



# Guía de atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia

Servicio Nacional de la Discapacidad

# Contenidos

<b>I. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>II. Antecedentes generales sobre la violencia contra las mujeres</b>	<b>5</b>
<b>III. Antecedentes generales sobre la discapacidad</b>	<b>8</b>
<b>IV. Atención inclusiva</b>	<b>10</b>
a) Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad	10
b) Servicio público inclusivo	12
c) Claves básicas para lograr un Servicio de Atención Inclusiva	13
<b>V. Consideraciones respecto a la atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia</b>	<b>14</b>
a) Aspectos generales	14
b) Consideraciones para la atención de mujeres con discapacidad, víctimas de violencia de género	16



# I.

## Introducción

El Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, elaboró una guía práctica que busca entregar herramientas para una mejor atención de las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, erigiéndose como un apoyo para cada una de las etapas comprendidas en el circuito de atención en casos de violencia, así como en cada uno de los espacios en que las mujeres pueden o deben recurrir para recibir orientación, atención, reparación u otra prestación.

Sobre la materia, es importante señalar que las mujeres con discapacidad experimentan especial vulnerabilidad en atención a la intersección de factores de discriminación en que se cruzan las variables de género y discapacidad, pudiendo sumarse a otros factores de riesgo, tales como la edad, la condición socioeconómica, migratoria, de pertenencia a pueblos indígenas, orientación sexual, entre otras categorías relevantes.

En ese sentido, la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por el Estado de Chile en el año 2008, reconoce la mayor vulnerabilidad de las mujeres y niñas con discapacidad en diversos ámbitos, estableciendo, por tanto, dentro de sus principios generales, la no discriminación (artículo 3° letra b) y la igualdad entre el hombre y la mujer (artículo 3° letra g).

Al ratificar la citada Convención, Chile asumió obligaciones vinculadas con la inclusión



de las mujeres con discapacidad, reconociendo, además, que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, se comprometió a adoptar medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente, y en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Por su parte, la Ley N° 20.422, de 2010, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, establece que: *“El Estado adoptará las medidas necesarias para asegurar a las mujeres con discapacidad y a las personas con discapacidad mental, sea por causa psíquica o intelectual, el pleno goce y ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con las demás, en especial lo referente a su dignidad, el derecho a constituir y ser parte de una familia, su sexualidad y salud reproductiva. Asimismo, el Estado adoptará las acciones conducentes a asegurar a los niños con discapacidad el pleno goce y ejercicio de sus derechos, en especial el respeto a su dignidad, el derecho a ser parte de una familia y a mantener su fertilidad, en condiciones de igualdad con las demás personas”*.

En este contexto, la elaboración de una guía para atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia permite mitigar el impacto y las consecuencias negativas que el hecho de violencia trae necesariamente aparejado para éstas, pero también prevenir y/o reducir la denominada victimización secundaria, es decir, los efectos negativos que éstas pueden vivenciar producto del tránsito que deben realizar a través de las diversas instituciones vinculadas con la denuncia, investigación y sanción de un hecho punible, las que, muchas veces, no han adoptado medidas de accesibilidad ni ajustes necesarios para personas con discapacidad que comparecen ante ellas, sea como víctimas o en otra calidad.



## II.

# Antecedentes generales sobre violencia contra las mujeres

La violencia hacia las mujeres es un obstáculo para el logro de la igualdad, la equidad, el desarrollo, la paz y la participación social. Es una violación de los derechos humanos que limita su libertad personal, anula garantías fundamentales como el derecho a la seguridad, a la integridad e incluso a la vida. Sus orígenes se basan en un orden social discriminatorio que ubica a las mujeres y lo femenino en posición de subordinación respecto de los hombres y lo masculino. Se compone de múltiples factores, que debemos conocer para comprenderla, analizarla y abordarla. Es multicausal y sus repercusiones son sociales e individuales, por lo que su abordaje debe ser multidisciplinar e intersectorial. Es multidimensional por lo que su respuesta debe ser global, sistémica y holística desde la prevención, asistencia y protección hasta su recuperación<sup>1</sup>. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales de largo plazo para tener éxito en su resolución.

