

Jornades d'Accessibilitat i Diversitat 2018

Com millorar l'experiència amb Discapacitat intel·lectual Trastorns de l'Espectre Autista (TEA)

La diversitat, un repte generador de nous valors

La diversitat és un dels fenòmens socials més rellevants del segle XXI.

La societat en què vivim és i serà cada vegada més diversa perquè els entorns esdevenen més canviants i dinàmics. Aquesta emergència de la diversitat ens planteja un repte i alhora una oportunitat de generar nous valors. Els equipaments culturals no poden quedar al marge d'una tendència que ja és ineludible.

Totes les persones som éssers únics i diferents els uns dels altres. Al llarg de les darreres dècades s'han reconegut els drets de les persones diverses (per motius de raça, orientació sexual, procedència, capacitats...). Aquesta realitat ens convida a adaptar-nos, a renovar la nostra actitud i la nostra mirada. Respectar la diversitat és una oportunitat per a modificar, millorar i generar més opcions per a tothom. Un exemple: la rampa que en origen s'instal·la per a les persones que van en cadira de rodes, acaba essent l'opció preferida de la majoria, o si més no, és una altra opció de recorregut.

Cal veure la diversitat com a motor de canvi i de millora

La diversitat ens aporta valors com la tolerància, l'empatia, l'obertura de mires, la solidaritat, el respecte, la flexibilitat.

Hem de deixar de veure les persones 'no estàndards' des de la passivitat, la distància o la compassió, per veure-les com un veritable motor de canvi. Són persones disruptives, que ens obliguen a un canvi d'actitud personal i a un canvi, també, de la nostra cultura organitzacional.

Els equipaments culturals poden ser un espai d'avantguarda i d'experimentació de tots aquests canvis. La cultura té la capacitat de crear experiències inclusives que, partint d'un disseny universal, puguin ser viscudes per persones diverses.

Tot i que ja s'estan produint avenços significatius, encara hi ha molt per fer: la societat exigeix que tothom –també les persones amb Discapacitat intel·lectual o amb Trastorns de l'espectre autista–, puguin participar de la vida cultural en igualtat d'oportunitats.

La inclusió no significa igualtat de condicions sinó igualtat d'oportunitats

L'accessibilitat cognitiva té molt a veure amb l'actitud

Si l'accessibilitat física ens parla de barreres arquitectòniques, l'**accessibilitat cognitiva** ens parla sobretot de **barreres actitudinals**. Més enllà d'algunes tècniques o materials de suport que faciliten l'autonomia (com els textos en Lectura fàcil, els plànols comprensibles o l'ús de pictogrames), el **factor clau per eliminar barreres és l'actitud personal**. L'actitud és el principal aliat per trobar possibilitats. Només cal empatia, i l'empatia es genera amb el coneixement.

Per això volem compartir el que hem après a les darreres “Jornades d’Accessibilitat i Diversitat: Com millorar l’atenció a les persones amb Discapacitat Intel·lectual i a les persones amb Trastorns de l’Espectre Autista (TEA)”¹

Aquesta és la síntesi de les Jornades:

Idees clau:

A què ens referim quan parlem de persones amb D.I. o amb TEA?

Com satisfer les seves necessitats?

1. Anticipar la informació d’allò que es trobaran
2. Adequar l’espai i les condicions de confort
3. Oferir oportunitats de viure l’experiència cultural
4. Facilitar la comprensió dels continguts
5. Formar el personal d’atenció al públic

Per on comencem?

Conclusions

A què ens referim quan parlem de persones amb D.I. o amb TEA?

En primer lloc, cal aclarir:

- Discapacitat Intel·lectual i Autisme NO són el mateix.
- Les persones amb autisme no tenen trets físics que les identifiquin.
- La diversitat de les persones ‘etiquetades’ amb D.I. o amb TEA, és enorme: cada individu és únic.
- Les classificacions són una abstracció de la realitat i estigmatitzen: totes les persones tenim limitacions, capacitats i interessos diferents.

Dit això, sí que podem delimitar algunes característiques:

La Discapacitat intel·lectual consisteix en una condició permanent i global de la persona, produït en els moments inicials del desenvolupament (abans del naixement o en la petita infantesa). En la D.I. coexisteixen limitacions en la intel·ligència i limitacions en l’adaptació a l’entorn físic, social i cultural.

