



CG  **Accesibilidade Cognitiva**
FEDERACIÓN AUTISMO GALICIA

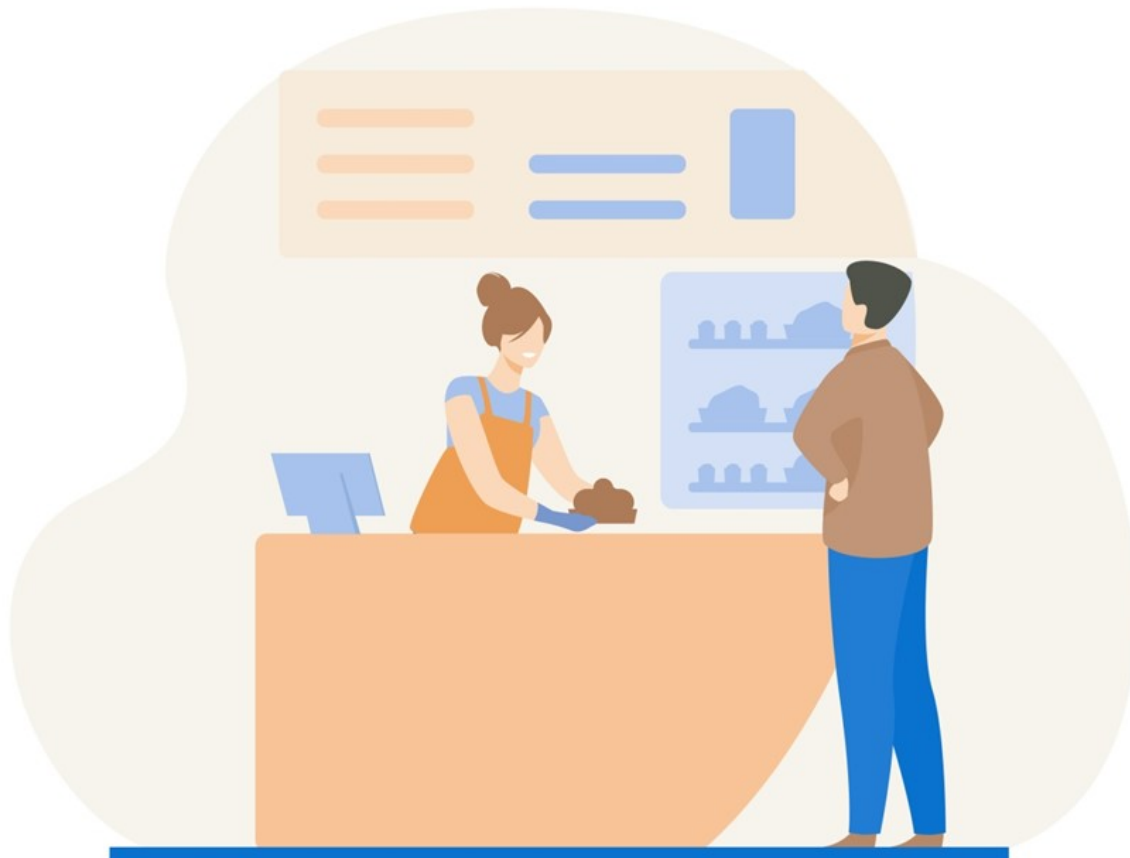


**COMERCIANTES E
PERSOAS CON TEA:**

***COMO ESTABLECER
UNHA COMUNICACIÓN
EFICAZ***

CG  **Accesibilidade Cognitiva**
FEDERACIÓN AUTISMO GALICIA

COMERCIANTES E PERSOAS CON TEA: COMO ESTABLECER UNHA COMUNICACIÓN EFICAZ



QUE QUERE DICIR COMUNICACIÓN EFICAZ?

Unha comunicación eficaz entre o comerciante e unha persoa con TEA, darase cando o comerciante consiga que a persoa con TEA comprenda o que lle quere transmitir.