La violencia contra las mujeres abarca la violencia en contexto de pareja – la forma más común en todo el mundo, que comprende la violencia sexual, psicológica, económica y física perpetrada por la actual o ex pareja – así como el femicidio, la violencia

1. López-Angulo L. Guía metodológica para la asistencia a mujeres víctimas de violencia. Medisur [revista en Internet]. 2009 [citado 2019 Dic 16]; 7(5): [aprox. 22 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/805>

sexual fuera de la pareja, el acoso sexual, la trata, la explotación sexual y las prácticas tradicionales nocivas, como la violencia relacionada con la práctica de la dote, el matrimonio infantil, la mutilación y ablación genital femenina, los delitos cometidos en nombre del “honor”, el infanticidio femenino y la selección prenatal del sexo y el maltrato de las mujeres. Muchas de esas formas de violencia afectan también (o en particular) a las niñas, al tiempo que la violencia en la pareja afecta a niños y niñas.

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención De Belem Do Pará”, ratificada por el Estado de Chile en el año 1996, bajo el título **derechos protegidos** – dispone:

### Artículo 3

Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

### Artículo 4

Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos. Estos derechos comprenden, entre otros:

- a. el derecho a que se respete su vida;
- b. el derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral;
- c. el derecho a la libertad y a la seguridad personales;
- d. el derecho a no ser sometida a torturas;
- e. el derecho a que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia;
- f. el derecho a igualdad de protección ante la ley y de la ley;
- g. el derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes, que la

- ampare contra actos que violen sus derechos;
- h. el derecho a libertad de asociación;
- i. el derecho a la libertad de profesar la religión y las creencias propias dentro de la ley, y

La misma convención dispone que los Estados deben actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres. Además, deben establecer procedimientos legales, justos y eficaces para las mujeres que hayan sido sometidas a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos.

Esta Guía se circunscribirá a la denominada **violencia de género**, es decir, a aquel tipo de violencia hacia las mujeres que es ejercida contra ésta por su condición de tal, y que ocurre en los espacios públicos o privados, o bien, que es tolerada o perpetrada por el Estado.





# Antecedentes generales sobre discapacidad

Con la ratificación en el año 2008 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el concepto de persona con discapacidad en el ordenamiento jurídico nacional cambió de manera radical, toda vez que este instrumento internacional es reflejo de un cambio de paradigma al considerar la discapacidad como una cuestión de derechos humanos.

De esta manera el eje de la discapacidad ya no se centra en la persona y sus carencias, sino que en su interacción con el entorno y las dificultades que éste le presenta para participar en forma plena en él.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En este nuevo concepto, se incorpora la idea de **“barreras del entorno”**, que son los elementos que impiden, perturban o inhiben el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, limitando así su participación social, lo que, en mayor o menor medida, producirá finalmente la discapacidad.



Lo determinante entonces serán las barreras, es decir, todo aquel elemento o situación que obstaculice la participación y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. Así, se ha identificado como una de las principales barreras, la actitudinal, no siendo menos importante, las barreras de acceso, tanto físicas como de la información.

El reconocimiento, promoción y protección del derecho a la accesibilidad universal y a los ajustes razonables, se ha transformado en un elemento clave para diseñar políticas y prácticas inclusivas. Lo anterior, pues, cuando se diseña desde el acceso universal, ya sea construcciones, edificios, bienes, productos, programas, políticas o se adaptan las ya existentes a los requerimientos de las personas con discapacidad, entonces, se está trabajando en la inclusión, se elimina o disminuye la discriminación y mejora el respeto por la diversidad y los derechos del otro/a.