¹ Organitzades per Apropa Cultura, que van tenir lloc el 29 de gener al MACBA i 19 de febrer a El Born CCM

En el TEA trobem nivells ordinaris –o fins i tot extraordinaris- en algunes àrees del desenvolupament, combinats amb:

- alteracions en la comunicació i en les habilitats socials (tenen codis diferents, manca “d’instint social”)
- interessos restringits i conductes repetitives (necessitat de rutines, necessitat de conèixer anticipadament allò que faran)
- hipersensibilitat a la llum o als sons (la qual cosa els pot generar angoixa per sobrecàrrega sensorial)

En general, les persones amb Discapacitat intel·lectual i les persones amb TEA, són “pensadors visuals”, tot i que alguns poden dominar perfectament el llenguatge verbal.

Imatges, dibuixos o pictogrames són més entenedors que el text i les paraules.

Aspectes com la claredat, la simplicitat, el confort, l’anticipació i, sobretot, el tracte amb respecte i naturalitat, són cabdals.

Cal canviar el focus d’atenció: deixar de centrar-nos en la discapacitat i centrar-nos en millorar i adaptar l’entorn. No oblidem que **la discapacitat apareix quan l’entorn no està adaptat.**

Per davant de la discapacitat hi ha sempre una persona, amb els mateixos drets que qualsevol altra!

Com satisfer les seves necessitats?

1. Anticipar la informació d’allò que es trobaran

- Cal incorporar en el menú de la pàgina web una secció que informi sobre les condicions i els serveis d’Accessibilitat per a públics amb necessitats especials.
- La informació ha d’estar ordenada, ha de ser clara i de fàcil comprensió.
- És important incloure un número de telèfon d’atenció personalitzada per tal de poder ampliar la informació.
- Autisme pot ser un subapartat de la secció Accessibilitat de la web. Mira els exemples del [Scottish Parliament](#) o del [MET](#).
- La “guia narrativa”, penjada a la web i descarregable, és un document molt senzill d’elaborar i una eina molt útil per a les famílies i les persones amb TEA. Mira la del [MIA](#), o la del [Liceu](#).
- La “guia de personatges”, en el cas d’un espectacle, és un altre recurs interessant. Mira la del [TDF](#).

- També es pot informar anticipadament dels sons i sorolls que es trobaran en un equipament. Mira com ho fa el [Smithsonian](#).
- Val a dir que aquests materials previs a la visita també són útils, entre altres, per a primers visitants.

L'anticipació és important: per a les persones amb D.I. o amb TEA, re-conèixer és molt millor que descobrir!

2. Adequar l'espai i les condicions de confort

- Cal una senyalització clara i intuïtiva, amb pictogrames entenedors i no només text. Sobra dir que això orienta més fàcilment a tothom.
- Reservar una zona tranquil·la, un espai de confort sense impactes lumínics ni sonors, és un magnífic recurs per oferir un 'pla B' alternatiu a les famílies amb nens que necessiten un recés. Sobra dir que comptar amb un espai així ho agraeix tothom.
- També es pot considerar la possibilitat d'obrir una hora abans, o trobar la franja horària de més calma, per rebre en les millors condicions aquests grups de persones.

Donem-nos l'oportunitat de recuperar els valors de la calma i la simplicitat!

3. Oferir oportunitats de viure experiències

Si volem oferir una activitat de qualitat caldrà adaptar-se a les necessitats i interessos de les persones. La millor adaptació passa per conèixer el perfil de l'usuari i les seves necessitats concretes, i això es pot preguntar amb antelació. Els familiars, els educadors o treballadors socials que solen acompanyar aquestes persones, són uns bons mediadors que ens faciliten la tasca.

No cal obsessionar-se amb l'adaptació d'un espectacle, un taller o una visita. **L'experiència no només són continguts**, és també la rebuda, el tracte, l'espai, el confort... Fer lligam i establir vincles ja és un gran pas endavant.

En una activitat o en una visita comentada per a persones amb discapacitat intel·lectual, caldrà vetllar perquè l'ambient sigui adequat al grup, emprar un llenguatge senzill (no significa fer-ho infantil), donar oportunitats de participació i facilitar la intervenció dels acompanyants i educadors.

No pensem només en adaptacions, pensem en dissenyar activitats on hi puguin participar tot tipus de persones amb les seves diversitats!

Exemple d'activitat inclusiva:

Cinema adaptat a les necessitats de les persones amb TEA i obert al públic en general, on:

- la pel·lícula comença directament, sense anuncis ni tràilers
- hi ha llum d'ambient durant la sessió
- el volum és més baix de l'habitual
- poden aixecar-se i moure's per la sala
- fora de la sala hi ha un espai tranquil amb un taller de dibuix i materials sensorials relacionats amb la pel·lícula, atès per voluntaris formats.

