



COMILLAS
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

LAS PERSONAS SORDAS TAMBIÉN HABLAN

Autora: Paula Sánchez López

Directora: Noemí García Sanjuán

Trabajo Social 4º grado

Trabajo de Investigación

Madrid

29 de Abril 2019

ÍNDICE

Resumen y Abstrac	3
Introducción	5
Capítulo 1. Contexto de la Comunidad Sorda	
1.1 Evolución Histórica	7
1.2 Avances tecnológicos	8
1.3 Legislación	11
Capítulo 2. Compresión de la Lengua de Signos	
2.1 Lengua de Signos	14
2.2 Personas Sordas	15
Capítulo 3. Situación de los Servicios Sociales	
3.3 Servicios Sociales	17
Capítulo 4. Metodología	
4.1 Objetivos y preguntas de investigación	20
4.2 Participantes	20
4.3 Variables e instrumentos	21
Capítulo 5. Resultados	
5.1 Resultados de trabajadores sociales	24
5.2 Resultados de personas con Discapacidad Auditiva	32
Capítulo 6. Discusión y conclusiones	43
Bibliografía	48
Anexos	50

Resumen:

La Lengua de Signos es la forma de comunicación de un grupo social, la comunidad sorda. Esta comunidad presenta las mismas características que la comunidad oyente, ya que su diversidad funcional, no es visible. Sin embargo, deben adaptarse a vivir en un mundo, pensado y preparado para la comunidad oyente. Este mundo presenta enormes barreras de comunicación que se intentan salvar mediante la difusión de su lengua o ayudas técnicas como son el implante coclear o el audífono. Las personas que no escogen las ayudas técnicas y deben comunicarse con la Lengua de Signos encuentran enormes dificultades para relacionarse con el mundo y con otras personas fuera de su comunidad. Estas barreras llegan incluso a estar presentes en lugares como Servicios Sociales. La prioridad de este trabajo es señalar la importancia de intérpretes en estos ámbitos para facilitar la comunicación entre ambas personas.

Método: Se han generado cuestionarios, a través de la aplicación de Google Formularios, que se ha difundido mediante la técnica de bola de nieve. Esta comenzó mediante el envío por Gmail y WhatsApp, al igual que por Instagram. Las personas encuestadas fueron enviando por estos mismos canales a sus conocidos el cuestionario para obtener respuestas.

Resultados: El análisis estadístico muestra que las personas sordas, en su mayoría, han asistido a Servicios Sociales por diversas causas. La más común, para valorar el grado de discapacidad. Aquellas que no han asistido ha sido por la creencia de imposibilidad de comunicación con la/el profesional.

Conclusiones: Se deben de realizar más investigaciones entorno a la comunidad sorda ya que esto facilitaría el conocimiento y difusión de la misma. Además, se deberían generar partidas presupuestarias que aumenten el número de intérpretes de Lengua de Signos para facilitar la inclusión social de este colectivo. Pese a la existencia de este perfil profesional, la enseñanza de esta lengua en los colegios debería ser obligatoria, facilitando, también de esta forma la inclusión de la comunidad sorda al mundo de los oyentes.

Palabras clave: Comunidad Sorda / Intérpretes / Trabajadores Sociales / Lengua de Signos / Barreras de Comunicación / Ayudas técnicas.

Abstrac:

Sign Language is the form of communication of a social group, the deaf community. This community presents the same characteristics as the hearing community, since its functional diversity is not visible. However, they must adapt to living in a world, thought out and prepared for the hearing community. This world presents enormous barriers of communication that are tried to be overcome by means of the diffusion of their language or technical aids such as the cochlear implant or the hearing aid. People who do not choose technical aids and must communicate with Sign Language find it extremely difficult to relate to the world and to others outside their community. These barriers even come to be present in places like Social Services. The priority of this work is to signal the importance of intérpreters in these areas to facilitate communication between both people.

Method: Questionnaires have been generated through the application of Google Forms, which has been disseminated using the snowball technique. This began with Gmail and WhatsApp, as well as Instagram. The people surveyed sent the questionnaire to their acquaintances through these same channels in order to obtain answers.

Results: The statistical analysis shows that the deaf people, for the most part, have attended Social Services, for various reasons. The most common, to assess the degree of disability. Those who have not attended have been due to the belief that it is impossible to communicate with the professional.

Conclusions More research should be carried out on the deaf community as this would facilitate the knowledge and dissemination of the community. In addition, budget items should be generated to increase the number of Sign Language interpreters in order to facilitate the social inclusion of this group. Despite the existence of this professional profile, the teaching of this language in schools should be obligatory, thus also facilitating the inclusion of the deaf community in the world of listeners.

Keywords: Deaf Community / Interpreters / Social Workers / Sign Language / Communication Barriers / Technical Aids.

Introducción:

Según la Real Academia de la Lengua, la discapacidad auditiva es la pérdida total o la falta de la audición. La forma científica de definir la sordera es denominarlo como una patología o estado patológico, ya que considera que existe un fallo en el mecanismo auditivo de la persona. Sin embargo, existe una visión totalmente contraria a este término de “patología” dado por las propias personas sordas, que consideran la sordera como un identificador cultural. Existen diferentes conceptos que deben tenerse en cuenta a la hora de elaborar y leer este trabajo:

- Persona Sorda: cuando se habla de una persona Sorda con mayúscula se hace referencia a la comunidad sorda y al orgullo de la misma. Hablamos de personas que pertenecen y participan en la comunidad sorda y tienen como lengua primera la lengua de signos.
- Personas sordas: son personas que se sienten avergonzadas de ser sordas.
- Personas hipoacúsicas: son personas que van perdiendo de manera gradual la audición. Por tanto, son personas que oyen, poco, ya que lo que tienen son restos auditivos
- Personas oyentes: son todas aquellas pertenecientes al grupo mayoritario, y que carecen de problemas de audición.

La comunidad Sorda ha sido marginada a lo largo de la historia por el grupo social predominante; las personas oyentes. Esta marginación ha generado categorías sociales con denominaciones diversas, como “discapacitados” o “marginados”, fomentando así la ignorancia y el rechazo hacia este colectivo y su medio de comunicación. Las barreras de comunicación con las que las personas sordas se encuentran a lo largo de su vida son numerosas y habitualmente comunes, como las escuelas, hospitales, juzgados, administraciones públicas, televisión o centros de ocio.