# IV.

## Atención inclusiva

### A. RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL LENGUAJE EN DISCAPACIDAD

Una de las primeras precisiones que se debe hacer en materia de discapacidad, es consensuar el término correcto para referirse a las personas que tienen alguna discapacidad. Con la convención y el cambio de paradigma, se refuerza el término de “Persona con Discapacidad”, ello por cuanto se releva la importancia de referirse a la persona y no a su deficiencia, pues como se ha visto, la discapacidad no depende sólo de la deficiencia, sino del entorno y de las barreras que limitan o perturban el ejercicio de los derechos y la participación social.

Uso correcto	Uso incorrecto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona con discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con capacidades diferentes</li> <li>Personas diferentes</li> <li>Personas con necesidades especiales</li> <li>Discapacitado/a</li> <li>Anormal</li> <li>Incapacitado/a</li> <li>Deficiente</li> <li>Enfermito/a</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que tiene o presenta discapacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sufre discapacidad</li> <li>Padece discapacidad</li> <li>Es víctima de una discapacidad</li> <li>Está afectado/a por una discapacidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona con discapacidad física</li> <li>Persona con discapacidad de origen físico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inválido/a</li> <li>Minusválido/a</li> <li>Lisiado/a</li> <li>Cojo/a</li> <li>Paralítico/a</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona usuaria de silla de ruedas</li> <li>Persona que se traslada en silla de ruedas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relegado/a a una silla de ruedas</li> <li>Confinado/a a una silla de ruedas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona ciega</li> <li>Persona con discapacidad visual</li> <li>Persona con discapacidad de origen visual</li> <li>Persona con baja visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No vidente</li> <li>Cieguito/a</li> <li>Invidente</li> <li>“El”/“La” ciego/a</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona sorda</li> <li>Persona con discapacidad auditiva</li> <li>Persona con discapacidad de origen auditivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sordomudo/a</li> <li>“El”/“La” sordo/a</li> <li>Sordito/a</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lengua de señas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lenguaje de señas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona con discapacidad intelectual</li> <li>Persona con discapacidad de origen intelectual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insano/a</li> <li>Loco/a</li> <li>Esquizofrénico/a</li> <li>Depresivo/a</li> <li>Demente</li> <li>Trastornado/a</li> <li>Maniático/a</li> <li>Bipolar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona en situación de dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Postrado/a</li> </ul>



## B. SERVICIO PÚBLICO INCLUSIVO

Un servicio público inclusivo debe conjugar una atención de calidad y adaptación del servicio a las condiciones singulares del ciudadano.

Los elementos más importantes para conseguir una administración moderna, receptiva e inclusiva son:

### Multicanalidad de la información

Disponer de toda la información en varios canales de comunicación: escrito, audio, Braille, electrónico, telefónico, entre otros.

### Integración de la información

Organizar la información de manera tal que las personas no tengan que realizar grandes desplazamientos dentro de un edificio o recinto.

### Integración de los servicios de atención

Implementar el sistema de “ventanilla única de servicios”.

### Lenguaje claro y sencillo

Utilizar un lenguaje claro y comprensible en la información que se ofrece en todos los canales que se utilicen.

### Aplicación de soluciones tecnológicas

Introducir nuevas tecnologías en los mecanismos de respuesta a las diversas necesidades de las personas.

**Es fundamental asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad.**

## C. CLAVES BÁSICAS PARA LOGRAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN INCLUSIVA

- Incorporar en el protocolo de atención de personas la variable discapacidad, a través de los conceptos de inclusión y accesibilidad universal, con la finalidad de brindar a las personas con discapacidad una atención de calidad en igualdad de oportunidades.
- Identificar las barreras de acceso tanto físicas, tecnológicas, actitudinales, comunicacionales o de algún otro tipo, que impida a las personas con discapacidad acceder a la información y/o servicios.
- Asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con la entidad y tengan la posibilidad de acceder a la información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
- Realizar permanente capacitación al personal que atiende personas: lengua de señas y recomendaciones para atención hacia las personas con discapacidad.
- Elaborar un plan de mejoramiento en la atención de personas, que permita diagnosticar y superar las barreras de acceso a la información de las personas con discapacidad, a corto, mediano y largo plazo.
- Incluir en las encuestas de satisfacción formatos accesibles para las personas con discapacidad, con la finalidad de facilitar su acceso y recoger necesidades para lograr un mejoramiento continuo.
- Elaborar planes de comunicación que incorporen la variable accesible, como sitios web, señalización, información en formato audible y en lengua de señas que apoyen el proceso.



