

# Consejos para comunicarse con personas sordas e hipoacusicas

Como persona oyente, puede ser difícil imaginar la vida sin escuchar claramente. En nuestros días y tiempo, ya es bastante difícil conseguir un poco de silencio. Si usted es como la mayoría de las personas, es posible que se hayas sentido avergonzado, sin poder hablar en un encuentro inesperado con una persona sorda o con problemas de audición. Si bien no es tan difícil, interactuar con una persona sorda no es algo con lo que se nace y ciertamente no es algo que le enseñaron en la escuela.

Es por eso que hemos compilado una página de consejos que no requiere que se convierta en un maestro de la lengua de señas. Si usted es abogado, gerente de restaurante, médico, banquero o trabaja en la industria de servicios, estos son consejos universales que puede utilizar en cualquier escenario o profesión. Con buenas intenciones y un poco de orientación, usted puede aprender a comunicarse con facilidad.

## 1. Hable como un italiano: utilice el lenguaje corporal y las expresiones faciales

Si ha viajado fuera de Estados Unidos, puede identificarse con el doble desafío que tiene una persona sorda: a) Hacerse entender, y b) Entender lo que dicen los lugareños. La solución natural: use lenguaje corporal y expresiones faciales para facilitar su comunicación.

## 2. La buena iluminación no es solo para fotógrafos: es para personas sordas e hipoacúsicas

Debido a que los ojos son la principal compensación por sus oídos, las personas sordas y con problemas de audición se congregan intencionalmente en lugares bien iluminados. De hecho, muchos elegirán un negocio basado únicamente en la rúbrica: "¿Hay buena iluminación?". Debe evitar pararse frente a una fuente de luz, como una ventana o una lámpara. Esto crea un fondo brillante y una silueta en la cara, por lo que es casi imposible que una persona sorda pueda leer lo que dice.

## 3. El contacto visual es el factor clave para el éxito o el fracaso de su conversación.

Una buena iluminación es una cosa, pero el contacto visual focalizado es otra. Mire siempre directamente a la persona con la que está hablando. Incluso un ligero giro de la cabeza puede oscurecer la visión de las personas sordas o con dificultades auditivas, lo que les hace perder información importante.

## 4. Mientras observa sus ojos, recuerde que están mirando sus labios

La lectura labial es una habilidad que no todas las personas sordas tienen. Sólo alrededor del 30% del habla es visible en los labios, e incluso los mejores lectores de labios no pueden leer todas las palabras habladas. El otro 70% se basa en conjeturas para llenar los vacíos. Para hacerlo más fácil, hable lenta y claramente, pero a un ritmo natural. Es tentador exagerar y sobre-enfatizar sus palabras, pero esto en realidad distorsiona los movimientos de sus labios. Y si le está costando transmitir su mensaje, opte por reformular la oración en lugar de repetirla. Otros factores distractores que afectan la comunicación incluyen los bigotes que cubren los labios y los hábitos como fumar, masticar lápiz y poner las manos delante de la cara.

## 5. Escríbalo en algún lugar

Cuando alguien le da su número de teléfono, lo anota. Cuando escucha acerca de un libro interesante sobre cócteles, lo anota en una servilleta. Del mismo modo, si tiene que usar un medio como bolígrafo y papel para facilitar la comunicación con una persona sorda o con problemas de audición, no hay nada de qué avergonzarse. Lo más importante es transmitir el mensaje.

## 6. Aprenda el lengua de señas básica

Aunque no todas las personas sordas y con dificultades de audición usan la lengua de señas, aprender algunas señas básicas y el Alfabeto Manual de la Lengua de Señas Americana (ASL) puede preparar el escenario para una experiencia invitante. ASL no es universal, ni es. Este es todavía estadounidense, aunque su sintaxis puede desanimarlo. Si ese es el caso, olvídense de la sintaxis desde el principio y opte por construir su vocabulario básico, así como el A-B- C.



## 7. Obtenga su atención cortésmente

Uno de los conceptos erróneos comunes que muchas personas tienen sobre las Personas Sordas es que son antisociales o peor, groseros. Esto a menudo se puede atribuir al hecho de que la mayoría de las personas sordas y con problemas de audición pueden no captar su saludo inicial. Si bien puede ser tentador golpear el suelo con el pie para llamar la atención, esta estrategia puede considerarse grosera, ya que causa una atención innecesaria. Más bien, considere darle a Bob un toque suave en el hombro, o mover su mano sutilmente. Esto es especialmente importante en las empresas de servicios de alimentos, donde es evidentemente contraproducente gritar el número de pedido o el nombre de su cliente cuando su comida está lista.

## 8. Sepa cómo utilizar correctamente un intérprete de lengua de señas

Así como a veces puede ser frustrante adaptarse a la comunicación con alguien que habla un idioma diferente al suyo, también puede parecer un regalo del cielo cuando hay un intérprete de lengua de señas presente. Después de todo, esta es la persona que puede hablar con usted en su idioma y hablar en señas con la persona sorda, con la misma fluidez. Pero es crucial que aprenda las reglas de etiqueta adecuadas para comunicarse con los intérpretes, que están capacitados para ayudar a las personas sordas y con problemas de audición. Aquí hay pautas importantes:

- Hable con el cliente sordo o hipoacúsico como lo haría normalmente con un cliente oyente. Eso significa abstenerse de expresiones como: "dígaselo a él / ella" o "¿puedes preguntarle a él / ella si ...?"
- Haga contacto visual con la persona sorda. Esto puede parecer contrario al sentido común, pero las personas sordas requieren contacto visual a un nivel mayor que las personas oyentes. Como el intérprete puede escuchar sin necesitar apoyo visual, no es necesario mirarle.
- Tómese su tiempo. Ahora puede ser el momento de reducir la velocidad, y practicar eliminar sus "uums" y "aahs". Los intérpretes no necesariamente tienen audición de kriptonita, y están haciendo tres cosas simultáneamente: escuchar, procesar e interpretar en un lenguaje diferente.
- Mantenga la interacción profesional. Los intérpretes son proveedores de servicios profesionales y merecen ser tratados como tal.

## 9. En vez de jugar a dejar mensajes telefónicos de voz una y otra vez, use el correo electrónico, el mensaje de texto o los servicios de relevo telefónico.

A menudo, la comunicación telefónica presenta un desafío comprensible para las personas sordas y con problemas de audición. Si no recibe respuesta de muchos de sus bien intencionados mensajes de voz, es probable que sea porque no es el medio adecuado. Los servicios de retransmisión o de relevo telefónico (de texto y de video), los mensajes de texto y el correo electrónico se están convirtiendo rápidamente en la opción de comunicación preferida de la comunidad sorda como alternativa a la comunicación en persona. Si tiene la oportunidad, siempre pregúntele a la persona sorda o con problemas de audición: "¿Cuál es la mejor manera de contactarme con usted?"

## 10. Si estuviera en sus zapatos, ¿qué querría?

Hay más de 48 millones de personas sordas y con problemas de audición que viven en los EE. UU., cada una con diferentes necesidades y preferencias. Lo que funciona para algunos no siempre funciona para otros y no existe una panacea para cerrar la brecha de comunicación.

Qué es lo mejor que puede hacer para preparar el terreno para una interacción exitosa? **PREGUNTAR.**