La finalidad de este trabajo es poner de manifiesto la discriminación que sufren las personas Sordas en un ámbito donde se “garantiza” la lucha por la igualdad de todas las personas y por el cumplimiento de sus derechos, como es el caso de los Servicios Sociales. Otra de las finalidades del trabajo es poner de relieve la necesidad de conocer la Lengua de Signos (LS) por parte de la comunidad oyente, con el fin de facilitar la

inclusión de las personas con hipoacusia o sordas, en cualquier ámbito de la vida, inclusive en los centros de Servicios Sociales.

La imagen social que se tiene de la sordera como norma general, está marcada por el estigma social, En palabras de Muñoz y Ruiz (2000, p. 40) “Las personas sordas son más discapacitadas a causa de las transacciones con el mundo oyente que a causa de la patología de su trastorno auditivo”.

Como bien explica el Dr. Jambor (2005), pese a que los conceptos Sordo y sordo, son auditivamente iguales, las diferencias que se encuentran entre estos términos nos llevan a concluir que son completamente opuestos. Una persona Sorda es aquella que no considera ser sorda como una deficiencia, sino como una identidad total. Por el contrario, las personas sordas viven su diversidad auditiva como una patología y no quieren reconocerse en la comunidad, ya que lo perciben como una discapacidad y trastorno.

La comunidad Sorda, es una comunidad “*silenciosa*” y “*silenciada*” (Rodríguez, 2005). Las diversas formas de conceptualizar la sordera influyen, como señalábamos anteriormente, en la forma de percepción y aceptación de las personas con discapacidad auditiva en la sociedad.

En este trabajo abordaremos la necesidad de intérpretes en Servicios Sociales. Esta cuestión será tratada mediante una serie de cuestionarios que se les facilitará a las personas con discapacidad auditiva, así como, a los profesionales de esta área. Previo al análisis de las respuestas obtenidas observaremos las características de la comunidad sorda, de la Lengua de Signos y de los Servicios Sociales, para poder entender como conjunto la situación planteada.

CAPÍTULO 1: CONTEXTO DE LA COMUNIDAD SORDA.

1.1. Evolución Histórica:

Cuando una persona nace con una diversidad auditiva se encuentra aislada en el mundo de los oyentes, ya que todo lo que rodea a esta persona son barreras de comunicación. Sin embargo, cuando nacemos y no hemos desarrollado el lenguaje, señalamos objetos y desarrollamos unos gestos, que mantenemos durante toda nuestra vida como, por ejemplo: hola, comer, llamar, etc. Esto demuestra que todas las personas nacemos con instintos de lengua básicos que posteriormente seguimos utilizando.

La LS (LS) nace de manera natural e innata cuando una persona sorda se encuentra con otras personas sordas. (Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia, s.f.)

La denominación de Lengua de Signos es muy reciente. Todavía en el año 1979 se seguía denominando “lenguaje mímico o de gestos”, hecho que el presidente de la Federación Nacional de Sordomudos D. Juan Luis Marroquín quiso cambiar durante sus cuarenta años de presidencia, pero no llegó a lograrlo.

Diez años más tarde, en 1989, el sucesor de Marroquín, Félix Jesús Pinedo seguía llamando a la LS “lenguaje gestual”. Aún en la actualidad sigue manteniéndose la denominación de la LS como “lenguaje gestual o lenguaje de signos” por parte de algunos sectores de la población, por ello es necesario clarificar la diferencia entre lengua y lenguaje (Morales, 2017).

- Lenguaje: es la capacidad de poder comunicarnos, de expresar nuestros sentimientos.
- Lengua: es el código que aprendemos las personas con el fin de comunicarnos entre nosotras.

Es gracias a la labor realizada desde Francia que comienza a hacerse uso del término “Lengua de Signos”. En la actualidad es dicho término el que se ha reconocido, ya que cuenta con estructura, gramática y vocabulario.

Citando a Martínez de Antoñana, R. y Augusto, J. M. (2002) los antecedentes históricos de la Lengua de Signos Española (LSE) se conocen desde el siglo XVI, cuando

la educación de los menores sordos, estaba a cargo de la iglesia; destaca el papel del monje D. Pedro Ponce de León, quien enseñó a comunicarse a los varones que tenía a su cargo. En aquella época, los monasterios y conventos estaban obligados a guardar silencio como voto de creencia, por ello las personas devotas en esos momentos, se comunicaban mediante gestos y símbolos manuales: así, Ponce de León enseñó una forma de comunicación a los menores. Este hecho provocó un cambio de mentalidad en la sociedad, empezando a considerarse la posibilidad de enseñar una lengua a estas personas para su comunicación.

El método de enseñanza cambia en el siglo VII con D. Manuel Ramírez de Carrión, quien utilizó la Pedagogía para conseguir la inserción de las personas sordas en la comunidad. La Pedagogía continúa en auge con la escuela formada por D. Lorenzo Hervás y Panduro en el siglo XVIII, fundan de manera conjunta *la Escuela Española de sordomudos o arte para enseñar a escribir y hablar el idioma español* (Martínez de Antoñana, R. y Augusto, J. M. 2002).

No es hasta las últimas décadas del siglo XX cuando se reivindica la LSE como instrumento de comunicación propio de las personas pertenecientes a la comunidad Sorda. Todo ello a través de la celebración de numerosos encuentros para alcanzar el reconocimiento de la lengua y garantizar así el acceso a la educación, la economía y la vida en general (Martínez de Antoñana, R. y Augusto, J. M. 2002).

1.2 Avances tecnológicos:

El rápido avance de la tecnología ha permitido que se den grandes pasos en campos como por ejemplo las Ciencias, la Historia, las Matemáticas, la Lengua, etc. Al igual que en todas ellas, el mundo de la diversidad funcional también ha experimentado grandes avances con la tecnología; muestra de ello son las prótesis móviles, sillas de ruedas eléctricas, entre otras. El entorno de las personas hipoacúsicas ha ido evolucionando con el fin de no quedarse estancado, experimentando muchas evoluciones y aplicaciones que han facilitado su comunicación. Un claro ejemplo es los teléfonos móviles con cámaras interiores, que permiten grabar vídeos a uno mismo. Para la comunidad oyente, este hecho fue importante a la hora de tomarse fotos o grabar videos propios. Sin embargo, para las personas pertenecientes a la comunidad Sorda, ha

supuesto el poder utilizar un móvil. Aplicaciones como WhatsApp, Messenger, Telegram, permiten la realización de video-llamadas, permitiendo así la comunicación no presencial de dos personas hablantes de LSE. Además, gracias a estas cámaras internas se han creado servicios para la conexión entre la comunidad sorda y la oyente no hablante de LSE. La aplicación más conocida es:

- SVIvisual: Servicio de Video interpretación en LSE

Este servicio permite la conexión de audio y video a tiempo real, a través de un video-intérprete que realiza labores de interpretación para cada usuario con el fin de establecer una comunicación fluida con el interlocutor ("Cuatro tecnologías que cambiarán la vida de las personas sordas o con pérdida auditiva * Visualfy", 2018).