# V.

## Consideraciones respecto a la atención de mujeres con discapacidad víctimas de violencia

### A. ASPECTOS GENERALES

Las mujeres que son víctimas de violencia pueden presentar una serie de consecuencias que repercuten directamente sobre su salud, o bien, dificultan su inserción laboral, su autonomía y, por ende, interviene como factor que obstaculiza su desarrollo. Por lo general, existen ámbitos de afectación que impactan sobre la autoestima, interfieren con el desarrollo de sus autonomías (física, social y política); impacta en el desarrollo de relaciones interpersonales a través del aislamiento del entorno cercano y otras redes de apoyo, así como también se ve afectada su salud física y psicológica de forma integral. físico; afectación de su bienestar emocional.

En muchas ocasiones tienen miedo a revelar que son o han sido víctimas de violencia, a veces por amenazas de sus victimarios que ponen en juego su seguridad o a la de su familia; otras veces, experimentan vergüenza o culpa y se sienten juzgadas por las personas a quienes develan su situación o al realizar una denuncia. También pueden sentirse responsables de ser víctimas de violencia lo que las puede hacer desistir



de pedir ayuda. Otras veces se retraen de denunciar por temor de lo que pueda suceder con el agresor, o por amenazas de él, su familia o personas cercanas a él o las consecuencias que ello puede generar para sí mismas o su entorno cercano, o bien, minimizan la violencia de la que son víctimas<sup>2</sup>, justamente porque operan mecanismos propios de un vínculo abusivo y el temor que puede existir a sufrir represalias por parte del agresor<sup>3</sup>.

La violencia de género contra las mujeres tiene dos componentes básicos sustentados en el ordenamiento social patriarcal del que formamos parte: a) relaciones asimétricas y jerárquicas entre hombres y mujeres; b) abuso de poder.

Estas relaciones asimétricas y de abuso de poder, se acentúan en especial medida, cuando la violencia se ejerce contra una mujer con discapacidad. Ello, entendiendo que la mujer en ese sentido, se encuentra en una posición de mayor vulnerabilidad: por ser mujer y por tener discapacidad.

El enfoque de género cuestiona las relaciones de poder que se establecen entre hombres y mujeres, ya que devela una relación social entre hombres y mujeres establecida sobre la base de patrones sociales, culturales e históricos que instalan y justifican la desigualdad, discriminación y subordinación de la mujer, situándola en una posición de inferioridad y dependencia respecto a los hombres, tanto económica, social, cultural y emocional<sup>4</sup>.

Estos patrones, se repiten igualmente en las relaciones entre hombres y mujeres con discapacidad y, es más, se agudizan, porque a lo anterior, debe sumársele el hecho que las mujeres con discapacidad pueden haber tenido menos acceso a la estructura de oportunidades para su desarrollo que incluyen entre otros aspectos, el acceso a educación, a formación profesional, a desarrollo social, a bienes y servicios sociales y/o culturales afectando con ello, el menor acceso a su desarrollo económico. Así, las relaciones de poder se acentúan y se mantienen.

2. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. (2011). Guía de Asistencia Integrada en Violencia de Género en Contexto Doméstico. Disponible en [https://www.cesc.uchile.cl/capacitacion\\_05.htm](https://www.cesc.uchile.cl/capacitacion_05.htm)
3. Íbid.
4. Curso Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Unidad en Violencia contra las Mujeres. Año 2019

## B. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN DE MUJERES CON DISCAPACIDAD, VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### Evitar la naturalización de la violencia contra las mujeres<sup>5</sup>

La violencia contra las mujeres no se debe normalizar, minimizar, justificar, esencializar ni trivializar.

