

GUIA

Fem un tracte?

Una guia per al bon tracte a les persones usuàries, treballadores i clients amb discapacitat.



Generalitat de Catalunya
**Departament de Drets Socials
i Inclusió**

 **eurofirms**
Foundation

Introducció

Les **persones amb discapacitat** constitueixen encara avui un col·lectiu vulnerable pel que fa a la participació plena en la societat i la **igualtat de drets, tracte i oportunitats**.

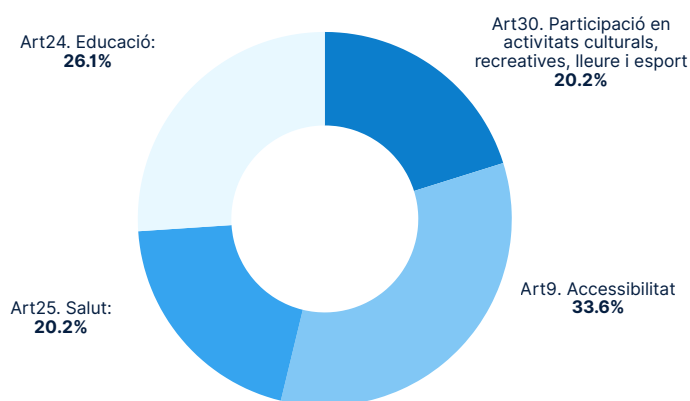
De fet, des d'**Eurofirms Foundation** s'ha constatat una manca d'evidència empírica sobre les actituds i prejudicis presents en la pràctica professional dins l'àmbit de la intervenció social, fet que dificulta la millora de l'atenció.

Aquesta necessitat es veu reforçada per l'informe del COCARMÍ (2024), que identifica la **manca d'empatia i de coneixement en diversitat i inclusió** als serveis públics i socials com una de les **principals causes de discriminació**.

En aquest context, el present informe parteix de la recerca realitzada al llarg d'un itinerari formatiu a diverses organitzacions i professionals del tercer sector i del sector públic, a través de les quals s'han identificat **valors, actituds i creences vinculades a l'atenció a la discapacitat**.

Amb l'objectiu de contribuir i **garantir un servei i atenció socials més inclusius i respectuosos amb la diversitat**, específicament amb la discapacitat, aquest informe pretén sensibilitzar i compartir bones pràctiques de tracte adequat i no discriminació.

Principals vulneracions envers les persones amb discapacitat a Catalunya:



68%

de denúncies presentades per **dones**.

52%

de denúncies presentades per persones entre **40-64 anys**.

Font: COCARMÍ, 2024

Moltes d'aquestes vulneracions es produeixen en el **primer contacte** (finestretes, telèfons, webs, entrevistes, tràmits, atenció al públic) en forma de paternalisme, sobreexplicació, repetició i qüestionament constants (COCARMÍ, 2024).

Per aquest motiu, es fa palesa la necessitat de posar el **benestar de les persones amb discapacitat al centre**, tot garantint l'accessibilitat universal i assegurant que totes les persones i professionals disposin dels recursos adequats per atendre la diversitat.

"El bon tracte no és un detall: és un dret humà que garanteix dignitat i oportunitats. És el que marca la diferència entre incloure o excloure."

Mireia López, Consultora D&I a Fundació Eurofirms

Conceptes clau

Com imagines una persona amb discapacitat?



Sovint, quan pensem en aquest col·lectiu, ens ve al cap una persona amb una discapacitat visible (per exemple, una persona en una cadira de rodes o amb Síndrome de Down).

La realitat és que la major part de les persones conviuen amb discapacitats que no són perceptibles a simple vista (per exemple, malalties autoimmunes o trastorns de salut mental).

Què és la discapacitat?

"Es la **condició** sota la qual algunes persones presenten **algunes limitacions físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials** a llarg termini que, **al interactuar amb diverses barreres**, poden impedir la seva participació plena i efectiva a la societat en **igualtat** de condicions amb les demés."