Otros recursos también tienen un soporte accesible para las personas que pertenecen a la comunidad Sorda, como por ejemplo el teléfono para la prevención del maltrato 016. Asimismo, existe el "Servicio Alba", que se dedica a la atención e información sobre la violencia de género para las mujeres sordas. Es un servicio online de acceso gratuito desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.

Las aplicaciones móviles también son accesibles para todas aquellas personas que hablen LS; entre otras:

- *III DILSE. Tesoro de la lengua de signos española.*

Base de datos en la que se acumulan todos los signos de la lengua de signos.

- *Spread the Signs.*

Diccionario de la LS en la que se recogen los signos y la forma escrita mediante el abecedario occidental. En esta aplicación no solamente se encuentra la LSE y Lengua de Signos Catalana (LSC), sino también LS checa, búlgara, rusa, alemana, entre otras.

- *SingARTE.*

Base de datos de vídeos en LSE que facilitan a las personas Sordas el acceso a la información sobre las obras pictóricas o esculturas en diferentes museos y galerías de arte.

Contamos con avances aún más significativos que las aplicaciones señaladas anteriormente. Avances similares a las prótesis móviles, que permiten la inclusión de personas hipoacúsicas o sordas en el mundo de los oyentes. Algunas de estas mejoras son:

- *SHOWLEAP.*

Showleap es un proyecto español de software que traduce la lengua de signos a voz. El usuario signante utiliza unos brazaletes que reconocen el movimiento de sus manos y dedos, y lo convierte en audio mediante un sintetizador de voz, y lenguaje escrito en una pantalla (Visualfy.com, 2018).

- *MOTIONSAVVY.*

Todavía está en proceso de desarrollo, trata también de eliminar la brecha de comunicación entre personas signantes y oyentes, pero desde un ángulo más intuitivo y dirigido a un público más joven, incluso infantil. La persona signante utiliza una tablet con el software MotionSavvy, que es capaz de reconocer los signos que realiza con sus manos y convertirlos a voz. El usuario oyente le habla a la tablet, que convierte su mensaje en texto para la persona sorda (Visualfy.com, 2018).

- *VISUALFY.*

Visualfy Home es la tecnología que detecta los sonidos y eventos sonoros del hogar, y avisa de ellos en los dispositivos (Smartphone, tablet, smart TV) de la persona con pérdida auditiva. En tiempo real, para que no se pierda nada de lo que ocurre en su hogar: el timbre de la puerta, el llanto del bebé, la alarma de incendios...” (Visualfy.com, 2018).

Con el fin de crear un mundo sin barreras, la tecnología ha ido avanzando en todos los campos para equipararnos a todas las personas. El mundo de la hipoacusia no se queda atrás y gracias a avances tecnológicos como los comentados anteriormente, las personas Sordas pueden tener una vida independiente, sin ser aislados de la comunidad. En definitiva, una vida informada y en comunicación con otras personas y servicios.

1.3 Legislación:

En España hay casi un millón de personas que tienen distintos grados de sordera; casi un 72% son mayores de 65 años. Se calcula que en España de cada cinco niños que nacen, uno tiene algún tipo de sordera; casi 2.500 familias cuentan con un menor sordo desde el año 2017 (Bravo, 2017).

Cerca de 40.000 personas son usuarias de la LSE en nuestro país. Entre las personas con discapacidad auditiva no solamente se encuentran personas sordas, sino también hipoacúsicas o personas oyentes (Martínez de Antoñana, R. y Augusto, J. M. 2002).

La comunidad de personas Sordas cuenta con la protección de la legislación española a través de algunas leyes promulgadas ya en los años 2.000.

Ley 27/2007 de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, etc. Esta Ley fue pionera en Europa, proporcionando el acceso a la información y a la comunicación de las personas sordas y teniendo presente las necesidades de cada grupo (Sordas, sordociegas). Esta Ley fue conocida popularmente como “Ley de la Lengua de Signos”, y fue aprobada por unanimidad en el Pleno del Senado de España sin enmiendas y aprobada en el Congreso de los Diputados el día 10 de octubre de 2007.

La Ley 27/2007 de 23 de octubre recoge en sus artículos aspectos muy relevantes e innovadores:

- Aprendizaje: comunica que las administraciones educativas dispondrán de lo necesario para promover el aprendizaje de la LSE de todos los menores sordos o con discapacidad auditiva. Garantiza el apoyo a la comunicación de las personas pertenecientes a colectivos como la sordoceguera. (Artículos 2 y 7).
- Intérpretes: esta Ley garantiza el uso de los intérpretes titulados de manera gratuita a las personas sordas o con diversidad funcional en distintos campos como la educación, la formación y el empleo, la cultura, el deporte, el ocio y la

salud. También en transportes y con las relaciones con las administraciones públicas. (Capítulo III).

Además, la Ley establece la creación del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española, cuya misión es la investigación, el fomento y la difusión del buen uso de esta lengua. Este centro además da voz a las múltiples denuncias públicas del incumplimiento de la propia Ley. El incumplimiento de la misma vulnera los derechos de las personas pertenecientes a este colectivo.

Asimismo, destacamos que en su artículo 1, la Ley regula el uso y validez de las lenguas de signos de otras comunidades autónomas como Cataluña y País Vasco. Ambas lenguas cuentan con una estructura diferente a la española, además de la diversidad de símbolos que también encontramos en el resto de provincias.

Ley 51/2003, de 3 de diciembre, sobre la Igualdad de Oportunidades, la No discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Esta garantiza que los Poderes Públicos presten la ayuda especializada necesaria para entender a cualquier persona con diversidad funcional.

En el derecho internacional también encontramos normativas que recogen los derechos de las personas sordas o con diversidad funcional. Entre ellas destacan las *“Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad”* (Naciones Unidas). En dicho documento se refleja el derecho a una comunicación accesible, recogido en varios apartados.

La Organización de Naciones Unidas (ONU) en el artículo 5.7 de la Resolución 48/96, del 20 de diciembre de 1993, expone:

La utilización de la lengua de signos en la educación de los niños sordo, así como en sus familias y comunidades. De igual modo, deben prestarse servicios de interpretación de la lengua de signos para facilitar la comunicación de las personas sordas y las demás personas.