El hecho de **normalizar** la violencia contra las mujeres y las niñas induce a no reaccionar, a perder la capacidad de asombro, restándole preocupación, alarma, urgencia, aun cuando puede tratarse de una cuestión de vida o muerte.

Al **minimizar** los actos de violencia, se le resta su importancia, se invisibilizan sus causas, consecuencias y gravedad, haciéndolos parecer actos distintos con otra connotación.

Al **justificar** la violencia, lo que se hace es explicarla según factores externos a la voluntad del hombre que ejerce violencia, ya sea el alcohol, las drogas, los celos o el supuesto descontrol de impulsos, así como trastornos psíquicos o abusos en la infancia, en vez de entenderla como abuso de control y de poder machista. Incluso en esta justificación se puede llegar a traspasar la responsabilidad a la mujer, por usar vestimenta provocativa, provocar celos, coquetear, etc.

**Esencializar** la violencia, implica considerarla como un comportamiento intrínseco a la naturaleza humana, y, por ende, no modificable, especialmente en el caso de los hombres, confundiendo su socialización de género con una supuesta esencia violenta.

5. Curso Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres desde un Enfoque de Género y Derechos Humanos. Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Año 2020

## Identificar la discapacidad

Se deberá identificar en las mujeres que recurren por apoyo o asesoría en caso de violencia, si éstas manifiestan o tienen alguna discapacidad y de qué tipo. Esta identificación se hace indispensable para otorgar un servicio oportuno, eficiente, inclusivo, accesible y, permite a su vez, implementar medidas que eviten la re victimización o victimización secundaria<sup>6</sup>.

Los tipos de discapacidad son<sup>7</sup>:

- a. **Discapacidad física:** Son aquellas que producen un menoscabo de la capacidad física o destreza motora, comprometiendo su movilidad para la realización de las actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica.
- b. **Discapacidad sensorial:** Son aquellas deficiencias visuales, auditivas o de la comunicación, que disminuyen la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica. Las deficiencias visuales y auditivas se ponderarán considerando los remanentes del órgano de los sentidos (ojo u oído) de mejor función, corregido el defecto.
- c. **Discapacidad mental:** Se clasifica en:
  1. Discapacidad mental de **causa psíquica:** Es aquella que presentan las personas que padecen trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanentes, derivada de una enfermedad psíquica.
  2. Discapacidad mental de **causa intelectual:** Es aquella que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es inferior a la norma en test estandarizados.

6. Victimización secundaria: Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito, o en el trato hacia las mujeres que viven o han vivido violencia. En la aproximación de la mujer con el sistema puede experimentar la sensación de recibir un trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeta de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los/as operadores/as del sistema, y/o simplemente de ser ignorada  
Una inadecuada o deficiente acogida y/o atención por parte de los y las profesionales o del sistema de protección, tiene un efecto nocivo en este acercamiento al sistema; lo anterior ubica a las mujeres en un lugar en el que nuevamente son víctimas de un sistema que no funciona de manera eficiente y de acuerdo a sus necesidades.  
Los efectos de la victimización secundaria pueden ocasionar un daño psicológico de igual o mayor gravedad, que el producido por el propio abuso o la agresión vivida. Es deber de los/as funcionarios/as preservar y defender los derechos de las personas vulneradas, mediante una intervención rápida, proporcional y coordinada.
7. Decreto N°47, del Ministerio de Salud, de 2014, que Aprueba Reglamento para la Calificación y Certificación de la Discapacidad.



## Implementar acciones y adoptar actitudes inclusivas

### según tipo de discapacidad



En caso de mujeres en **silla de ruedas o con movilidad reducida:**

- Mantener las vías de circulación, despejadas y accesibles.
- Si el mesón de atención es demasiado alto para que una persona en silla de ruedas vea por encima de él, pasar al lado de la persona para atenderla, sin perjuicio de contemplar diseño universal para futuras instalaciones.
- Tener a mano una tablilla con sujetapapeles si se espera que la persona complete un formulario, asiente su firma o requiera dar declaración.
- Si en el recinto hay diferentes vías de circulación, asegurar que haya señales para orientar a las personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida hacia las más accesibles.
- Asegurar que el personal de seguridad y de recepción sepa cuáles son las vías más accesibles para circular dentro del recinto y sus alrededores, y pueda brindar indicaciones precisas.
- Las personas que usan bastones o muletas necesitan los brazos para mantener el equilibrio, por lo tanto, jamás debes tomarla de los brazos.