Font: Adaptació de la definició de la CDPD de Nacions Unides (2006)

Tipus de discapacitat

Física

Sensorial

Intel·lectual i del desenvolupament

Mental (psicosocial)

A nivell legal, es considera discapacitat quan és igual o superior al **33%**



1 de cada 6 persones a Europa viu amb alguna **discapacitat** significativa (OMS, 2024)

La discapacitat **és molt més present al nostre entorn** del que ens pensem: al **voltant del 70%** de les persones amb discapacitat la **van adquirir** al llarg de la seva vida, ja sigui per malaltia, accident, condicions cròniques o envelliment, el que demostra que **no és una realitat minoritària** i es converteix en quelcom que ens podria tocar d'aprop a qualsevol persona.

Neurodiversitat: la diversitat de les ments humanes

La neurodiversitat és un terme que cada vegada està més present en l'entorn laboral, però a què es refereix?

Als anys noranta, la sociòloga **Judy Singer** va encunyar el terme **neurodiversitat** per descriure la **diversitat de ments humanes** i defensar que les **diferències cognitives** formen part de la naturalesa humana, i no pas de trastorns.

És un **terme social**, no clínic, i s'ofereix com una alternativa a la terminologia dels manuals com el DSM-5 o la CIM-11. Això no vol dir rebutjar els diagnòstics mèdics, sinó **disposar d'una altra manera** d'entendre i descriure les persones.



Exemples de neurodivergències:

- Trastorn de l'Especte Autista (TEA)
- Trastorn per Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat (TDAH)
- Epilèpsia
- Trastorn Obsessiu Compulsiu (TOC)
- Síndrome de Tourette
- Altes capacitats (AACC)



S'estima que **1 de cada 10 persones al món** són neurodivergents (Deloitte, 2022).

És important incloure la neurodiversitat en aquesta guia perquè, tot i que **no totes les neurodivergències són una discapacitat**, algunes poden comportar dificultats quotidianes que, depenent de les limitacions individuals i de la normativa local, poden acabar esdevenint una discapacitat.

També es pot donar que una persona sigui neurodivergent però tingui un certificat de discapacitat per un motiu diferent (per exemple, una persona autista amb discapacitat visual).

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Per què comunicar-nos de manera inclusiva?



La diversitat està a tot arreu: vivim en un món amb diverses espècies, animals, persones...

Totes les persones som diferents.

Tenim diverses opinions, cultures i identitats, però formem part de la mateixa societat i també tenim moltes coses en comú.

La **comunicació inclusiva** fomenta el respecte, l'empatia, la comprensió i l'apropament envers la diversitat, posant atenció al què i com diem les coses, i com aquestes son rebudes i sentides.



1. Llenguatge inclusiu en la discapacitat

El llenguatge **crea realitats**, i de vegades, pot **estigmatitzar i discriminar**, generant barreres a la inclusió (exemple: persona discapacitada, subnormal, retrassada, minusvàlida...).

Si a més a més, vols especificar el tipus de discapacitat, pots fer servir aquesta fórmula:
Persona amb discapacitat + categoria (ex. visual)

El terme correcte és **persona amb discapacitat** convertint la discapacitat en una característica més de la persona.

El llenguatge evoluciona continuament.

Som les **paraules** que diem.
I les paraules que diem
construeixen el **món**.

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Fer servir llenguatge inclusiu és un **aprenentatge progressiu**: no s'incorpora d'un dia per l'altre, sinó que evoluciona amb el temps i la pràctica.

És normal tenir dubtes o no saber sempre com fer-ho, perquè ningú ens ho ha ensenyat. El més important és mantenir una **actitud oberta** i tenir clar el compromís amb la inclusió i el **respecte a totes les persones**.

Et donem alguns consells ràpids:

1. Prioritza parlar de persones:

✗ discapacitats

✓ persones amb discapacitat

2. Evita estigmatitzar i utilitzar expressions victimitzadores:

✗ pateix de paràlisi cerebral

✓ té paràlisi cerebral

3. Destaca característiques personals només quan siguin rellevants:

✗ la companya cega

✓ la companya de PRL

4. No banalitzis la discapacitat ni els trastorns mentals:

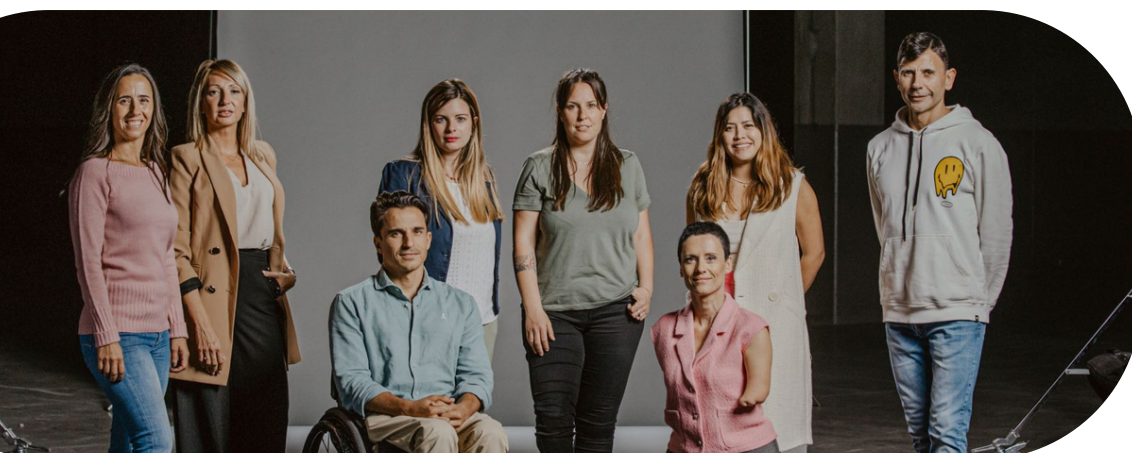
✗ tinc TOC

✓ sóc molt endreçada

5. Evita prejudicar i assumir: el dubte ofèn, la pregunta no:

✗ no podràs!

✓ t'ajudo?

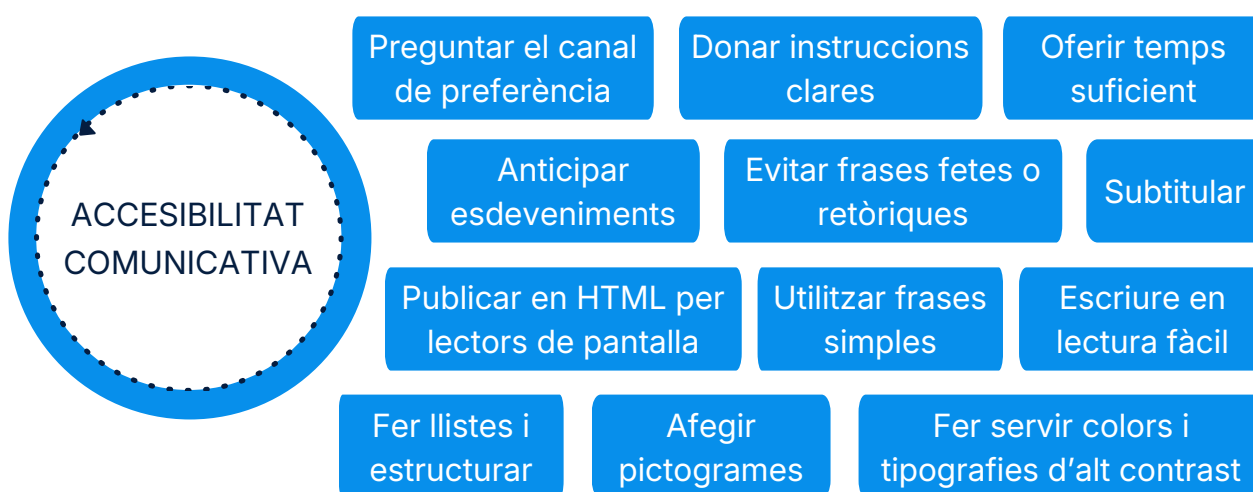


Bones pràctiques de comunicació inclusiva

2. Què és l'accessibilitat comunicativa?

És el conjunt de mesures que garanteixen que totes les persones puguin rebre, comprendre i expressar informació de manera clara, segura i autònoma.