Asimismo, en el artículo 5.6 se reconoce la obligación de los estados a usar tecnologías que garanticen el acceso a la información a cualquier persona con diversidad auditiva.

En Europa, el Título III de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea del año 2000, se recoge el derecho a la igualdad de la Ley y a la protección contra la discriminación.

Por otra parte, la Agencia Europea para el Desarrollo de la Educación Especial, en su Documento del año 2003 *Principios fundamentales para la educación de necesidades especiales* expone los principios fundamentales para garantizar la educación de las personas con necesidades especiales.

Por último, cabe señalar un acontecimiento histórico como fue la elaboración de la Recomendación sobre la Protección de la LS en los estados pertenecientes a la Unión Europea por parte del Comité de Ministros del Consejo de Europa, (Doc. 9738 de 17 de marzo de 2003) quedando reconocida la LS como un medio de comunicación natural y completo.

CAPITULO 2: COMPRESIÓN DE LA LENGUA DE SIGNOS.

2.1 Lengua de Signos:

Entendemos la LS como un lenguaje que se da a través de gestos (Jambor, 2005). Gracias a esta lengua las personas que presentan una diversidad auditiva pueden comunicarse, de manera fluida y con una estructura gramatical que veremos posteriormente.

Las LS cumplen todas las características de una lengua. Poseen una gramática, en el caso de la LS, es una gramática visual, un vocabulario que evoluciona e introduce palabras a medida que la sociedad va desarrollándose, como por ejemplo WhatsApp, móvil.

La LSE es un sistema de gestos y expresiones visuales (Accesibilidad de comunicación.com, 2018). No obstante, para las personas que presentan una sordoceguera, la LS se realiza mediante símbolos y gestos realizados en la palma de la mano. A esta forma de comunicación se la denomina “dactyls y fue inventado por el español Daniel Álvarez. Es una combinación entre letras y signos; se utilizan los signos más frecuentes utilizados en la LSE y cuando se quieren decir palabras poco utilizadas, se utiliza el abecedario dactilológico (Federación de enseñanza de CC.OO. de Andalucía, 2010).

Las LS que están reconocidas en el estado español son la Lengua de Signos Española y la LSC. Pese a que estas son las lenguas reconocidas, en diferentes regiones de España (como León, País Vasco, Galicia, Andalucía, Canarias, etc.), existen diferencias en el vocabulario. La diferencia entre las dos lenguas reconocidas por la Ley, es que, pese a que ambas tienen el mismo origen y el mismo fin, la comunicación de las personas sordas, presentan diferencias¹. La LSC además cuenta con estudios propios desde el año 2005, con investigaciones particulares y con una base gramatical propia (Aprendiendo con LSE, 2016).

¹ Algunas son tan claras y evidentes como signos, en el abecedario dactilológico español, incluimos el símbolo “ch” mientras que en el abecedario dactilológico catalán incluyen en símbolo “ç”.

A lo largo de la historia se han ido dando una serie de mitos sobre la LS, que deben romperse para se logre una plena inclusión (Guzmán García, 2018). Algunos de los mitos más comunes son:

- *La LS es universal.* Este mito perjudica la historia y la cultura que implica cada lengua. Es cierto que existe un Sistema de Signos Internacional (SSI) que se utiliza en encuentros o congresos internacionales, es un código pactado. En las lenguas orales tampoco existe un único idioma debido a la carga cultural que posee la lengua de cada país. Sin embargo, sí existe un idioma universal que es el esperanto, pese a que poca gente lo practica.
- *Es una traducción de la lengua oral a signos.* Otro gran mito que predispone que la comunidad sorda está en continua dependencia de la comunidad de los oyentes. La LS es totalmente diferente de la lengua oral.
- *Es mimo.* El mimo puede ser entendido por todo el mundo mientras que la lengua de signos debe ser estudiada.
- *Es dactilológico.* Como hemos indicado anteriormente, cada palabra tiene un signo propio, al igual que cada manera de expresarse. El abecedario dactilológico es simplemente un complemento.
- *La LS Es inferior a la lengua oral porque no se escribe.* Sin embargo, solo el 33% de las lenguas orales se escriben (Guzmán García, 2018).

2.2 Personas Sordas:

Existen distintos perfiles de persona sorda. Esta heterogeneidad se debe a múltiples factores que están estrechamente relacionados con los siguientes aspectos (Guzmán García, 2018):

- *La propia sordera.* Esta nos inicia en la comunidad sorda; no es lo mismo una persona que ha nacido sorda que aquella en la que aparece a lo largo de su vida. La persona que ha nacido sorda se socializará con el mundo de una forma diferente que aquella persona oyente que adquiere la sordera a lo largo de su vida.
- *El entorno de la persona.* No se relacionarán igual las personas sordas (de nacimiento o adquirido con la edad) si ha nacido en un ambiente sordo o con

presencia de personas sordas, que en un ambiente oral. En el que caso de ser menores, influirá en la manera de relacionarse con la lengua, en el ámbito escolar, en la relación con otras personas sordas, etc.

- La forma de comunicación. La LS y/o oral con o sin ayuda técnicas como por ejemplo el audífono o el implante coclear².
- La sordera en las personas se puede abordar de dos maneras distintas: (CNSE)
 - La *sordera cultural*, es aquella en la que la LS se desarrolla como una identidad tanto personal como colectiva y que genera de esta manera la cultura y la Comunidad Sorda.
 - La *sordera médica*, es aquella que considera que existe un problema y que debe ser corregido mediante las ayudas que sean posibles.

² Consultar diferencias entre ambos avances tecnológicos en el siguiente enlace <http://cic-diamante.com.ar/cic/audifonos.html>

CAPITULO 3: SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

3.1 Servicios Sociales:

Los Servicios Sociales son el modo de hacer efectivos los derechos básicos de una persona con el fin de conseguir una sociedad más justa e igualitaria. Los Servicios Sociales son la vía para cubrir las desigualdades sociales, con el fin de alcanzar, restablecer o mejorar el bienestar de las personas o de las familias. Los Servicios Sociales tienen un carácter universal y gratuito. En ellos se debe dar una valoración individualizada de las necesidades y de los problemas. (Juárez, 2016).

Una de las necesidades que los Servicios Sociales deben cubrir está relacionada con la convivencia, el alojamiento y calidad de vida. Se deben fomentar el desarrollo del derecho de la autonomía personal en el marco de convivencia que decidan las personas (Juárez, 2016).