En caso de **mujeres sordas o con discapacidad auditiva:**

- Si utilizan la lectura de labios, no cubras tu rostro ni boca.
- Modular claramente y pausado.
- No exagerar en la gesticulación.
- En caso de tratarse de personas con hipoacusia, construir frases cortas, correctas y simples.
- Contar con servicio de intérprete en lengua de señas para la primera atención y futuras intervenciones.
- Mantener sistema de traductor a distancia en caso de no contar con intérprete en lengua de señas de manera presencial.
- Nunca inferir ni deducir que la persona sorda tiene, además, algún tipo de discapacidad intelectual.



#### En caso de **mujeres con discapacidad visual:**

- Siempre dirigirse a la persona con discapacidad visual que busca ser atendida.
- Siempre identificarse al iniciar la conversación.
- Anteponer la acción verbal a la motora. Primero decir, luego actuar.
- Si es necesario efectuar algún desplazamiento dentro del recinto de atención o fuera de él, siempre consultar a la persona con discapacidad visual si requiere apoyarse del brazo u hombro de quien la atiende.
- Dar indicaciones claras haciendo referencia a las direcciones de izquierda, derecha, hacia adelante, hacia atrás.
- Si la persona debe estampar su firma, poner una plantilla o regla en el lugar donde deba hacerlo.
- Nunca desestimar el relato de una mujer con discapacidad visual por el sólo hecho de asumir que ella no pudo ver la situación que relata.



#### Mujeres con **discapacidad mental:**

- Hablar directamente a la persona y, en caso de no poder comunicarse, dirigirse a su acompañante, si lo hubiese.
- Tener siempre buena disposición para la atención, buscando diversos mecanismos para entregar información de manera clara y sencilla.
- No completar las frases o el relato por ella.
- El trato debe ser acorde a la edad de la persona, sin infantilizarla ni minimizar el relato.
- No dar por supuesto que la mujer con discapacidad mental no entiende lo que ocurre. Siempre atender a su relato de manera objetiva e imparcial.

**Claves generales** para la mejor comunicación con mujeres con discapacidad:

#### **Preguntar.**

- No dar por sentado que sabe lo que quiere o siente una mujer con discapacidad, o lo que es mejor para ella.
- Si no sabe, se debe preguntar
- Antes de ayudar a alguien, preguntarle si quiere ayuda.
- Seguir las indicaciones que la persona dé y, preguntar si no sabe qué hacer.
- No ofenderse si la persona con discapacidad rechaza la ayuda ofrecida.

## Naturalidad.

- Tener en consideración que las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia, estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.
- Las personas con discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes, al igual que todos y, tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
- Hablar directamente con la usuaria, no con la intérprete, ayudante o amigo.
- No hace falta ignorar a los demás completamente, basta con centrar la interacción en el usuario.
- Si habla con una persona que usa silla de ruedas, se debe sentar también para que esté al mismo nivel y esa persona no tenga que forzar el cuello para mirar a su interlocutor/a.
- No hablar más alto ni más despacio a las mujeres con discapacidad, cualquiera sea el tipo de discapacidad.
- No asumir que la persona con discapacidad física o visual, también tiene una discapacidad cognitiva o no oye bien.
- Utilizar con la persona ciega un lenguaje normal que incluya “ver” y “mirar”.
- No hay inconveniente con utilizar frases hechas como: “¿Ves lo que quiero decir?”, incluso con personas ciegas.