O obxectivo dunha comunicación eficaz é conseguir unha comunicación funcional, que permita ás persoas con barreiras na comunicación, comprender a transmitir a información necesaria para poder utilizar os comercios dun xeito autónomo, e en igualdade de condicións que o resto da poboación.

TRASTORNO DO ESPECTRO DO AUTISMO

O Trastorno do Espectro do Autismo, é un conxunto de trastornos do desenvolvemento. Aínda que as manifestacións clínicas das persoas con TEA, son moi variadas na súa capacidade intelectual e as habilidades lingüísticas, todas elas presentan unha serie de características comúns en dúas áreas principalmente: a comunicación e interacción social e a flexibilidade de comportamento e de pensamento.

CARACTERÍSTICAS DAS PERSOAS CON TEA NA COMUNICACIÓN

Para levar a cabo un acto comunicativo, ten que existir unha intención comunicativa que en moitas ocasións é inexistente nas persoas con TEA ou a veces, imperceptibles polo resto de persoas.

Tendo en conta o anterior é necesario, á hora de establecer una interacción ou acto comunicativo, que se dean unha serie de condicións. Por exemplo, no caso dos comerciantes, coñecer as características das persoas con TEA que se explican a continuación, axudarlles a entender, o seu comportamento e actitude, nalgúns ocasións. No caso dos comercios, contar coas condicións ambientais adecuadas, eliminando estímulos distractores, axudará ás persoas con TEA, a manter a súa atención sobre aquilo de o que se fala.

NA ÁREA DA COMUNICACIÓN E LINGUAXE ATOPAMOS:

- **Algunhas persoas sen linguaxe oral**, que se comunican con **Sistemas Alternativos ou Aumentativos de Comunicación (SAACs)** como por exemplo, un taboleiro de comunicación que lles axude á hora de pedir nun comercio.

SAACs: *Son formas de expresión distintas á linguaxe oral, que ten como obxectivo aumentar e/ou compensar as dificultades de comunicación e linguaxe de moitas persoas con diversas capacidades.*

Exemplo carnicería:



- **Persoas cunha linguaxe oral repetitiva e pouco funcional.** Por exemplo, sábense todas as alienacións de fútbol dos diferentes equipos, pero non son capaces de ter unha conversación cotiá. Isto non é algo funcional no seu día a día.
- **Persoas cunha boa linguaxe oral, que a utilizan de maneira desaxustada.** Un exemplo disto é, falan cos seus pais utilizando palabras moi complexas, pero sen embargo teñen moitas dificultades na comprensión da información que se lles proporciona nesa conversación.

Outras das características comúns que poden presentar as persoas con TEA se dan na **comunicación no verbal: falta de expresión e comprensión de xestos, miradas, expresións faciais, e dificultades para manter conversacións e alteración no uso social da comunicación.**

Estas características dificultan en moitas ocasións, unha boa interacción social entre as persoas con TEA e neste caso, os comerciantes.

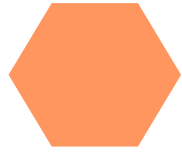
Todas estas dificultades que presentan as persoas con TEA á hora de comunicarse, sumado á falta de **medidas de accesibilidade cognitiva** nos comercios que faciliten a expresión e comprensión da mensaxe, e a falta de información dos comerciantes para poder establecer unha boa interacción coas persoas con TEA, lévannos a elaborar estas recomendacións.

Medidas de Accesibilidade Cognitiva: *son os requisitos que debe cumprir a información que nos ofrece a contorna para que as persoas con dificultades de comprensión poidan comunicarse de forma óptima co mesmo.*



QUE QUEREMOS CONSEGUIR?

Baseándonos nas necesidades das persoas con TEA e os comerciantes, no referente á comunicación, o trato e interacción social que se da entre eles nos comercios, o obxectivo destas recomendacións é facilitar o uso e acceso das persoas con TEA aos comercios, así como facer dos comercios, un comercio inclusivo e accesible para todas as persoas.