Inclou accions tant senzilles com:



Recorda **adaptar la comunicació a **cada persona** segons les seves característiques i necessitats!**

3. La importància del tracte adequat

El tracte adequat garanteix respecte, dignitat i equitat en qualsevol interacció ja que posa les persones i les seves necessitats al centre. Per tant, és essencial per garantir la **inclusió real**.

Quan adaptem la nostra manera de comunicar-nos i relacionar-nos, contribuïm a eliminar barreres, afavorir la participació i generar entorns més segurs i accessibles per a totes les persones. El tracte adequat és, en definitiva, una eina clau per **construir espais més humans, equitatius i oberts a la diversitat** de totes les persones, tinguin o no una discapacitat.

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Et compartim alguns **consells generals** per tenir en compte a l'hora de relacionar-nos amb persones amb discapacitat:

1. Tracta la persona amb naturalitat, respecte i empatia.
2. Evita la condescendència o tenir una actitud paternalista.
3. Evita fer judicis de valor: no totes les discapacitats són visibles.
4. No assumeixis capacitats o limitacions: cada persona és diferent.
5. Adreça't directament a la persona, no a qui l'acompanya (si aplica).

Aquests consells també poden ser útils per tractar amb persones grans, persones migrades que parlin un altre idioma, infants, i en general, per a qualsevol persona.

Més enllà, compartim alguns consells específics de tracte adequat a considerar segons la tipologia de discapacitat:

Discapacitat física



Física motora: paràlisi, tetraplegia, escoliosi.

Física orgànica: malaltia de Crohn, fibromialgia.



Tracte general	Atenció al públic	Selecció o entrevistes
• Preguntar abans d'oferir ajuda (p.ex. moure una cadira de rodes sense permís). • Facilitar el contacte visual còmode per a les dues persones. • Respectar els espais reservats i de mobilitat específics.	• Assegurar entorns amplis i lliures d'obstacles. • Proporcionar espais accessibles i adaptats (p.ex. mostradors baixos). • Oferir alternatives amb flexibilitat i respecte. Com a opció, no com a imposició.	• Confirmar amb antelació si es necessita algun ajust (temps, ubicació, accessibilitat). • Facilitar l'elecció del format (presencial, online, etc.). • Evitar associar falta de mobilitat amb capacitat laboral o rendiment baix.

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Discapacitat sensorial auditiva



Exemples:
hipoacúsia, sordesa bilateral,
pèrdua auditiva conductiva, etc.



Tracte general

- Facilitar la lectura labial (parlar de cara i des d'aprop).
- Parlar clar, sense cridar, i a un ritme natural.
- Fer servir text de suport si és necessari.

Atenció al públic

- Facilitar la comunicació escrita (WhatsApp, SMS, correu).
- Prioritzar la informació audiovisual i la subtitulació.
- Assegurar alternatives visuals per avisos i timbres.

Selecció o entrevistes

- Assegurar espais amb bona acústica.
- Oferir la possibilitat d'alternatives comunicatives (escriptura, interpretació...)
- Evitar interpretar lentitud i silencis com desinterès o manca de competències.

A més a més de les anteriors, si la persona és **signant** també s'ha de tenir en compte:

- Mirar la persona amb discapacitat, no la persona intèrpret.
- Mantenir el camp visual lliure i assegurar una bona il·luminació.
- Parlar amb un ritme adequat per facilitar la interpretació.

Les **persones signants** son aquelles que es comuniquen preferentment en llengua de signes, mentre que les **persones oralistes** es comuniquen amb suports a la comunicació oral i llegint els llibres.

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Discapacitat sensorial visual

	Exemples: ceguesa total o parcial, retinitis pigmentosa, retinopatia diabètica, etc 	
Tracte general	Atenció al públic	Selecció o entrevistes
• Identificar-se de manera verbal a l'hora d'apropar-se. • Fer descripcions clares dels espais i anunciar abans de marxar i canviar de lloc. • Oferir el braç, sense assumir que es necessita ajuda.	• Guiar verbalment oferint referències concretes ("a dues passes", "a la teva esquerra"). • Garantir senyalització tàctil o informació audible. • Mantenir espais ordenats i sense obstacles.	• Verbalitzar les accions que es realitzen en cada moment ("ara estic revisant el teu CV"). • Enviar documents en formats accessibles i descriure elements visuals si s'utilitzen. • Evitar jutjar el contacte visual com a indicador de competències.