És una iniciativa dels Cinemes Filmax Gran Via (veure [notícia al diari](#)) amb la col·laboració de l'Associació [Aprenem](#).

No limitem les experiències, limitem la complexitat de l'experiència!

4. Facilitar la comprensió dels continguts

L'accessibilitat cognitiva recomana disposar d'eines que faciliten la comprensió de l'entorn i dels continguts. Sobra dir que fer fàcil allò que és complex no només és necessari per a les persones amb D.I. sinó que beneficia a un gran ventall de públics: gent gran, nous o estrangers que no dominen bé l'idioma, usuaris poc motivats o poc habituats a consumir cultura, etc.

La [Lectura Fàcil](#) (en anglès *Easy-to-read*) és un recurs essencial. Parlem d'una tècnica de redacció que adapta un text per facilitar-ne la lectura i la comprensió. Recull la informació fonamental i la transmet de forma clara i senzilla, tant pel que fa al contingut com al format. Escriure en llenguatge simple és difícil, però per això hi ha entitats i professionals experts disposats a col·laborar.

Els plànols clars i comprensibles són també una eina fonamental. Sovint el plànol de situació que rep un visitant està fet amb criteris d'arquitecte, més que no pas amb criteris pràctics de l'usuari que l'ha d'utilitzar. Hi ha exemples interessants com el del [MAN](#).

Fer fàcil allò que és complex beneficia un ampli ventall de públics!

5. Formar el personal d'atenció al públic

És el més important! El personal d'un equipament –especialment aquells que atenen el públic– ha de rebre formació i saber com relacionar-se i interactuar amb les persones amb Discapacitat intel·lectual o amb Trastorn de l'espectre autista.

Especialment amb les persones amb TEA, cal evitar situacions incòmodes, que sovint només són fruit del desconeixement. Les bones intencions no són suficients. El més probable és que una mala experiència viscuda per una persona amb autisme, tanqui la porta a una segona oportunitat.

L'experiència d'usuari és una cadena que té diverses baules: la informació prèvia, l'entrada, la senyalització, la il·luminació, la taquilla, el bar, la botiga, el guarda-roba, els lavabos... però **la baula**

més important és l'actitud i el tracte personal. Cal aprendre a gestionar la incomoditat, la dificultat, el dubte. I per això cal formació.

La formació ens dóna eines per a comprendre les necessitats de l'usuari i saber com interactuar!

Per on comencem?

Voluntat, actitud i compromís són el millor punt de partida. Cal **designar una persona de l'equip** que coordini tots els aspectes relacionats amb l'accessibilitat i la inclusió. No cal que sigui experta en tècniques de lectura fàcil ni en producció de plànols comprensibles. El més important és que sigui una persona **motivada i amb la suficient empatia** com per incidir en els diferents departaments de la casa, per una banda, i per l'altra ser l'interlocutora dels públics externs. Recordem que **l'accessibilitat és transversal**: web, comunicació, gestió de públics, programació, serveis de manteniment, recursos humans... tothom hi ha d'estar implicat i motivat.

La implicació i la motivació de les persones, tant de l'equip intern com dels nous públics destinataris, es genera per empatia i pel coneixement mutu.

Des d'Apropa us facilitarem el camí: les entitats socials i els professionals que en formen part estaran encantats de col·laborar.

Conclusions

- Atendre les necessitats de les persones amb Discapacitat intel·lectual o amb Autisme, és donar més opcions a tots els públics i facilitar l'experiència de tothom.
- Qualsevol equipament obert al públic pot posar-se al dia: només cal voluntat i compromís.
- Atendre com es mereixen aquestes persones, no és tan complicat com pot semblar d'entrada.
- Tots aquells que ho han incorporat reconeixen millores, tant en la satisfacció de l'equip intern com dels públics externs.
- Hi ha molts referents d'accessibilitat cognitiva i "autism friendly" arreu del món, i també alguns a casa nostra, que ja marquen la pauta a seguir.
- Cal seguir la màxima: res sobre nosaltres, sense nosaltres. Cal treballar l'accessibilitat de la mà de col·lectius de persones amb Discapacitat intel·lectual i TEA.
- L'accessibilitat a la cultura de les persones amb Discapacitat intel·lectual i persones amb TEA és un dret, no un privilegi.