## Respeto.

- Utilizar el término “persona” primero.
- Este tipo de lenguaje pone a la persona en primer lugar y a la discapacidad en segundo plano. Por ejemplo, decir “una mujer ciega” y no “una ciega”, y “una mujer con discapacidad” en vez de “una discapacitada”.
- Evita utilizar términos o eufemismos potencialmente ofensivos.
- La terminología comúnmente aceptada incluye “personas con discapacidad”.
- Se consideran ofensivos o molestos términos como “confinada a una silla de ruedas”, “víctima de”, “padece de”, “retrasado/a”, “deformado/a”, “lisiado/a” y eufemismos como “limitaciones físicas”.
- Se debe tratar a los y a las adultas como tales y, en lo posible, dirigirse a la persona por su nombre.
- La persona no debe ser tratada como si fuera un niño/a.

## Prudencia.

- Ser consciente del espacio personal de la usuaria.
- Algunas personas que utilizan dispositivos de ayuda a la movilidad, como una silla

de ruedas, un andador o una muleta, consideran estos dispositivos parte de su espacio personal.

- No tocar, mover o apoyarse en los dispositivos de ayuda a la movilidad. Esto es importante, también, en lo concerniente a la seguridad.
- La persona no debe nunca ser separada de sus elementos de ayuda, como, por ejemplo, cuando van al baño.
- Evitar distinciones innecesarias, no se debe adoptar actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.

Todas estas consideraciones han de tenerse en cuenta, principalmente en la primera atención que se otorgue a la mujer con discapacidad que ha sido víctima de violencia, sin perjuicio, de mantenerse en todo el proceso que se lleve a cabo en la intervención. Asimismo, se requiere de la persona que realiza tanto la primera acogida, como las demás acciones, que asuma actitudes acordes a la problemática que se está vivenciando por la mujer víctima de violencia y a su discapacidad.

En este sentido entonces, lo primero que se necesita es que exista una disposición básica en la persona que va a indagar sobre lo que le está sucediendo a las mujeres que consultan. Esta actitud incluye:

- **Contención y acogida:** Implica calidez y recepción comprensiva de la situación que está viviendo la mujer. Permite crear un ambiente de confianza y respeto, en el cual ella se sienta escuchada y comprendida.
- **Atención activa:** Reflejada en la mirada a los ojos, la orientación de la postura corporal hacia la mujer y la entrega de señales de escucha y/o reafirmaciones.
- **Actitud empática:** Que implica ponerse en el lugar de la mujer, sin exagerar ni sobresaltarse, pero comprendiendo y reflejando que es difícil lo que está viviendo.
- **Actitud comunicadora:** Que incluye claridad en el lenguaje, reflejada en el uso de términos familiares y cotidianos; y el uso de un tono de voz suave, calmado y pausado, considerando la disminución en la atención y concentración de la mujer, lo que repercute en la comprensión de la información que se le brinda, producto del esperable estado ansioso en que se encuentra ante la situación de violencia en sí y ahora con el relato de ésta.
- **Aceptación y no enjuiciamiento:** Pese a las contradicciones esperables en el

relato, evitar expresiones de rechazo en la cara y cuidando el lenguaje corporal.

- **Actitud de reconocimiento:** Es decir, de validación de las emociones, aunque éstas sean contradictorias y/o ambivalentes.

En cualquiera de estas actitudes, siempre debe tenerse en cuenta la generación de acciones tendientes a permitir una comunicación clara y fluida, asegurar la comprensión de la información, entregarla en formatos accesibles, realizar los ajustes que sean necesarios para la mujer, según la discapacidad y requerimientos que ella tenga y principalmente dejar los prejuicios de lado, a fin de entregar una atención inclusiva, que contenga todos los elementos y consideraciones mencionadas con anterioridad.

Un aspecto importante también lo constituye, la existencia de hijos con discapacidad, ya sea que la mujer también tenga alguna discapacidad o no. En estos casos, la acogida debe también dirigirse a ese niño o niña con discapacidad, generando espacios de apoyo que permita contenerlos a ambos.





# Guía de atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia