

# Breves recomendaciones para interactuar con Personas con Discapacidad

## PCD (Persona con Discapacidad)

### Motora

#### Cómo interactuar

- Ante un obstáculo, escalera o barrera arquitectónica, pregunte siempre a la PCD cómo puede ayudarla.
- Tener en cuenta que, a veces, los que usan silla de ruedas pueden caminar y sólo la tienen para conservar energías o para moverse más rápido.
- Preguntar antes de ofrecer apoyo, no fuerce a la PCD a recibir ayuda innecesaria.
- No hay inconvenientes en usar expresiones tales como: “caminar”, “correr”, etc.
- Notificar a la persona con antelación si surgen problemas con el lugar de encuentro. Hable con ella sobre la inaccesibilidad y, si es necesario, haga planes alternativos.
- Resulta recomendable que se ubique a la misma altura de quien utiliza silla de ruedas, puede facilitar la interacción y la comunicación.
- Las PCD en miembros superiores pueden utilizar dispositivos o sus propias técnicas que les permiten escribir, firmar, etc. Consultar el modo de ofrecerle apoyo.

## PCD (Persona con Discapacidad)

### Mental o Intelectual

#### Cómo interactuar

- Trate a las persona de acuerdo a su edad.
- Mantener una actitud sosegada y de escucha activa.
- No tema en pedirle que repita algo que no ha entendido.
- No complete la frase, deje que la persona pueda expresarse. Ello puede insumir mayor dedicación.
- Utilice lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evite abstracciones, metáforas y lenguaje ambiguo.
- Reformule los conceptos de ser necesario.

### Cómo interactuar

- No tomar el bastón de una persona ciega, dado que es un medio de seguridad, guía fundamental para ella.
- No sustituir palabras de su lenguaje tales como “ver” o “mirar”, ellos también las usan frecuentemente.
- Brindar información sobre las cosas que la persona quizás desconozca por no poder ver, como características físicas del espacio o el número de personas que allí se encuentran.
- Muchas veces una persona con discapacidad visual tiene un buen manejo ambiental y aparenta ver más de lo que ve. Consulte qué tipo de apoyo necesita.
- Para indicar dónde está la silla, apoye la mano de la persona ciega sobre el respaldo de la misma o, en el caso de una escalera, sobre la baranda.
- Avisar cuando llega o se retira del lugar.
- Tener en cuenta que pueden firmar documentos (actas, contratos, etc.) lo cual no requiere de testigos que acrediten la lectura del mismo.

### Cómo interactuar

- Preguntar a la persona sorda o hipoacúsica si maneja el lenguaje oral o la Lengua de Señas. Se recomienda no recurrir a un familiar como intérprete en un caso judicial.
- Solicitar un Perito Intérprete.
- Hablarle de frente.
- Es necesario que llame su atención con una señal antes de hablarle. Para ello lo mejor es que se acerque y le toque el hombro ligeramente o que mueva la mano en el espacio visual de la persona sorda.
- Dirigirse directamente a la persona y no a través del intérprete.
- No poner la mano delante de la boca cuando hable.
- Vocalizar bien, pero sin exagerar y sin gritar. No hablar de prisa.
- Asegúrese de la comprensión sobre lo que se está conversando cuando la persona realiza lectura labial.
- Respetar los turnos de conversación.
- Construir frases cortas y simples.
- De ser necesario, ayudar la comunicación con un gesto o una palabra escrita.
- Si son varias las personas que van a intervenir en la conversación, lo adecuado es colocarse en círculo, ya que ello facilita la buena visibilidad para todos los participantes.
- No tema pedir que repita algo que no ha entendido.

# Breve Guía de Buenas Prácticas de Atención al Público

La atención al Público es un “concepto de trabajo” y “una forma de hacer bien las cosas” que compete a toda la administración pública, y en especial a la justicia. Los atributos esenciales de una buena atención son la eficiencia, precisión, uniformidad, constancia, receptividad, accesibilidad, confiabilidad, competencia, capacidad, cortesía, cuidado, seguridad y satisfacción del público



Esta Breve Guía de Buenas Prácticas, extraída de un trabajo más ambicioso, tiene por objeto avanzar en la definición de principios, criterios e instrumentos que se deberían utilizar en las dependencias judiciales.

Todo ello, porque quien acude espera ser satisfecho en una necesidad respecto del órgano judicial, que como parte del Estado le compete.

Es por eso que se requiere de las personas que atienden al público una atención inmediata, completa y hasta a veces, exclusiva. La comprensión de lo que se solicita, el trato cortés y buena recepción a las preguntas, la prontitud en las respuestas, en definitiva hacen a la eficiencia en la prestación del servicio.

Para cumplir acabadamente con esta tarea, debemos:

- 1) Tener la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponernos en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos.

- 2) No necesariamente pasar por iguales vicisitudes para interpretar mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona quiere transmitir y hacer que se sienta comprendida.
- 3) Contribuir a formar una sociedad de seres empáticos, hábiles para respetar y aceptar al prójimo. La empatía debe tenerse en cuenta esencialmente en la Atención al Público. Es una herramienta trascendental para conocer las expectativas e impresiones del público y, consecuentemente, actuar en forma acertada y oportuna.

El sistema de administración de justicia es uno de los pilares del sistema democrático. En atención a ello debe estar en constante evolución, fortaleciendo, mejorando y modernizando sus estructuras asegurando así los resultados que se esperan de él.

## Algunos pasos a seguir:

### A) Organizar el sistema de atención al público.

Identificar y definir a los empleados que colaboran con el Secretario o la Secretaria Judicial, en la atención al público, de forma tal, que mientras unos atienden las actividades propias de la actuación y trámites de los expedientes, otros están siempre disponibles para atender los diferentes requerimientos de quienes demandan nuestros servicios (por ejemplo: búsqueda de expedientes, expedición de copias, etc)

### B) Procurar siempre la comodidad del usuario.

Mantener el espacio físico destinado para la atención del público, facilitándoles en la medida de lo posible sillas de visitas, acceso a información que pueda ser de su interés en el ejercicio de sus derechos. De esta manera, aquellos usuarios que necesariamente tengan que esperar un poco más para ser atendidos, tendrán una alternativa de distracción y no estarán concentrados exclusivamente en el transcurso del tiempo de espera.

### C) Tener siempre un plan de contingencia.

Para los momentos de mayor concurrencia de público, el Secretario Judicial puede auxiliarse del personal de apoyo (maestranzas, Administrativos) para evacuar con prontitud las consultas y diligencias judiciales que demandan los usuarios presentes, priorizando aquellos que implican menor tiempo por ejemplo: aquellas personas que se encuentran en el despacho en espera de ser atendidos únicamente para la reproducción de piezas procesales.

### D) Abstenerse de brindar consejos relacionados con la actuación o gestión procesal.

Es importante que el funcionario pueda discernir qué tipo de orientación deben o pueden suministrar en un momento dado y quién podría ser su destinatario, con el cuidado de mantener en reserva aquella información que, por razón de sus funciones conoce, y sobre la cual debe mantener la confidencialidad.

### E) Facilitar el acceso a los libros del despacho judicial (en caso de tratarse de Juzgados)

Mantener accesible al usuario los libros que muestran los expedientes que ingresan al despacho, así como los listados o libros de reparto y mantener expuesto en lugar público en la Secretaría Judicial el calendario de audiencias y demás diligencias programadas. De ser posible, brindar esta información a través del sistema informático; en consecuencia facilitarle el acceso para la ubicación en el sistema del caso.

### F) Brindar información telefónica.

Existe, sin duda alguna, información que puede ser suministrada a las partes vía telefónica. El funcionario facultado para ello debe discernir qué información puede brindarse por esta vía, siempre que no comprometa, principios procesales ni normas éticas de conducta. Y es que, en muchos casos, el suministro de información por medio telefónico evita la aglomeración de personas en los despachos y representa un ahorro en términos y esfuerzo para los/as usuarios/as y los funcionarios judiciales.



En sucesivos Boletines, iremos aportando elementos para avanzar en la construcción de un Manual de Buenas Prácticas de Atención al Público, en cuanto a consideraciones generales y la sumatoria de todo aquello elaborado por cada ámbito específico (distintos fueros, distintas oficinas judiciales, etc) □

## Para estar Conectados