Las personas con diversidad auditiva se incluyen dentro del grupo social de personas con discapacidad, un grupo de riesgo social que se atiende directamente en Servicios Sociales Específicos. En ellos se atienden a las necesidades y características específicas de un grupo social determinado que requieren una especialización (Juárez, 2016).

La Ley de Servicios Sociales 11/2003, del 27 de marzo hace distinción entre la edad de las personas usuarias de los servicios sociales, no de las necesidades que estos presentan. Ante esta situación encontramos numerosas críticas: la desigualdad y desequilibrios que presentan las ayudas sociales, la desigualdad de disponibilidad de los recursos, etc. (Rubio, 2017).

Bajo los principios de Universalidad, Igualdad, Solidaridad, Globalidad, Participación entre otros, la comunidad sorda no encuentra acogida dentro de los Servicios Sociales. Como hemos dicho anteriormente, la Ley divide las prestaciones y los servicios por edades, por lo que no hay ayudas específicas para personas sordas.

Cuando una persona sorda asiste a Servicios Sociales puede hacer o bien de manera individual o acompañada de un intérprete. La presencia del intérprete, en cualquier ámbito que la persona con diversidad auditiva necesite, este está costado por el Área

de Gobierno de Políticas de Género y Diversidad, del Ayuntamiento de Madrid, y es efectivo en toda la Comunidad de Madrid.

El fin de un intérprete es eliminar las barreras de comunicación oral, convirtiendo así el mensaje en algo entendible para las personas sordas, y viceversa. El Servicio de intérpretes de LSE sirve para cualquier trámite tanto en los Servicios Municipales como en Servicios Especializados. Estos servicios se dan mediante convenios con la entidad Coordinadora de intérpretes y guías-intérpretes de Lengua de Signos Española de la Comunidad Autónoma de Madrid (Coordinadora de intérpretes y guías-intérpretes de Lengua de Signos Española de la Comunidad Autónoma de Madrid, 2017).

El servicio de intérpretes depende de cada comunidad autónoma. Sin embargo, las áreas donde los intérpretes actúan son comunes a todas. Las áreas son:

- **Ámbito médico-sanitario:** un acompañamiento en los centros de salud, hospitales, cursos de preparación para el parto, etc.
- **Salud Mental:** apoyo al terapeuta y en la preparación previa según el conocimiento de enfermedades mentales.
- **Servicios Jurídicos:** ofrecen ayudas con abogados, notarios, etc.
- **Servicios en el ámbito académico:** tanto en el ámbito de primaria, como en la ESO, Bachillerato, F.P. y universidad.
- **Servicios en ámbitos religiosos:** independientemente de las confesiones.
- **Cadenas de televisión:** durante informativos matinales, publicidad y documentales.

Este acuerdo pone a disposición de la comunidad sorda, intérpretes públicos. Pese a ello, la comunidad sorda considera que es un número insuficiente. Esta idea de insuficiencia se ve tanto en la Comunidad de Madrid como en otras provincias como por ejemplo Sevilla, donde se nota la falta de intérpretes de LS en ámbitos como Servicios Sociales, juzgados o cárceles (Ramajo, 2019).

La Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM) dispone de un departamento para la orientación y atención tanto de personas sordas como de familiares con hijos o hijas sordas, o familias de progenitores sordos. Las áreas donde más hincapié hacen son:

- Mujeres.
- Migrantes.
- Jóvenes.
- Mayores.

Para el acceso a este departamento las personas sordas (y/o sus familiares) pueden acceder a este servicio de manera gratuita. En muchas ocasiones, los profesionales de servicios sociales derivan a las personas sordas que asisten a sus oficinas a este servicio o a una de las áreas más concretas debido a la facilidad de comunicación que se presenta. También se dan los casos contrarios, que muchas personas sordas asisten a la entidad de FESORCAM, por ser una de las instituciones más reconocidas dentro de la cultura sorda, por la facilidad de comunicación, la confianza, etc. Desde allí, los profesionales derivan hacia Servicios Sociales.

Desde FESORCAM además ofrecen un servicio de información y asesoramiento a distintos profesionales como por ejemplo a los centros de atención de mayores, personas migrantes, centros de salud u otras entidades como por ejemplo Cruz Roja (www.fesorcam.org).

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA.

4.1 Objetivo y preguntas de investigación:

Este trabajo, de carácter exploratorio, tiene como objetivo principal de investigación confirmar la hipótesis:

“Las personas sordas no asisten a servicios sociales por la creencia de la imposibilidad de comunicación entre las partes”

Los objetivos específicos a los que mi trabajo pretende acercarse han sido:

- Conocer la opinión de las personas sordas respecto a los Servicios Sociales (SS. SS).
- Señalar la presencia del tipo de comunicación entre las personas sordas y las personas oyentes en SS. SS.

La verificación tanto la hipótesis como de los objetivos específicos ha sido realizada a través de la recogida de información brindada por una muestra de la población. Es importante señalar que el tamaño de la muestra (30 respuestas por cada uno de los grupos encuestados) nos lleva a concluir que esta no es representativa.

4.2 Participantes.

Han participado un total de 60 sujetos. De ellos, 30 son trabajadores sociales en ejercicio actualmente o que en algún momento han ejercido en centros de servicios sociales generales o especializados y 30 son personas con diversidad auditiva. El muestreo es no probabilístico de tipo intencional.

Con respecto a los trabajadores sociales, cabe destacar que la mayoría de las respuestas han sido por parte de mujeres (86,7%). Los hombres están representados en menor medida (apenas un 13,3% de las respuestas). La edad más representada entre las repuestas obtenidas es entre 41-45 (30%). Las menos representadas son a su vez, de 26-30 y de 56-60 (ambas con un 3,3%).

En relación al nivel de estudios, encontramos que el 83,3% cuenta con un nivel de estudios de grado o una licenciatura y que solo un 16,7% han alcanzado niveles de máster.

Observamos que, exceptuando un 12,7% de los encuestados, todos trabajan en Centros de Servicios Sociales en la actualidad.

Con respecto a las personas con diversidad auditiva, la mayoría de las respuestas han sido por parte de mujeres (70%), siendo los varones una muestra mucho menos representada (30%).

La franja de edad con una mayor representación es la ubicada entre 41-45 (20%). La segunda franja de edad más representada es la que se encuentra entre los 19-25 años (16,7%) y las encontradas con una menor frecuencia están en los rangos entre 26-30, 31-35 y 61, 65 (9,9%).

De las personas con diversidad auditiva se observa que la mitad de los encuestados (50%) cuentan con un nivel de estudios de bachillerato. La muestra menos representada es de aquellos que han alcanzado un nivel de doctorado (3,3%).