RECOMENDACIÓNS PARA MELLORAR A COMUNICACIÓN, TRATO E A INTERACCIÓN SOCIAL ENTRE OS COMERCIANTES E AS PERSOAS CON TEA



Utiliza unha **linguaxe clara, sinxela e directa**. Substituíndo palabras complexas por outras máis sinxelas e utilizando formas verbais directas.

- * **Poderás acceder aos probadores cando queden libres.** ❌
- * **Podes pasar ao probador. Está libre.** ✅

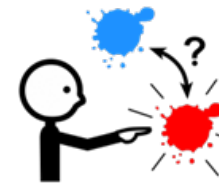


As persoas con TEA, necesitan **máis tempo** á hora de executar unha acción. Por exemplo, á hora de pagar un produto, é necesario ter paciencia e darlles o tempo que necesitan, do contrario, poden bloquearse e non saber que facer.



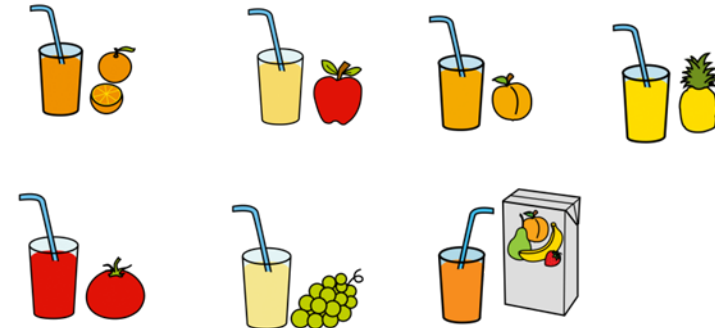
As instrucións deben ser claras, directas e cortas. Ademais, se estas instrucións se dan de maneira secuenciada en diferentes pasos, será moito máis fácil que as persoas con TEA as comprendan.

- * **Ponte nese espazo.** ✅
- * **Busca os cartos.** ✅
- * **Xa podes pagar.** ✅
- * **Podes retirarte da fila e ir a un lugar máis tranquilo.** ❌
- * **Entón, buscas os teus cartos na carteira.** ❌
- * **Cando xa teñas os cartos podes vir de novo á fila a pagarme.** ❌



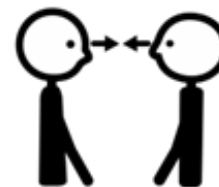
Algunhas persoas con TEA, poden presentar dificultades á hora de elixir entre diferentes opcións. **No caso de ofrecer varias opcións, é conveniente poder mostralas á persoa.**

- * **Hai zume de piña, zume de laranxa, zume tropical, zume de melocotón, zume de uva, zume de mazá ou zume de tomate.** ❌
- * **No caso de darlle varias opcións, é conveniente que a persoa poda velas.** ❌



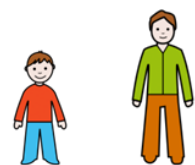
Evita as frases feitas ou dobres sentidos, as persoas con TEA teñen dificultades na súa comprensión, ou poden entendela dun xeito moi literal. Por exemplo, cando unha persoa chega á peixaría e non hai fila:

- * **Chegar e encher, que afortunado!!** ❌
- * **Non hai xente, é a túa quenda.** ✅



As persoas con TEA poden comunicarse. **Cando falas cunha persoa con TEA, dirixete a ela, e non ao seu acompañante.** Como dixemos anteriormente, ás veces necesitan máis tempo para executar unha acción ou tomar unha decisión. Respecta o seu ritmo.

