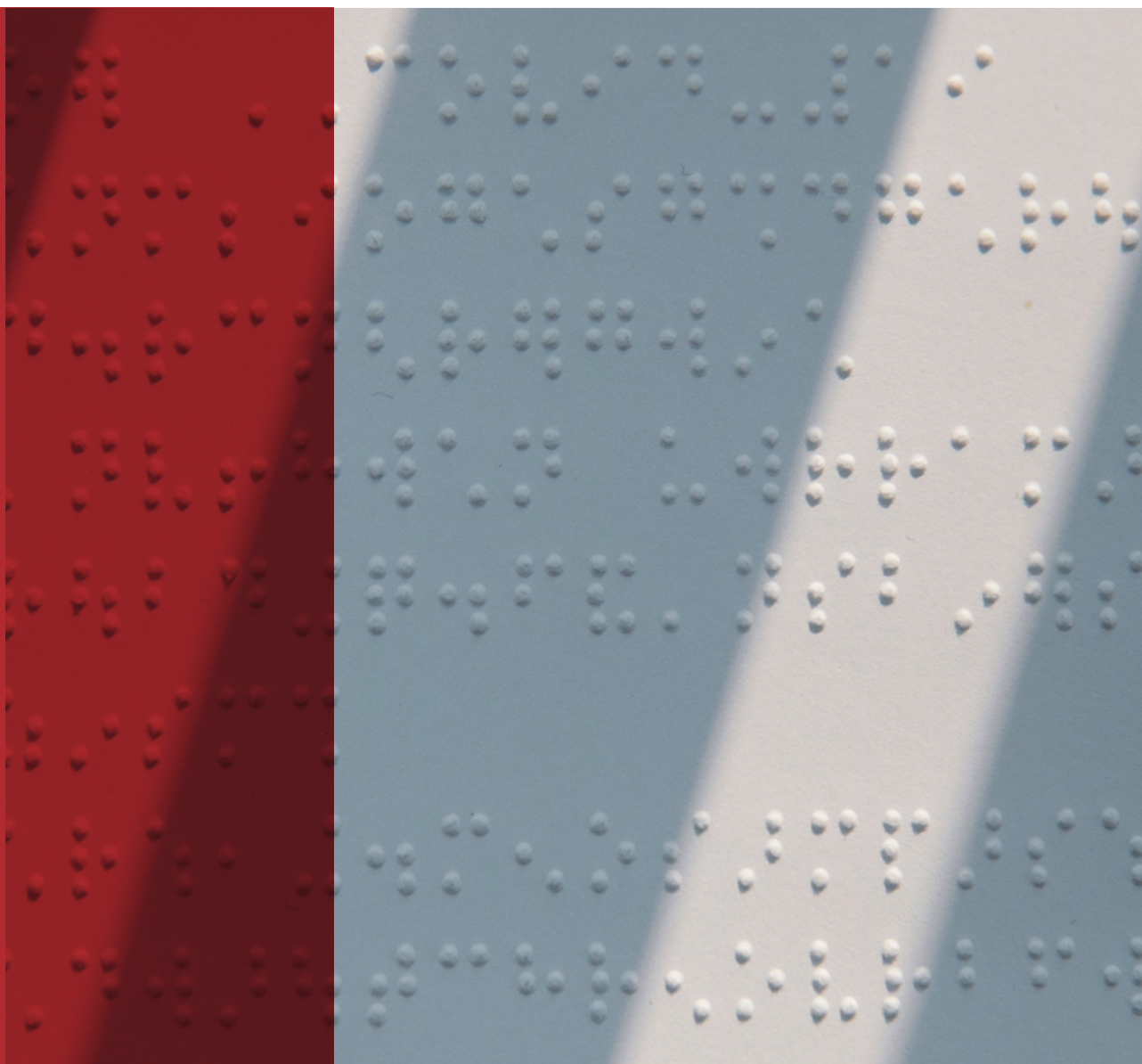
La audiodescripción es un archivo sonoro que se superpone a un vídeo. Explica mediante voz aquellos aspectos puramente visuales. Por ejemplo: se abre una puerta, chilla María, alguien se acerca por detrás, etc.

Otra herramienta para hacer el contenido multimedia accesible es la transcripción del vídeo. Consiste en incluir un texto alternativo con el guion y las explicaciones pertinentes del vídeo. Puede ser un archivo descargable o simplemente acompañar al vídeo en una página web.

BRAILLE

El braille es un sistema de lecto-escritura a través de puntos táctiles. Aproximadamente el 10% de la población con discapacidad visual lo utilizan. Cada vez más, sobre todo las nuevas generaciones, tienden a apoyarse en las nuevas tecnologías para acceder a la información.

A esto hay que sumar que la accesibilidad en formatos digitales es menos costosa que generar documentación en braille. Por lo que es una herramienta en cierto desuso, pero que sigue teniendo una aplicación clara en algunos ámbitos, como la señalización o la información que necesariamente va a estar en paneles o cartelera.



2.4**BARRERAS AUDITIVAS**

Una discapacidad auditiva puede suponer la sordera total o pérdida auditiva parcial. En ambos casos la mayoría de barreras las vamos a encontrar en el ámbito de la comunicación. Algunas de las herramientas y medidas que van a posibilitar y facilitar la comunicación son las siguientes.

LENGUA DE SIGNOS

La comunidad sorda dispone de una lengua y, por consiguiente, una cultura distinta. Aunque algunas personas pueden leer los labios y consiguen interactuar a través de la lengua oral si seguimos unas sencillas pautas, supone un sobreesfuerzo para ellas y no todas saben. La lengua de signos es el medio principal de comunicación de la personas sordas.

Para hacer nuestros procesos accesibles a personas sordas, podemos aplicar la lengua de signos a través de distintas estrategias, según sea más conveniente o factible. Como:

1. Contar con una persona interprete de lengua de signos. Esta es la medida que resulta eficaz más rápidamente. También es una de las más costosas. Podemos valorar la posibilidad de contar con la interpretación en formaciones, encuentros y otros momentos destacados dentro de la acción voluntaria y apoyar el resto de los procesos y acciones con formación en lengua de signos para el equipo.
2. Podemos contratar un servicio de interpretación en lengua de signos online, con el podemos disponer de una persona interprete por videoconferencia cuando la necesitemos.
3. Existen algunos softwares de interpretación de lengua de signos automáticos, pero, en la actualidad, su fiabilidad no puede compararse con una persona interprete.