En relación a su desempeño profesional, de las personas con diversidad auditiva, un 23,3% trabajan en la Asociación de Sordos de Madrid, (siendo el colectivo más numeroso). El resto se encuentra ubicado profesionalmente en diversos sectores y puestos de trabajo.

4.3 Variables e instrumentos.

Para alcanzar los objetivos del presente trabajo de investigación, los participantes cumplimentaron un cuestionario. Cada grupo (trabajadores sociales y personas con diversidad auditiva) respondieron a un modelo diferente³.

Con respecto a las variables, los cuestionarios recogen información sobre la situación personal, estudios, lugar de trabajo, edad y, en caso, de las personas con discapacidad auditiva la relación que tienen con los SS. SS; en caso, de las/los trabajadores sociales que relación tiene con el mundo de la discapacidad auditiva.

→ **Información sobre las/los trabajadores sociales.**

Sexo.

³ Los dos modelos de cuestionarios se han incluido en el apartado de Anexos.

Edad.

Nivel de estudios finalizados.

Centro de trabajo.

- **Información sobre la LS.**

Mitos sobre la LS.

- **Información sobre su entorno laboral y personal.**

Personas Sordas (P.S) en su entorno personal.

P.S en su entorno laboral.

Comunicación entre ambas partes.

Servicios diseñados para estas personas.

Barreras de comunicación en ambos entornos.

→ **Información sobre las personas con diversidad auditiva.**

Sexo.

Edad.

Nivel de estudios finalizados.

Lugar de trabajo.

Situación laboral.

Lengua de Signos.

- **Información sobre experiencia previa en Servicios Sociales**

Asistencia a Servicios Sociales.

Valoración de la visita.

Intérprete.

Comunicación.

- **Ideas sobre el futuro**

Ampliar la LS.

Valoración de intérpretes.

Procedimiento y análisis de resultados

La difusión de los cuestionarios, que se han creado a través de la aplicación de Google Formularios, se ha difundido mediante la técnica de bola de nieve. Esta comenzó mediante el envío a dos contactos (tanto a las personas sordas, como a los trabajadores sociales) que fueron difundiéndolo entre sus conocidos mediante Gmail y WhatsApp. Además, para conseguir una mayor muestra de trabajadores, llamé a los centros de Servicios Sociales, de este modo obtuvimos nuevos mails de trabajadores a los que enviar el cuestionario. Para el colectivo de personas sordas, una persona influyente, dentro de la Comunidad Sorda, Iván Vázquez, hizo difusión del cuestionario a sus seguidores en la red social Instagram.

Para el análisis, las variables han sido codificadas e incorporadas a la base de datos de SPSS. El análisis ha sido fundamentalmente de carácter descriptivo, e incluyendo algunos cruces de variables para ver la relación entre estas.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

En este capítulo mostraremos el perfil de las personas encuestadas, tanto de personas con diversidad auditiva como de las/los trabajadores sociales. En el cuestionario de las/los trabajadores sociales, hemos intentado saber cual es su relación y conocimiento sobre la comunidad sorda.

A continuación, mostraremos los resultados obtenidos de los cuestionarios correspondientes a las personas profesionales, es decir, a las/los trabajadores sociales.

5.1 Existencia de personas sordas en su entorno personal.

De las 30 personas trabajadoras que han respondido encontramos que un 83,3% han respondido que NO tienen personas sordas en su entorno. Sin embargo, un 16,7% de las personas encuestadas han respondido que SÍ tienen personas sordas en su entorno personal.

		Frecuencia	Porcentaje
Personas sordas en su entorno personal	sí	5	16,7
	no	25	83,3
	Total	30	100,0

5.2 Existencia de personas sordas en su entorno laboral.

De las 30 personas participantes, encontramos que el 73,3% de las personas SÍ atienden a personas sordas frente a un 26,7% que NO atienden a personas con un ningún tipo de discapacidad auditiva.

		Frecuencia	Porcentaje
Personas sordas en su entorno laboral	sí	22	73,3
	no	8	26,7
	Total	30	100,0

5.3 Comunicación con las personas con discapacidad auditiva.

En los casos en los que las personas encuestadas han respondido afirmativamente a la pregunta “¿Ha atendido usted a personas sordas?”, hemos vuelto a preguntar cómo ha sido la comunicación con las personas sordas. Observamos que el porcentaje de respuestas de trabajadores sociales que han respondido que no han atendido a este perfil de personas, también han respondido a la pregunta de cómo ha sido la comunicación con estas personas, por lo que suponemos que estas personas, deducirían como sería la comunicación con las personas sordas en caso de tenerlas en un futuro.

Un 70% de las personas encuestadas han respondido que la comunicación con las personas sordas la han establecido, o la establecerían mediante un intérprete. El 30% de las personas se comunicarían de otra manera.

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación con personas sordas	Mediante un intérprete	21	70,0
	Otra	9	30,0
	Total	30	100,0

5.4 Conocimiento sobre los servicios diseñados para la ayuda en la vida diaria de las personas sordas.

De las personas encuestadas encontramos que tan sólo el 40% de ellas conoce servicios específicos para las personas sordas. El 60% de las personas encuestadas han respondido que no conocen servicios específicos para las personas con discapacidad auditiva.

		Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento sobre servicios específicos para personas sordas	sí	12	40,0
	no	18	60,0
	Total	30	100,0

5.5 Conocimiento sobre las diferencias entre las lenguas reconocidas por la Ley 27/2007 (Lengua de Signos Española y Lengua de Signos Catalana).

El 96,7% ha respondido que no conoce las diferencias que se encuentran entre ambas lenguas. Tan sólo 1 persona (3,3%) ha respondido sí saber las diferencias entre ambas lenguas.

		Frecuencia	Porcentaje
Diferencias entre LSE y LSC	sí	1	3,3
	no	29	96,7
	Total	30	100,0

5.6 Importancia de la enseñanza de la Lengua de Signos, en un nivel básico, en las escuelas.

Observamos que el 100% de las/los profesionales, consideran que la enseñanza de esta lengua es importante en las escuelas.

		Frecuencia	Porcentaje
Enseñanza de la LS en escuelas	sí	30	100,0

5.7 Opinión sobre la exclusión de la comunidad sorda en la sociedad.

Preguntamos a las personas encuestadas si consideran que la comunidad sorda esta excluida socialmente.

Ante esta pregunta observamos que solo un 13,3% considera que la comunidad sorda NO esta excluida de la sociedad, frente al 86,7% de sus compañeras / compañeros que consideran que la comunidad sorda SÍ está excluida de la sociedad.

		Frecuencia	Porcentaje
Exclusión de la comunidad sorda	sí	26	86,7
	no	4	13,3
	Total	30	100,0

5.8 Nivel de acuerdo con la siguiente afirmación “Si existen intérpretes de Lengua de Signos no me hace falta saber Lengua de Signos”.

A las personas encuestadas se les ha ofrecido una serie de valores para mostrar su nivel de acuerdo con la afirmación planteada anteriormente. Estos valores eran: Totalmente en desacuerdo, muy en desacuerdo, desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo.

De los profesionales encuestados podemos observar que 50% de estos opina que está en total desacuerdo con la afirmación anterior. Un 26,7% se muestran muy en desacuerdo con la afirmación anterior. El 20% de las personas encuestadas se encuentran divididas, es decir, un 10% en cada una de ellas, entre las opiniones de en desacuerdo con la frase y en acuerdo. Tan solo un 3,3% se muestra muy de acuerdo con la afirmación planteada.

		Frecuencia	Porcentaje
“Si existen intérpretes de Lengua de Signos no me hace falta saber Lengua de Signos”	Totalmente en desacuerdo	15	50,0
	Muy en desacuerdo	8	26,7
	Desacuerdo	3	10,0
	De acuerdo	3	10,0
	Muy de acuerdo	1	3,3
	Total	30	100,0

5.9 Consideración de barreras de comunicación en su entorno personal.

Observamos que, de las 30 personas encuestadas, un 73,3% de ellas considera que Sí existen barreras de comunicación en su entorno personal. Frente a estas personas un 26,7% de las personas consideran que en su entorno personal NO existen este tipo de barreras.

		Frecuencia	Porcentaje
Barreras de comunicación en el entorno personal	sí	22	73,3
	no	8	26,7
	Total	30	100,0

5.10 Consideración de barreras de comunicación en su entorno laboral.

De los 30 trabajadores sociales observamos que el 80% de ellos considera que en su entorno laboral SÍ existen barreras de comunicación con el colectivo de personas sordas. Sin embargo, el 20% de los profesionales encuestados opinan que en sus centros de trabajo NO existen barreras de comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Barreras de comunicación en el entorno laboral	sí	24	80,0
	no	6	20,0
	Total	30	100,0

5.11 Tipos de barreras de comunicación

De las personas que han respondido SÍ en alguna de las dos cuestiones anteriores, es decir, tanto en las barreras en el ámbito personal como en el profesional, fueron preguntadas qué tipo de barreras consideraban que existían en estos entornos.

Podemos observar que el 26,7% de las personas considera que una barrera de comunicación sería el desconocimiento de la Lengua de Signos. El 6,7% opina que otra barrera de comunicación sería la imposibilidad de tener una comunicación fluida con las personas sordas.

Posteriormente, todas las respuestas obtenidas son individuales, no coincidiendo con otras, por lo que el porcentaje de respuesta es de 3,3%, siendo, como hemos dicho anteriormente, casos únicos. Estas consideran que algunas de las barreras de comunicación podrían ser: Imposibilidad de comunicación (1); Necesidad de apoyos visuales (1); No acceso a servicios sin la compañía de un intérprete (1); Nadie tanto en el entorno personal como laboral conoce la LS (1); Distorsión de los mensajes (1); El móvil (1); Relación con personas sordas adquirida sin conocimientos de LS (1); Idiomáticas (1); Comunicación por teléfono (1); Las prisas y las exigencias laborales (1); No llevar a cabo una comunicación de calidad (1); Falta de herramientas (1).

Algunos participantes consideran que ni en su entorno personal ni laboral existían barreras de comunicación.

5.12 Relación entre los centros de trabajo y la atención a personas sordas.

Con los resultados obtenidos anteriormente hemos querido conocer la relación entre las variables del lugar de trabajo de las personas encuestadas, con el fin de poder conocer en qué medida en los centros se atienden personas sordas.

De los resultados obtenidos podemos observar que, en el Ayuntamiento de Colmenar Viejo, no han atendido a personas con discapacidad auditiva. En el Ayuntamiento de Madrid, tres profesionales han respondido a la encuesta y observamos que dos Sí han atendido a población sorda, frente a una persona que NO ha atendido. En el Centro de Atención a la Infancia (CAI), un profesional ha sido el que ha respondido al cuestionario y Sí ha atendido a personas sordas. En el CAI 4, repetimos hechos como en el anterior, solo un profesional ha respondido a la encuesta y lo ha hecho de manera afirmativa. En el Centro de Servicios Sociales de Delicias, una persona ha respondido al cuestionario y Sí ha atendido a población sorda. Tanto en el Centro de Servicios Sociales La Magdalena, como en el Centro de Servicios Sociales de Luis Vives, Tetuán y Ciudad Lineal, ha respondido únicamente un profesional, siendo en estas ocasiones positiva su respuesta ante la pregunta de atención a población sorda. Sin embargo, en Centros de Servicios Sociales Especializados y en el Centro de Servicios Sociales de Moncloa sólo ha sido una persona quien ha respondido al cuestionario y en estas ocasiones sus respuestas han sido negativas, ya que no han atendido a población sorda. Un total de siete personas han respondido que trabajan en Centros de Servicios Sociales, de esas siete personas, observamos que seis de ellas Sí han atendido a personas con discapacidad auditiva y que solo una NO ha atendido a personas con este perfil. En el Centro de Servicios Sociales de Las Rozas, dos profesionales han respondido al cuestionario y obtenemos las dos respuestas, tanto un Sí como un NO. En el Centro de Servicios Sociales de Casals, dos profesionales han respondido al cuestionario y ambas respuestas coinciden con el Sí a la atención a personas sordas. Ocurre lo mismo en el Centro de Servicios Sociales Especializados del que dos profesionales han respondido afirmativamente a la atención de personas sordas. En entidades como DOMUSVI encontramos que una persona ha respondido afirmativamente a la atención de personas sordas. En entidades de empresas, dos trabajadores sociales han respondido

que NO han atendido a personas sordas. En Seguros, una persona ha sido quien ha respondido al cuestionario y ha marcado SÍ a la atención de personas sordas.

En total observamos que un total de 22 profesionales de distintos centros si han atendido a personas con discapacidad auditiva y que tan solo 8 de ellas, no lo han hecho.

