

CÓMO RECIBIR A USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN LA BIBLIOTECA

Con frecuencia la recepción de usuarios con discapacidad crea cierta inseguridad al personal bibliotecario, poco habituado a atenderlos.

La norma básica es ofrecer siempre un trato natural, amable y respetuoso.

Presentamos unas recomendaciones básicas para interactuar apropiadamente con usuarios con discapacidad.

1. Nos presentaremos e identificaremos como personal de la biblioteca.
2. No evitaremos expresiones comúnmente aceptadas y de uso frecuente, como ver, observar, mirar, cuando hablemos con personas con discapacidad visual; andar moverse, etc., cuando hablemos con personas con discapacidad motriz, etc.
3. Preguntaremos al usuario qué necesita y solo ofreceremos la ayuda que nos demande.
4. No transmitiremos ni condescendencia, ni compasión ni sobreprotección.
5. El personal siempre estará atento a dónde están los usuarios con características especiales para avisarles en caso de emergencias, avisos generales o alarmas.
6. Si la persona con discapacidad va acompañada, nos dirigiremos a ella directamente, en vez de dirigirnos a su acompañante como único interlocutor.
7. En el caso de usuarios con discapacidad auditiva, el personal les hablará de frente, para que puedan ver los labios y gestos, no levantará la voz y vocalizará correctamente. Nunca nos dirigiremos al usuario desde su espalda o desde una dirección donde no pueda vernos.
8. En el caso de usuarios con discapacidad visual, si demandan ser guiados, nos situaremos a su izquierda y nos identificaremos, para que el usuario pueda localizarnos y cogernos del codo. No le cogemos nosotros del brazo o de la mano y tampoco le abordaremos por la espalda
9. En el caso de usuarios con trastornos de aprendizaje, el personal se mostrará calmado y paciente y repetirá al usuario la información que pida tantas veces como sea necesario para asegurar su correcta comprensión.
10. No asumiremos que las dificultades en la comunicación son debidas a trastornos de aprendizaje u otras discapacidades psíquicas. El personal no prejuzgará las capacidades de estos usuarios.

La Coruña, 23 de septiembre de 2008