Què volen dir els colors dels bastons de les persones amb discapacitat visual?



Verd:
Persona amb baixa visió



Blanc:
Persona amb ceguesa

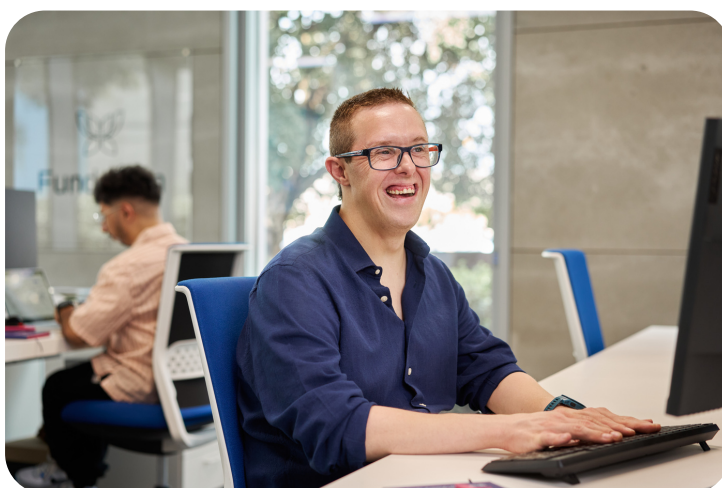


Vermell i blanc:
Persona amb sordceguesa

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Discapacitat intel·lectual

	Exemples: Intel·ligència límit, Síndrome de Down, etc. 	
Tracte general	Atenció al públic	Selecció o entrevistes
• Utilitzar llenguatge senzill, concret i sense metàfores. • Deixar més temps per pensar i respondre, sense infantilitzar. • Assegurar la comprensió amb respecte.	• Simplificar tràmits i instruccions. • Reforçar la informació amb materials visuals quan sigui possible. • Evitar espais massa sorollosos o amb massa estímuls.	• Explicar el procés amb instruccions clares i pas a pas. • Avaluar competències, enlloc de fluïdesa verbal o temps de resposta. • Oferir presència d'acompanyant (si aplica).



**“Encara existeixen molts prejudicis.
Tenim dret a treballar i tenir el nostre projecte de vida.”**
Eloi Colell, ambaixador d'Eurofirms Foundation

Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Discapacitat del desenvolupament

	Exemples: Trastorn per Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat (TDAH), Trastorn de l'Espectre Autista (TEA)	
Tracte general	Atenció al públic	Selecció o entrevistes
• Donar informació clara i previsible: què passarà, on i quan. • Anticipar possibles estímuls i evitar canvis bruscos. • No exigir contacte visual ni jutjar reaccions socials no normatives.	• Fomentar espais tranquils: evitar sorolls forts i llums intensos. • Oferir alternatives de comunicació i moments de pausa. • Potser la persona necessitarà anar acompanyada.	• Fer preguntes estructurades i concretes, evitant ambigüitats. • Flexibilitzar el canal de comunicació i el temps de resposta. • Acceptar respostes literals i directes.

La discapacitat del desenvolupament és un terme clínic i legal que agrupa condicions que s'inicien en la infància o l'adolescència i que afecten àrees com l'aprenentatge, el llenguatge, la conducta o la motricitat a llarg termini.

A diferència de les neurodivergències —que descriuen maneres diverses de funcionar del cervell i del sistema nerviós respecte del que es considera neurotípic—, la discapacitat del desenvolupament és una categoria legal que només s'aplica quan aquestes diferències generen limitacions funcionals importants. El TEA i el TDAH són exemples de neurodivergències que, si afecten la participació en igualtat de condicions, poden ser reconegudes com a discapacitat segons el sistema de valoració espanyol (Reial Decret Legislatiu 1/2013).

Ara bé, no totes les neurodivergències són una discapacitat, ni totes pertanyen a la discapacitat del neurodesenvolupament. Algunes es classifiquen en altres àmbits legals; per exemple, el trastorn obsessivocompulsiu (TOC) es considera una discapacitat de salut mental o psicosocial, i no del neurodesenvolupament.