- * **Vamos a preguntarlle a mamá que quere este neno.** ❌
- * **Ola, queres comprar algo?** ✅



Moitas veces tendemos a pensar que as persoas con TEA entenderannos mellor se lles falamos como nenos ou nenas. Se a persoa con TEA é adulta, **utiliza unha linguaxe adecuada á súa idade, e non unha linguaxe infantil.**

* Onde vai hoxe este neno tan guapo? ❌

* Hoxe estás moi elegante, tes algunha celebración? ✅



Non é necesario falar gritando nin cun ton máis brusco. Se utilizas un ton elevado e brusco, as persoas con TEA non te entenderán mellor. É probable incluso que non entendan por que falas así e pensen que estas enfadado ou que fixeron algo malo.

* Séntate alí a esperar!!! ❌

* Podes sentarte no banco a esperar a túa quenda ✅



Cando falas cunha persoa con TEA, é mellor **falar dun xeito pausado e tranquilo, sen utilizar moitas palabras.** Cando falamos, utilizamos gran cantidade de palabras, que sumadas a unha gran cantidade de xestos e aos diferentes tons de voz que utilizamos, convértense en algo moi complexo para as persoas con TEA polas súas dificultades de comunicación e pola súa dificultade á hora de procesar os estímulos do comercio (música de fondo e outros clientes falando).

* Ola, bo día, que tal? Fai bo tempo non? Que vas a querer hoxe? ❌

* Bo día, que queres comprar hoxe? ✅



Cando queiras axudar a unha persoa con TEA a iniciar unha conversación, tes que facerlle **preguntas claras e directas.**

Se lle faces preguntas curtas, directas e secuenciadas, será moito máis fácil responder e tomar decisións.

* Queres que te poña algo da carnicería? ❌

* Queres carne? ✅

* Hai polo, porco, e pavo. ✅

* De polo hai peituga, ala ou zanco. ✅

Como xa sabes, as persoas con TEA necesitan máis tempo para elaborar as súas respostas ou realizar algunhas accións, ten paciencia en **non te anticipes finalizando a súa mensaxe.** Nalgunhas ocasións, os comerciantes xa coñecen á persoa con TEA, por ser clienta habitual, e saben o que vai comprar. Malia isto, hai que esperar a que a persoa diga o que quere, xa que pode ser que un día queira outra cosa, e pola nosa anticipación non sexa capaz de pedila.

* Quero...quero... si, queres unha barra de pan de baguette. ❌

* Quero...hoxe quero...e... quero una barra de pan de baguette. ✅



Moitas veces as persoas con TEA poden contestar si ou non, malia non haber entendido a pregunta. É importante **asegurarnos de que a persoa comprende o que dixemos**. Senón entende algo, podemos formulalo doutra maneira.

* **Pregunta: canto te poño de chourizo?**

* **Resposta: si.**

Neste caso, é evidente que a persoa non entendeu a pregunta.



* **Pregunta: cantos gramos queres de chourizo? Queres 100, 150 ou 200 gramos?**

* **Resposta: quero 200 gramos de chourizo.**



Ás veces podemos orientar a súa resposta, dándolle pistas na pregunta.



Como viches ao inicio destas recomendacións, ás veces as persoas con TEA levan axudas técnicas como por exemplo cadernos de comunicación. **Non debes manipular o caderno sen o seu permiso**, é como se miraran o teu móbil para ver a lista da compra o a túa carteira para ver os teus cartos.



Se queres coñecer máis sobre o noso proxecto, ponte en contacto con nós a través do correo electrónico: infor@autismogalicia.org

Ou visita a páxina web: accesibilidad.autismogalicia.org

Autor pictogramas: Sergio Palao Procedencia: ARASAAC (<http://arasaac.org>) Licencia: CC (BY-NC-SA) Propiedad: Gobierno de Aragón.



SEDE SOCIAL

Rúa Home Santo de Bonaval,74

CENTRO DE RECURSOS

Rúa Rodríguez de Viguri, 35
15703 Santiago de Compostela

T. 981 589 365

info@autismogalicia.org

www.autismogalicia.org