4. Una buena práctica, es elaborar un plan de inmersión en la cultura sorda y la lengua de signos a través de formación para la plantilla de la organización y el equipo de voluntariado. No es una medida a corto plazo, es una apuesta por un modelo inclusivo que a la larga evitará sobrecostes, además de posicionar a la organización como referente en voluntariado para la comunidad sorda y con discapacidad auditiva.

Ninguna de estas estrategias es única, ni necesitamos seleccionar una de ella únicamente. Como organización, debe hacerse una reflexión sobre el proyecto de voluntariado, las personas implicadas, los recursos disponibles, etc. y valorar que combinación de estrategias es la más adecuada.

BUCLE MAGNÉTICO

El bucle magnético es un sistema de sonido que transforma la señal de audio en un campo magnético a través de dispositivos que se instalan en una sala y que interactúan con un tipo de audífonos específicos, dotados de posición T.

Dotar con bucle magnético las salas de reuniones, auditorios, espacios polivalentes y todos aquellos pensados para la confluencia de bastantes personas, garantiza que las personas con este tipo de audífonos reciban el discurso y el habla con calidad suficiente.

SUBTITULADO

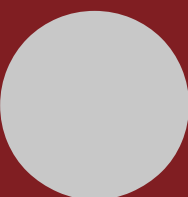
Es necesario subtítular el material audiovisual para que las personas con discapacidad auditiva puedan percibir y entender su contenido. El subtítulado para personas sordas es una modalidad que no solo transmite el habla, sino que pone cuidado de transmitir cualquier información sonora relevante. Por ejemplo, incluye mensajes para ruidos, como “suena un grito en la habitación de al lado” o “llaman al teléfono”, y marca con colores distintos las palabras que corresponden a cada persona dentro de un diálogo.

El subtítulado para persona sordas es la metodología adecuada para hacer accesible un vídeo a personas con discapacidad auditiva. No obstante, existen otras opciones de subtitulación que son válidas en algunas situaciones y que pueden resultar más asequibles.

Algunas plataformas y aplicaciones de edición de vídeo, como YouTube o Capcut, permiten incluir subtítulos de forma automática y editarlos, lo que facilita que nuestro propio equipo pueda hacer esta tarea con unos mínimos conocimientos.

¡IMPORTANTE!

A la hora de crear subtítulos para tus vídeos ten en cuenta:



- Edita los subtítulos generados automáticamente siempre. Aunque los softwares de reconocimiento de voz cada día son más eficientes, todavía cometen errores. Revísalos y añade signos ortográficos.
- Revisa si hay alguna escena con sonidos relevantes que no se pueden deducir con la imagen, como un grito de fondo sin que se vea a la persona que grita, e incluye esta información en los subtítulos en mayúsculas y entre paréntesis.

Para las personas sordas de nacimiento o con sordera prelocutiva, la lengua de signos es su lengua materna. Aunque conocen la lengua oral, su manejo siempre requiere de mayor esfuerzo y dificultad. Hoy por hoy, la lengua de signos no se escribe fácilmente, por lo que suele ser necesario usar la lengua oral cuando aportamos información escrita.

Algunos documentos e información pueden resultar tediosos o costar más esfuerzo del debido a las personas hablantes de lengua de signos. Una manera de minimizar esta barrera es redactar nuestros documentos en lenguaje claro y lectura fácil.

La lectura fácil es un método de redacción pensado para hacer la información sencilla a personas con dificultades de comprensión lectora. El lenguaje claro en cambio es un estilo de escritura que pretende construir textos sencillos para que toda la población pueda entenderlos. Hablaremos de ambas herramientas en apartado 2.6 Barreras de comprensión.



2.5

BARRERAS DERIVADAS DE LA SORDOCEGUERA

La sordoceguera es la condición que nace de la confluencia de la discapacidad visual y auditiva. Las barreras en la comunicación a las que se enfrentan las personas sordociegas son grandes retos para la accesibilidad, pues al no poder apoyarnos ni en la vista ni en el oído, es complejo facilitar la autonomía en la relación con el espacio.

Sus herramientas comunicativas principales son el braille y el lenguaje dactilológico. El lenguaje dactilológico consiste en signar conceptos y letras sobre la mano de una persona, pudiéndose reconocer el signo por el tacto. Las personas sordociegas, en general, precisan apoyo humano para realizar determinadas actividades. Lo más habitual es que la comunicación se dé a través de la persona de apoyo, que se comunica con lenguaje dactilológico.



¡IMPORTANTE!

Aunque no sea factible aprender lenguaje dactilológico, sería buena idea aprender algunas palabras básicas, como “hola”, “adiós”, su nombre. De forma que podamos tener algún contacto directo con la persona, aunque sea breve. Esto genera confianza y cercanía.

De nuevo, las nuevas tecnologías pueden ser gran aliadas en estas situaciones. La mayoría de personas sordociegas disponen de una línea braille, que es un dispositivo que se conecta al móvil u ordenador y traduce en braille la información que aparece en pantalla. Si disponemos de web y aplicaciones accesibles, las personas sordociegas podrán disponer de la información relativa al voluntariado con mayor autonomía y facilidad.

2.6

BARRERAS A LA COMPRENSIÓN

Dentro de lo que denominamos personas con dificultades de comprensión, podemos encontrar, entre otras, las siguientes condiciones:

- Personas con discapacidad intelectual
- Personas con trastornos del espectro autista
- Personas con deterioro cognitivo por edad o por otras condiciones
- Personas con enfermedad mental
- Personas con trastorno por déficit de atención e hiperactividad
- Personas con dislexia, afasia y otros trastornos del lenguaje
- Personas con trastornos del aprendizaje

Estas condiciones están relacionadas con dificultades de memoria, orientación, aprendizaje, manejo de números y cantidades, procesamiento del lenguaje, deducción, manejo de conceptos abstractos, manejo de emociones y de reglas sociales, entre otras.

Desde la accesibilidad será necesario garantizar tres procesos clave:

- La orientación por el espacio.
- La comprensión de la información.
- La comunicación.

A continuación, presentamos las principales medidas que nos ayudan a generar información y comunicación accesible.

SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE

Uno de los procesos que suele generar más dificultades es la orientación y localización de aquellos servicios que buscamos. El diseño del sistema de señalización es fundamental para evitar barreras. Sin embargo, la mayoría de los sistemas de señalización no se han creado bajo criterios de accesibilidad y pueden resultar insuficientes para guiarnos por el espacio o incluso generar confusión.

La Norma Une 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación indica qué deben cumplir las señales para ser totalmente accesibles y nos ayudará a transformar nuestro sistema de señalización de forma global, identificando carencias e integrando las soluciones en un sistema único y coherente.

Transformar nuestro sistema de señalización y hacerlo accesible universalmente nos dotará de un instrumento de orientación sólido y permanente. No obstante, no siempre es posible plantearlo a corto plazo. En estos casos, podemos suplir las carencias del sistema de señalización actual con cartelería complementaria.

Algunas ideas a tener en cuenta a la hora de crear cartelería complementaria:

- Recorre las instalaciones y ponte en el lugar de las personas que llegan nuevas a hacer voluntariado. Identifica qué puntos del recorrido pueden generar confusión y dónde se necesita reforzar el sistema de señalización. Evita reproducir todas o la mayoría de las señales que ya están, pues eso daría idea de duplicidad y también puede generar confusión.
- Utiliza los mismos criterios de diseño, composición y ubicación para que las señales resulten homogéneas y coherentes. En la medida de lo posible, trata de que el diseño de las señales suplementarias tenga relación con el de las señales ya existentes.
- Ofrece información básica y concisa y cuida que esté actualizada.
- Da la información de forma verbal y gráfica. Incluye pictogramas sencillos que apoyen la información escrita.
- Asegúrate de que la señal y la información son suficientemente grandes y tienen un contraste adecuado⁷.

7 Puedes guiarte con las pautas que ofrecemos en el apartado 2.3 Barreras visuales.



SABÍAS QUE....

Cuando organizamos eventos o actividades puntuales puede resultar útil crear algunas señales temporales. Por ejemplo, para indicar las salas de los diferentes grupos de trabajo o la zona de descanso. Sigue las indicaciones anteriores para crear cartelera fácil de comprender.

LENGUAJE CLARO

El lenguaje claro es un estilo de redacción sencillo pensado para facilitar la comunicación a todo el mundo. Se trata de escribir con un lenguaje cotidiano, de forma que la persona pueda entenderla rápida y fácilmente.

Algunas pautas de lenguaje claro son:

- Ordena la información de manera que las ideas principales estén claras y la persona lectora pueda encontrar lo que busca sin distracciones.
- Resalta las ideas principales
- Escribe párrafos cortos, con frases sencillas y directas.
- Ordena la información visualmente. Deja espacios en blanco entre párrafos y apartados y evita incluir demasiado texto en una página.
- Evita los tecnicismos y usa un lenguaje coloquial en la medida de lo posible.



LECTURA FÁCIL

La lectura fácil es un método de escritura creado para hacer la información fácil de leer y comprender. Es un sistema pensado desde las necesidades de personas con dificultades de comprensión lectora. Afecta al vocabulario y sintaxis, a la organización del discurso, su composición en la página, al formato, los elementos paratextuales (cómo imágenes de apoyo) y a todos los elementos que componen el texto.

Aproximadamente el 27% de la población adulta española tiene dificultades de comprensión lectora⁸. La lectura fácil es una herramienta fundamental hoy en día, dado el volumen de información escrita que manejamos. Una de las inversiones que van a generar mayor impacto en la inclusión y apertura de nuestros procesos de voluntariado es generar materiales de trabajo, guías y documentación con la información principal en lectura fácil.

8 Datos del Programa Internacional para la Evaluación de la Competencia de los Adultos (PIACC) de la OCDE, 2013.

SISTEMAS AUMENTATIVOS Y ALTERNATIVOS DE COMUNICACIÓN (SAAC)

Los SAAC son sistemas de comunicación que se crearon para cubrir las necesidades de personas con dificultades en la articulación del habla. Los hay de varios tipos, los principales y más utilizados son:

- **Sistema bimodal:** consiste en signos gestuales que corresponden a conceptos de la lengua oral. Comparte signos y conceptos con la lengua de signos, pero no es parte de esta. La lengua de signos es un lenguaje que cumple con todas las características de sintaxis y gramáticas propias de una lengua. El sistema bimodal es un apoyo signado que se utiliza sobre la estructura y gramática de la lengua oral.
- **Sistema pictográfico de comunicación:** consiste en el uso de pictogramas como conceptos o palabras. Los pictogramas son imágenes sencillas que representan alguna idea o concepto. Las personas usuarias del sistema pictográfico de comunicación utilizan estos pictogramas en vez de palabras y su soporte puede ser muy variado. Hay programas informáticos, cartillas físicas o simplemente pequeñas fichas de pictogramas plastificados.

El uso de estos sistemas es bastante personalizado, pues cada persona va aprendiendo e incorporando signos y pictogramas que tienen sentido y función en su entorno. Por lo que, a la hora de relacionarnos con una persona usuaria de SAAC, lo mejor es preguntar a la propia persona y establecer con ella la manera de comunicarnos.

Sin embargo, es buena práctica disponer de una batería de pictogramas que representen conceptos relacionados con la acción voluntaria que quizás no se encuentren todavía en el imaginario de la persona voluntaria. Esto nos puede ayudar a explicar conceptos desconocidos y técnicos y a facilitar el proceso de aprendizaje.



SABÍAS QUE...

ARASAAC, el Centro Aragonés para la Comunicación Aumentativa y Alternativa, dispone de una página web donde puedes descargar una gran batería de pictogramas e incluso crear pictogramas nuevos a través de sus herramientas online.

www.arasaac.org



2.7

BARRERAS ACTITUDINALES

A lo largo de la historia, el paradigma de la discapacidad ha ido cambiando de foco. Partiendo de una concepción de la persona con discapacidad como inútil y sin ningún valor, hasta reconocer su lugar social y su capacidad para formar ciudadanía. Aunque hemos mejorado mucho en el trato que les damos a las personas con discapacidad como sociedad, siguen existiendo bastantes prejuicios y mitos erróneos que facilitan actitudes negativas que pueden atentar contra la dignidad de la persona.

Estas actitudes y las situaciones que provocan son lo que llamamos barreras actitudinales. Son situaciones en las que la persona se siente incómoda, menospreciada y puede llegar a sentirse realmente mal. Lo que provoca que abandone el voluntariado.

Para evitarlas, es conveniente acercarse a entidades de discapacidad, conocer cómo es realmente su realidad e incluir en la planificación de formación temas sobre discapacidad y accesibilidad para facilitar que el equipo, y la organización en sí, se vaya familiarizando y sepa cómo son las personas con discapacidad más allá del imaginario que pueda tener cada cual.

Estas formaciones pueden incluir talleres, charlas y materiales educativos. Contar con personas reales con discapacidad que desmontan mitos es de las medidas más efectivas.

TIPS BÁSICOS QUE TENER EN CUENTA AL TRATAR CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Una persona con discapacidad que realice su voluntariado no debería recibir más reconocimientos que cualquier otra persona voluntaria. De lo contrario, la persona con discapacidad puede sentir que se le otorgan reconocimientos sin valor, por actividades normalizadas en el día a día que no suponen logros propiamente dichos.
- Pregunta a la persona todo lo que necesites saber. Si necesita ayuda, cómo se siente. No des por sentado lo que es mejor para ella. Pregunta también cómo ayudarla, qué necesita, cómo se maneja su silla de ruedas, etc.
- Si la persona va acompañada de un/a intérprete o una persona de apoyo, dirígete directamente a la persona y no a su apoyo. Aunque no es necesario que ignores al resto de personas.
- Si la persona tiene una parálisis cerebral, no asumas que tiene una discapacidad intelectual.
- Habla con normalidad, evita hablar más alto o más despacio y usa tu lenguaje habitual, adecuado para cada situación.
- Recuerda que una persona tenga una limitación funcional, no significa que esté enferma. Evita los comportamientos de sobreprotección.
- Recuerda que la discapacidad es una condición más de la persona, no nombres a la persona con términos peyorativos, como discapacitado o minusválido. Habla siempre de personas: persona con discapacidad, persona con movilidad reducida, etc. Evita también los eufemismos, como persona con problemas. Si tienes dudas, puedes preguntar a la persona con discapacidad cómo prefiere ser nombrada.
- Trata a la persona según su edad, evita infantilizar tu lenguaje y trata sus opiniones e ideas con respeto.

TERMINOLOGÍA SOBRE DISCAPACIDAD

TERMINOLOGÍA CORRECTA

- Persona con discapacidad
- Persona con movilidad reducida
- Persona sorda
- Persona con discapacidad auditiva
- Persona con discapacidad visual
- Persona ciega
- Persona con discapacidad intelectual
- Persona con parálisis cerebral
- Persona con enfermedad mental
- Persona neurodivergente
- Persona con trastorno autista

TERMINOLOGÍA INCORRECTA

- Discapacitado
- Minusválido
- Incapaz
- Retrasado
- Persona con retraso mental
- Persona con problemas





3

CICLO ACCESIBLE DE GESTIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS

3.1**FASE 0: DEFINICIÓN DE PERFILES DE VOLUNTARIADO**

Definir perfiles de voluntariado es una tarea previa al propio Ciclo de Gestión. Se trata de identificar qué características precisamos que tengan las personas que desarrollaran una actividad voluntaria concreta. Esto lo hacemos en función de las necesidades de la organización y de las personas para las que trabajamos.

Las personas con discapacidad tienen un elenco de talentos como cualquier otra. La definición de perfiles voluntarios donde quepan personas con discapacidad no tendría por qué seguir un proceso diferente del que ya hacemos de forma general.

Sin embargo, como hemos ido comentando a lo largo de esta guía, los entornos no suelen ser amigables ni estar preparados para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones. Si hasta el momento no hemos contado con personas con discapacidad en la organización, es conveniente identificar qué situaciones estamos más preparados para enfrentar.

Las acciones de voluntariado son de muy diversa índole. En espacios cerrados, al aire libre, con personas mayores, con menores, precisan actividad física, se realizan en remoto o hay que usar nuevas tecnologías, etc. y cada una va a necesitar una atención diferente desde el punto de vista de la accesibilidad. Por ejemplo, incluir a una persona con movilidad reducida puede suponer mayores retos en una actividad al aire libre que en una actividad relacionada con formación; o incluir a una persona sorda en una actividad relacionada con formación a personas oyentes puede requerir más esfuerzos de accesibilidad por parte de la organización.

El primer paso será hacer una reflexión sobre nuestras instalaciones y procesos y valorar que tipo de barreras podrían encontrar las personas voluntarias. Seguramente requiramos mejorar la accesibilidad de nuestra entidad, por lo que estableceremos un plan de mejoras donde se priorizarán unas medidas sobre otras. Este trabajo es fundamental para identificar con qué tipo de perfiles de personas con discapacidad podemos contar de forma más inmediata en un proceso amigable hacia el equipo, a través del cual podamos adquirir conocimientos y experiencias hasta llegar a la accesibilidad universal y poder contar con todas las personas con discapacidad que estén interesadas en aportar su trabajo voluntario a nuestra organización.



SABÍAS QUE...

Las personas con discapacidad aportan una riqueza muy interesante a una organización, pues su diversidad funcional puede traer habilidades y competencias que antes no estaban. Es interesante reflexionar sobre la actividad de la entidad y las acciones voluntarias que se ofrecen en clave de inclusión y accesibilidad, porque quizás identifiquemos nuevas acciones voluntarias muy útiles que encajen con competencias propias de personas con discapacidad.

3.2

FASE 1: CAPTACIÓN Y SELECCIÓN

La captación y selección de personas voluntarias supone el primer contacto de estas con la entidad. Los procesos de comunicación e información van a ser clave para que la persona se sienta acogida y pueda participar en igualdad de condiciones. Es muy positivo si habilitamos varios canales de contacto (correo electrónico, teléfono, WhatsApp, formulario...), de forma que la persona pueda elegir aquel en el que pueda contactar con menos esfuerzo y mayor claridad.



RECUERDA

La web de la entidad suele ser el espacio principal de búsqueda de información. Disponer de una web accesible va a facilitar la comunicación en estos primeros momentos y a lo largo de toda la acción voluntaria.

En este sentido, hay que recordar hacer **campañas de captación accesibles**, así como toda la **documentación e información necesaria**.

¡IMPORTANTE!

La documentación de carácter jurídico, como la Aceptación de tratamiento de datos personales o el Acuerdo de incorporación, no siempre se puede adaptar a lectura fácil o transformar su redacción sin que afecta a su validez legal. Conviene consultar con el equipo de asesoría jurídica de la entidad sobre los documentos que se pueden transformar y cómo.

En caso de no poder adaptar un documento a lectura fácil o facilitarlo todo lo que consideramos adecuado, necesitaremos facilitar esa información a través de otros documentos de apoyo para asegurarnos de que la persona está entendiendo el contenido.

Un momento clave en esta fase, es la **entrevista personal**. Puede ser necesaria la presencia de un intérprete de lengua de signos, persona de apoyo, bucle magnético u otro tipo de necesidades comunicativas. Preguntar en el cuestionario de primer contacto por este tipo de necesidades va a facilitar que podamos preverlas.

Por otro lado, unas de las barreras principales que se pueden dar en esta fase, son las **barreras actitudinales**. Si no hemos tenido mucho contacto con personas con discapacidad, es posible que nos jueguen malas pasadas ideas preconcebidas y mitos que están presentes en la sociedad y con los que convivimos. Esto puede pasar a pesar de tener una actitud positiva, empática y una mente abierta. Cuando una situación es desconocida, es normal que reaccionemos según la poca información que tenemos sobre el tema y si esa información es poco veraz y negativa, tiene consecuencias desagradables que pueden derivar en el abandono de la acción voluntaria. Para evitar que esto sea así, es fundamental haber hecho una labor de pedagogía y sensibilización previa.



SABÍAS QUE...

La mayoría de personas con discapacidad son socias de una entidad social a través de la cual suelen participar en diferentes recursos y actividades. Comunicar a las entidades de la discapacidad nuestras campañas de búsqueda de voluntariado es una vía útil para llegar a bastantes personas. Si nuestra campaña de captación es accesible y además informamos de las características de accesibilidad que hemos incorporado en la organización y en nuestro proceso de voluntariado, la información será especialmente útil para las entidades.



3.3

FASE 2: ACOGIDA

En la fase de acogida la persona conoce las instalaciones y al equipo de personas con el que desarrollará su actividad voluntaria. Seguimos en un momento del proceso muy sensible a **barreras actitudinales**. Es primordial que la información que demos al resto del equipo sobre la persona voluntaria sea respetuosa y tenga sentido. Es decir, debemos evitar comentar su situación de discapacidad, como otras condiciones personales, si no aporta información necesaria. Por ejemplo, para el equipo no es útil saber si la persona tiene una enfermedad mental o un trastorno autista, pero sí necesitará saber si se comunica por lengua de signos o utiliza un bastón blanco.

Podemos aprovechar el mismo momento en que presentamos a la nueva persona voluntaria para involucrarla, hacer la comunicación transparente y tratar el tema de forma natural. Una de las mejores fórmulas es que la propia persona comente sus necesidades y lo que considere necesario.

A continuación, vamos a exponer las claves a tener en cuenta a la hora de acoger a una persona voluntaria en función del tipo de discapacidad.

CÓMO FACILITAR LA RELACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

- Dirígete a la persona de frente, facilita que no tenga que girarse para atenderte.
- Pon a su alcance los objetos y elementos con los que estéis trabajando o interactuando.
- Adecúa también la altura de presentaciones o textos escritos.
- En actos, ponencias o formaciones, es conveniente que las personas con movilidad reducida se coloquen en primera fila, para que el resto de personas no dificulten su visión.
- Antes de empujar la silla de ruedas o prestar ayuda, es conveniente preguntar a la persona si esa ayuda es necesaria. Además, ella será la más idónea para indicarnos cómo ayudar o qué necesita.
- Ten en cuenta que, al usar silla de ruedas, muletas u otro elemento de apoyo, las dimensiones de su espacio personal cambian. Se consciente de que sus productos de apoyo son parte de su espacio personal y no los toques ni muevas. Tampoco te separes o te llesves las muletas, silla o andador de una persona lejos de ella si no lo pide.

CÓMO RELACIONARSE Y COMUNICARSE CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Si la persona acude con acompañante, recuerda dirigirte a ella y no al acompañante.
- Evita elevar la voz, habla en un tono normalizado, despacio y de forma clara.
- Evita señalar o utilizar referencias visuales, como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”.
- Si mencionas algún elemento o punto del entorno, da referencias de su situación tomando como punto de partida a la persona. Por ejemplo: “A tu derecha”, “detrás de ti”, etc.
- Las palabras “ver” y “mirar” no son un tabú, podemos usarlas libremente. Incluso, las propias personas con discapacidad visual las utilizan habitualmente en sus conversaciones.
- Avisa a la persona si el grupo se levanta de la mesa, abandona una estancia o cesa una actividad.
- Igualmente, si estás manteniendo una conversación con una persona con discapacidad visual, avísale cuando abandonas la sala o el grupo y cuando regresas.
- Si hay un peligro o riesgo, evita palabras como “¡ay!” o “¡cuidado!”. Dan poca información y crean sensación de la alarma e indefensión. utiliza términos que indiquen a la persona lo que debe hacer, como “¡para!” o “¡no te muevas”. Una vez que ha pasado el peligro, podemos explicarle la situación y comentar lo que ha pasado.
- Cuando entréis en un estancia o espacio nuevo, informa a la persona de qué es y qué encontramos en él.
- Si crees que puede necesitar ayuda, pregunta a la persona antes de actuar. Puede resultar intrusivo y desconcertante dirigirla o tocarla sin su consentimiento.

CÓMO AYUDAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL A MOVERSE POR EL ESPACIO

- Colócate un paso por delante de la persona. Si usa bastón blanco, en el lado contrario al mismo.
- Si la persona tiene un perro guía, colócate en el lado contrario al perro y evita interactuar con el animal para no distraerle.
- Ofrece tu brazo para que se agarre. Mantén el brazo relajado y actúa con naturalidad. La persona ciega se agarrará justo por encima de tu codo.

- Evita tirar de la persona, adapta tu paso a sus características y al medio por el camináis y permite que simplemente te siga.
- Si vais a cruzar un lugar estrecho o una puerta, indícaselo colocando hacia atrás el brazo al que va asida. Una vez que habéis pasado la estrechez, vuelve a colocar el brazo de la forma habitual.
- Si se acerca una rampa o una escalera, avisa a la persona y detente brevemente antes de subir o bajar. Colócate un escalón por delante de él. Cuando termine la escalera o rampa, vuelve a detenerte brevemente para que la persona sepa que ya no hay desnivel.
- En una escalera mecánica, una vez situadas las dos personas en la escalera, ayúdala a colocar su mano sobre el pasamanos y deja que ella se dirija sola. Si la escalera es de subida, colócate detrás de la persona con discapacidad y si es de bajada, delante.
- Para subir a un ascensor, avisa a la persona cuando la puerta esté abierta, accede detrás cuando ella ya haya entrado y colócate a su lado. Avísala si las puertas son automáticas.
- Informa a la persona si el ascensor que vais a usar tiene una botonera con braille, por si quiere usarlo.

CÓMO COMUNICARNOS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Si quieren entablar una conversación con una persona con discapacidad auditiva, acércate y toca su brazo para visarla y que te mire. Si lo prefieres, puedes consignar con la persona algún tipo de llamado, como dar una patada en el suelo de manera que pueda sentir las vibraciones o encender la luz de la habitación para que sepa que quieres hablar con ella. Así no tendrás que llegar hasta ella cada vez que necesites llamarla.
- Antes de empezar una conversación, asegúrate de que la persona con discapacidad auditiva te mira.
- Si la persona sorda va acompañada de una persona interprete en lengua de signos, dirígete siempre a tu interlocutor/a, no al o la interprete.
- No dudes en usar aplicaciones traductoras de lenguaje oral a lenguaje escrito, o en apoyarte con papel y lápiz directamente.
- Procura mirar a la persona de frente, para que pueda observar tu rostro, y vocalizar de forma pronunciada. Evita llevar nada en la boca y poner las manos delante cuando hables con ella. En este sentido, evita siempre que puedas hablar caminando, pues puede ser difícil mirarse a la cara.
- Habla en un tono natural, no es preciso que subas el volumen. Evita hablar demasiado deprisa o demasiado despacio.

- Ayúdate con gestos naturales que puedan apoyar lo que dices, pero evita sobreactuar.
- Informa a la persona de aquello que no puede oír. Como un mensaje por megafonía, música, etc.

CÓMO RELACIONARSE Y COMUNICARSE CON PERSONAS CON DIFICULTADES DE COMPRESIÓN

- Si te parece que la persona puede necesitar ayuda, pregúntale con naturalidad. Evita interferir en su ejecución sin que la persona te lo pida.
- Utiliza un vocabulario y expresiones acorde a la edad de la persona. Evita elevar la voz, gesticular de forma exagerada y otras actitudes infantilizantes.
- Conviene utilizar frases cortas, sencillas y concisas. Evita términos abstractos y tecnicismos. Una buena idea es apoyar nuestras explicaciones con ejemplos y vivencias cotidianas.
- Ten paciencia y permite que la persona se exprese a su ritmo. Evita terminar sus frases o interrumpir.
- Si necesitas dar instrucciones, divídelas en pasos cortos y simples. También puedes preguntar si se ha entendido o si necesita ayuda.
- Si no entiendes a la persona, pídele que te repita más despacio. No finjas que la has entendido, díselo con naturalidad.
- Ofrece varias vías para que la persona se pueda comunicar con la organización. Como teléfono, correo electrónico, WhatsApp o videoconferencia. Así la persona podrá seleccionar aquella con la que mejor se maneje y se sienta más cómoda.
- Si observas que la persona interviene o participa poco, intenta ofrecer oportunidades para ello e invítala expresamente a comentar. Por ejemplo, con frases como “¿María, tú qué opinas?” o “¿estás de acuerdo, Pedro?”
- Adelántate a los cambios y ve informado a la persona de lo que va a pasar.
- Si la persona tiene comportamientos que pueden parecer extraños, como gestos o vocalizaciones poco habituales, ignóralos.
- Mantén un espacio personal y contacto físico acorde al que mantendríamos con cualquier otra persona.

FORMACIÓN

De cara a la formación que recibirán las personas voluntarias, es conveniente tener en cuenta los siguientes puntos:

- Organiza el temario en módulos más bien cortos. Evita mantener sentado al alumnado más de hora y media seguidas y haz descansos recurrentes.
- Entrega el material didáctico en formatos fáciles de entender. Procura que el alumnado no tenga la necesidad de tomar notas y da por escrito la información básica del curso.
- Valora la posibilidad de que parte de la formación sea online o de que se pueda seguir online de forma simultánea.
- Cuida las variables ambientales, como la luz, el ruido y la temperatura, para que la estancia resulte cómoda y facilite la concentración.
- Reserva espacios en las primeras filas para personas con discapacidad auditiva, restos de visión y usuarias de silla de ruedas. Para que no encuentren obstáculos que entorpezcan su visión.
- El mobiliario con ruedas, fácil de mover, permite configurar los espacios de diferentes formas rápida y cómodamente. Es muy útil para ajustarse a las diferentes necesidades de las personas con movilidad reducida y discapacidad visual.
- Si el espacio lo permite y el grupo es posible, procura que el espacio esté distribuido en círculo o en forma de U. De esta manera todo el mundo puede mirarse y se facilita la comunicación y la interacción.
- Las mesas redondas facilitan la comunicación. Son de los mejores diseños para reuniones y trabajos en grupo.
- Instala bucle magnético en salas de formación, de reuniones y auditorios.
- Si es necesario, incluye interpretación en Lengua de Signos y facilítale el temario del curso para que pueda preparar la interpretación.
- Si hay personas con discapacidad visual, recuerda describir oralmente aquel contenido visual de la presentación que es relevante.
- Ofrece recordatorios por escrito de la información importante, como tareas a realizar o fecha de la próxima sesión.
- Establece espacios para hacer preguntas y resolver dudas al final y a lo largo de los módulos.

Evita tener disponible demasiado material e información. Ofrece en cada momento aquella que se vaya a usar y con la que se va a trabajar.



3.4

FASE 3: ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Una vez incorporada la persona voluntaria en la entidad, tiene lugar la acción voluntaria. Es durante el desarrollo de su labor cuando tendremos que poner mayor cuidado en que se sienta valorada y respetada.

En esta fase tienen lugar una serie de procesos relacionados con el cuidado de la persona voluntaria y su vinculación con la entidad. Es necesario que tengamos en cuenta la situación particular de personas con discapacidad para que estos procesos tengan éxito.

A continuación, describimos elementos que serán clave para una relación satisfactoria de la persona con discapacidad con la entidad, sin olvidar que debemos seguir teniendo presentes aquellos consejos que mencionamos en el apartado anterior.

LA RELACIÓN CON LA PERSONA DE REFERENCIA

A lo largo del desarrollo del voluntariado, toda persona cuenta con alguien de referencia que da apoyo si surgen dudas o situaciones complejas y que ofrece confianza, seguridad y la certeza de saberse acompañada en su labor. Esta persona debe mostrarse cercana y disponible y trabajar la relación desde la empatía, la escucha activa y la asertividad.

Sea cual sea el tipo de voluntariado, recomendamos que el contacto con la persona voluntaria sea frecuente y la comunicación bidireccional. En el caso de personas con discapacidad, hay que hacer más hincapié si cabe en la necesidad de este contacto y de estar al tanto de como progresa su incorporación a la entidad. Las particularidades en la comunicación, movilidad, etc. que puedan derivarse de la discapacidad suelen suponer situaciones nuevas para mucha gente y conviene estar pendiente de cómo el equipo la está viviendo y asegurarse de que la persona con discapacidad está incluida y funciona en su actividad de la forma más autónoma posible.

PARTICIPACIÓN EN LA ASOCIACIÓN

Las personas voluntarias tienen un papel importante en nuestras entidades y como tal se las tiene en cuenta en la toma de decisiones. No debemos olvidar que no basta con hacer accesible los procesos y espacios implicados en la propia acción voluntaria de una persona con discapacidad, sino que ha de facilitarse también el contacto directo de la persona con la entidad y su participación en la toma de decisiones, en las mismas condiciones que el resto de personas voluntarias.

RECONOCIMIENTO DE LA ACCIÓN VOLUNTARIA

La labor de las personas voluntarias se puede reconocer de muchas maneras; desde un reconocimiento formal o informal, público o privado, con gratificaciones, premios o sin ellos, etc. Lo relevante es que sea un reconocimiento honesto, donde la persona sienta una valoración real de su trabajo. Este mismo principio rige en el caso de personas con discapacidad. Se les debe otorgar reconocimiento según los mismos criterios que al resto de personas voluntarias. Debemos evitar elogiar sobremanera comportamientos y esfuerzos que son habituales y comunes para cualquier persona.

EVALUACIÓN

A lo largo de esta fase tienen lugar varios procesos de evaluación. Estos procesos deben contar con la necesaria accesibilidad que requieran las personas implicadas en nuestro voluntariado.

Las nuevas tecnologías son grandes aliadas para aplicar accesibilidad en este tipo de procesos. Si invertimos el esfuerzo de hacerlas accesibles desde un inicio, dispondremos de un espacio digital accesible que puede sustentar todo tipo de información y de procedimientos. Como formularios, mensajes, donaciones, etc. Podemos incluir en nuestro sitio web una página con un cuestionario de evaluación, cuyo enlace solo facilitaremos a las personas oportunas. Igualmente, podemos contar con herramientas de cuestionario externas que ya dispongan de accesibilidad. Por ejemplo, Google Forms.

Los canales y herramientas por los que se realiza la evaluación deben ser los mismos para todas las personas voluntarias. Si la persona con discapacidad es la única que realiza una evaluación a través de un medio específico accesible, su anonimato queda comprometido. Por lo que puede verse cohibida a la hora de ser sincera en sus respuestas y no estaríamos ofreciendo un trato igualmente justo.

3.5

FASE 4: CIERRE DE LA ACTIVIDAD VOLUNTARIA

El cierre de la actividad voluntaria es un momento que puede remover muchas emociones, en ocasiones no es fácil, pero es una parte más del proceso que ha de cuidarse igual que el resto. De un buen cierre dependerá la satisfacción con la que la persona voluntaria termina su actividad, su fidelidad con la entidad y su vinculación futura. Las personas con discapacidad no son una excepción. Responderán positivamente, igual que el resto, a un cierre cuidado y empático.

En este sentido, si el cierre está motivado por barreras de accesibilidad o actitudinales que no se pudieron solventar correctamente, debemos asumir la responsabilidad y compartir con la persona voluntaria un espacio de reflexión donde expresar el valor que tiene para nuestra organización su interés y la labor realizada hasta ahora.

Puede que, a pesar de nuestros esfuerzos y cuidados, no hayamos conseguido la plena inclusión de la persona con discapacidad como voluntaria. La accesibilidad es una materia transversal que implica muchas consideraciones y medidas y que requiere un aprendizaje continuo. No debemos vivir esto como un fracaso, sino como una oportunidad más de aprendizaje y mejora en el futuro.



SABIAS QUE...

La reunión de cierre es una gran oportunidad de involucrar a la persona voluntaria con discapacidad en el proceso de mejora de la entidad. Sus aportaciones son muy valiosas, no solo a la hora de identificar problemáticas, sino para conocer buenas prácticas e ideas que aplicar en nuestro voluntariado. También es el momento de dejar la puerta abierta para que la persona que se marche considere volver en un futuro.



3.6

FASE 5: VINCULACIÓN

La fase de vinculación es la relación que se establece una vez finalizada la actividad voluntaria. A veces, las organizaciones desatendemos esta relación, inmersas en las actividades del día a día. Sin embargo, las personas voluntarias son parte de lo que hacemos y de lo que somos. En la medida en que sigan vinculadas, pueden convertirse en las mejores embajadoras de nuestros valores y principios.

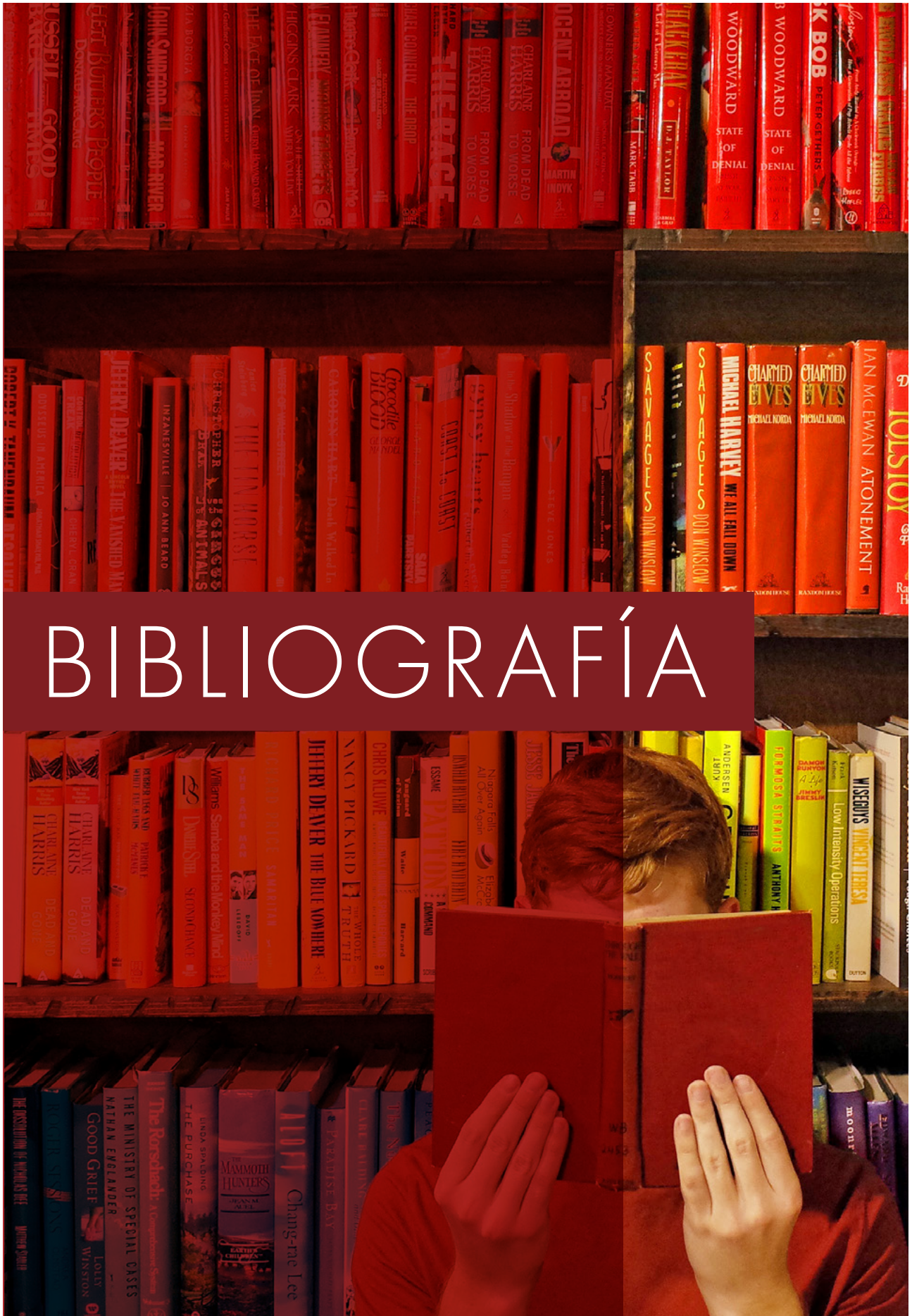
Las personas con discapacidad siguen encontrando barreras y vetos a la participación en muchos entornos, por lo que valoran y defienden aquellos que son realmente inclusivos. Una persona con discapacidad que haya terminado un voluntariado con nuestra organización nos ha dado la posibilidad de remodelar y reeducar muchos procesos y formas de hacer. Su vinculación posterior es una oportunidad de seguir trabajando hacia una cultura de la accesibilidad en la entidad.



SABIAS QUE...

Mantener la relación con personas con discapacidad implica incrementar y seguir mejorando los canales de comunicación accesibles y las condiciones en las que se producen nuestros eventos y actividades. Invitar a la persona voluntaria con discapacidad a formar parte de la toma de decisiones nos dará la oportunidad de contar con la visión de la accesibilidad de forma global en la organización.

- Usa los canales y vías de comunicación con los que la persona se ha sentido más cómoda y ha funcionado mejor durante su voluntariado. Ya sea correo electrónico, teléfono, WhatsApp, etc.
- Haz accesibles los programas, documentos e información vinculada a los actos y actividades de la organización.
- Mantén el boletín o newsletter de la entidad accesible.
- Igualmente, trata de que toda la información relevante y sobre actualidad de la entidad esté en la página web, que debe ser accesible.
- Selecciona espacios accesibles para actos y actividades. Cuida que dispongan de aseos y ascensor accesibles, que no haya barreras arquitectónicas y que tengan bucle magnético.
- Así mismo, recuerda contratar subtítulo o interprete de lengua de signos cuando sea necesario.



BIBLIOGRAFÍA

Accesibilidad al Voluntariado. VIII Congreso Confederación Estatal de Personas Sordas. Confederación Estatal de Personas Sordas. 2023

Cómo establecer comunicación con una persona sorda. VIII Congreso Confederación Estatal de Personas Sordas. 2023

Accesibilidad Cognitiva. Guía de Recomendaciones. FEAPS Madrid. 2014

García Muñoz, Ó. Lectura Fácil: Métodos de Redacción y Evaluación. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2012

Reuniones online fáciles de entender. Plena Inclusión. 2020

Consideraciones en materia de accesibilidad física. Manual del ciclo de gestión de las personas voluntarias. COCEMFE.

Cómo ayudar a personas ciegas o con discapacidad visual - Web ONCE

Recomendaciones para presentar textos impresos accesibles a personas con deficiencia visual. ONCE

Guion Manual de Buenas Prácticas. Pautas de actuación. Buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad. Comité de Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CORMIN). 2013

Flujas Leal, M.J. Protocolo accesible para personas con discapacidad. Fundación ONCE. 2006

SI QUIERES SABER MÁS...

<https://plataformavoluntariado.org/>

<https://cermi.es/>

<https://www.fundaciononce.es/es/que-hacemos/direccion-de-accesibilidad-universal-e-innovacion>

<https://www.fundacioncse.org/trabajamos-por-la-accesibilidad.php>

<https://www.cocemfe.es/que-hacemos/accesibilidad/>

<https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/accesibilidad-cognitiva/>

Plataforma del voluntariado de España
2023

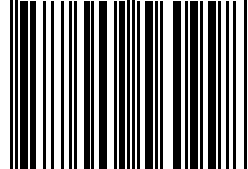


PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

C/ Tribulete 18 Local 28012 Madrid
Tlf: 91 541 14 66 • Fax: 91 541 14 21

www.plataformavoluntariado.org

ISBN 978-84-09-56099-8



9 788409 560998 >