Bones pràctiques de comunicació inclusiva

Discapacitat mental (o psicosocial)

	Exemples: trastorn depressiu major, trastorn obsessiu compulsiu (TOC), trastorn bipolar, trastorn de la conducta alimentària, etc	
Tracte general	Atenció al públic	Selecció o entrevistes
• Mantenir una comunicació tranquil·la, respectuosa i sense paternalismes. • Evitar interpretar o jutjar les reaccions emocionals. • Escoltar i validar el que s'expressa.	• Assegurar espais tranquils i privats si s'escau. • Evitar interaccions massa ràpides i impersonals. • Donar informació de manera ordenada i sense pressa ni pressió.	• Evitar preguntar sobre el diagnòstic, centrar-se en les tasques i competències. • No interpretar expressions d'estrés com a falta de capacitat professional. • Oferir ajustaments com pauses, espais tranquils, temps adicional o ritme flexible.

El primer pas cap a la inclusió

La comunicació inclusiva, partint del llenguatge inclusiu, l'accessibilitat comunicativa i el tracte adequat, no és només un conjunt de pautes: és una manera de relacionar-nos que posa les **persones al centre** i transforma la inclusió en un resultat tangible.

Quan anticipem, preguntem, adaptem i respectem els ritmes i les necessitats de cada persona, fem possible que totes puguin participar, expressar-se i sentir-se incloses a la societat. Aquesta guia és una eina per empoderar equips i professionals davant el repte de la **inclusió de la discapacitat**, però sobretot és un compromís: el de construir **entorns més humans, equitatius i segurs per a totes les persones**.

“Hi ha una idea preconcebuda que les persones amb discapacitat necessitem ajuda sempre i per tot, i això no és veritat.”

Isaac Padrós, ambaixador d'Eurofirms Foundation

Eurofirms Foundation: la nostra aposta per la inclusió

Eurofirms Foundation va néixer el 2007 com a resultat del compromís social d'Eurofirms Group amb la inclusió social i laboral de les persones amb discapacitat, amb l'objectiu de construir entorns de treball més diversos, inclusius i humans. Aquest compromís no és casual, sinó que respon a una sensibilitat genuïna per part de l'equip directiu del grup, marcada per experiències personals i familiars que han creat una connexió especial amb aquest col·lectiu de persones.

Des dels seus humils inicis a Cassà de la Selva, un municipi de la província de Girona, a Catalunya, Eurofirms Foundation ha estat una força impulsora de la transformació social, promovent accions que fomenten l'equitat i la igualtat d'oportunitats i actuant com a enllaç entre les persones amb discapacitat, el teixit social, públic i acadèmic i el sector empresarial.

Aquesta triple visió ens atorga una posició privilegiada en la qual actuem no només com a observatori, sinó també com una organització d'impacte social.

Concretament, el nostre model d'intervenció es basa en una visió integral que combina la selecció i el suport a l'ocupació del talent amb discapacitat, la formació i la conscienciació de líders i professionals, l'assessorament i el diagnòstic d'entorns laborals, i la recerca i el desenvolupament de projectes d'innovació social, entre altres.

La nostra acció impacta a més de 10.000 persones anualment gràcies a un equip de més de 80 professionals a Espanya, Portugal i Xile.

La missió de l'entitat s'enfoca a millorar les oportunitats laborals de les persones amb discapacitat, tot vetllant pels seus drets i inclusió. Per això, aquesta guia, "Fem un tracte?" pretén contribuir a generar entorns (més enllà del laboral) més amables, respectuosos i inclusius amb la discapacitat.

"Fem un tracte?" recull de manera sintetitzada, per facilitar el seu ús habitual, eines i propostes per a un bon tracte a les persones amb qualsevol tipus de discapacitat, trencant estereotips i compartint pautes per a una comunicació propera, respectuosa i centrada en la persona, fent-se extensible i aplicable a l'entorn laboral, però també en la interacció de professionals amb clients o persones usuàries amb discapacitat.

www.eurofirmsfoundation.org
info@fundacioneurofirms.org
972 18 10 10