	En su entorno laboral, ¿atienden a personas sordas?		Total
	si	no	
Ayuntamiento colmenar Viejo	0	2	2
Ayuntamiento Madrid	2	1	3
CAI	1	0	1
CAI 4	1	0	1
Centro de Servicios sociales Delicias	1	0	1
Centro de Servicios sociales La Magdalena	1	0	1
Centro de Servicios Sociales Casals	2	0	2
Centro de Servicios Sociales Luis de Vives	1	0	1
Centro de trabajo Centro de Servicios Sociales	6	1	7
Centro de Servicios Sociales Las rozas	1	1	2
Centro de Servicios Sociales Moncloa	0	1	1
Centro de Servicios Sociales Tetuán	1	0	1
DOMUSVI	1	0	1
Empresa	0	2	2
Seguros	1	0	1
Centro de Servicios Sociales Especializados	2	0	2

Centro de Servicios Sociales Ciudad	1	0	1
Lineal			
Total	22	8	30

A continuación, mostraremos los resultados obtenidos de los cuestionarios correspondientes a las personas con discapacidad auditiva.

5.13 Conocimiento de la Lengua de Signos.

De las 30 personas con discapacidad auditiva encontramos que un 96,7% de las encuestadas sí conoce la Lengua de Signos mientras que un 3,3% desconoce, por lo que no se comunica de esta manera.

		Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce la Lengua de Signos?	si	29	96,7
	no	1	3,3
	Total	30	100,0

5.14 En su centro de trabajo se habla Lengua de Signos.

Entre las 30 personas encuestadas encontramos que solo el 33,3% de ellas pueden comunicarse en Lengua de Signos en sus centros de trabajo, frente a este resultado, encontramos que un 66,7% no puede comunicarse hacerlo.

		Frecuencia	Porcentaje
¿Hablan Lengua de Signos en su centro de trabajo?	si	10	33,3
	no	20	66,7
	Total	30	100,0

5.15 Tipo de jornada laboral.

Encontramos que entre las 30 personas encuestadas un 40% trabaja a jornada completa. Un 23,3% trabaja a tiempo parcial. Un 20% se encuentra en una situación de inactividad y que un 16,7% son estudiantes.

		Frecuencia	Porcentaje
Situación laboral	Jornada Completa	12	40,0
	Tiempo Parcial	7	23,3
	Inactivo	6	20,0
	Estudiante	5	16,7
	Total	30	100,0

5.16 Modalidad del lugar de trabajo.

De los casos encuestados observamos que un 43,3% trabajan en empresas privadas, un 20% trabajan en la administración pública y un 10% trabajan en ONG's. Hemos obtenido un 26,7% de perdidos, que corresponden a las personas que se encuentran en inactivo.

		Frecuencia	Porcentaje
Modalidad del lugar de trabajo	Administración Pública	6	20,0
	Empresa Privada	13	43,3
	ONG	3	10,0
	Total	22	73,3
Perdidos	Sistema	8	26,7
	Total	30	100,0

5.17 Consideración de problemas en su vida debido a la discapacidad auditiva.

Hemos realizado una agrupación en categorías para poder mostrar los resultados de esta pregunta. Encontramos que un 10% de las personas consideran que NO han tenido problemas en su vida por ser personas sordas. Otro 10% dice haberse sentido apartada. Un 6,7% dice haber tenido problemas en el colegio debido a su sordera. Un 3,3% de las personas encuestadas indica que dependiendo del contexto sí ha tenido problemas. Un 10% indica que uno de los problemas que tiene en su vida es la búsqueda de empleo. Un 6,7% indica que un problema es que la comunidad oyente no habla Lengua de Signos. Un 3,3% indica que uno de los problemas que ha tenido en su vida es que la comunicación con el/ella ha sido mediante un papel. Un 33,3% indica que un

problema que ha tenido en su vida debido a su discapacidad es la imposibilidad de entendimiento con la comunidad oyente. Un 16,7% dice haber sufrido rechazo social.

		Frecuencia	Porcentaje
Problemas por ser una persona sorda	No	3	10,0
	Apartada	3	10,0
	Colegio	2	6,7
	Depende del contexto	1	3,3
	Encontrar trabajo	3	10,0
	No hablan LS	2	6,7
	Comunicación por papel	1	3,3
	No entendimiento con la gente	10	33,3
	Rechazo Social	5	16,7
	Total	30	100,0

5.18 Barreras de comunicación en el entorno laboral y personal.

De las 30 respuestas obtenidas encontramos que un total de 83,3% de personas consideran que, tanto en su vida personal como laboral, encuentran barreras de comunicación. Un 16,7% de las personas encuestadas consideran que NO tienen barreras de comunicación en su vida personal o laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Barreras de Comunicación	sí	25	83,3
	No	5	16,7
	Total	30	100,0

5.19 Atención por parte de una/un trabajador social.

Entre las 30 personas encuestadas encontramos que un 46,7% de las personas NO ha sido atendida por trabajadores sociales. Un total de 53,3% de las respuestas indican que SI han sido atendidos por trabajadores sociales.

		Frecuencia	Porcentaje
Atención por parte de trabajadores sociales	sí	16	53,3
	no	14	46,7
	Total	30	100,0

5.20 Motivo de la no atención por parte de trabajadores sociales.

Del 46,7% de las personas que respondieron que no han sido atendidos por trabajadores sociales, se les volvió a preguntar, pero esta vez para saber el motivo por el que no fueron atendidos. Se les dieron un total de cuatro respuestas para que seleccionaran la que más se correspondía al motivo por el que nunca habían sido atendidos por este perfil profesional.

Entre estos motivos se encuentra “La imposibilidad de comunicación con los profesionales”, ante esta respuesta encontramos que un 20% de los que anteriormente respondieron NO, indicaron que este es el motivo por el que nunca han sido atendido por una/un trabajador social. Un 13,3% considera que “no saben en lo que le pueden ayudar”. Un 10% considera que “nunca ha tenido ningún problema”. Un 3,3% considera que “no son útiles”.

Cabe destacar el alto porcentaje de perdidos en esta pregunta, debido a que una parte de la población encuestada, correspondiente con el 53,3% de los participantes, sí ha asistido a Servicios Sociales.

		Frecuencia	Porcentaje
Motivo de NO asistencia	No son útiles	1	3,3
	Nunca he tenido ningún problema	3	10,0
	No voy a poder comunicarme con ellos	6	20,0
	No sé en qué pueden ayudarme	4	13,3
	Total	14	46,7
Perdidos	Sistema	16	53,3
Total		30	100,0

5.21 Motivo por los que sí ha acudido a Servicios Sociales.

Esta pregunta es realizada a las personas que dieron una respuesta afirmativa a la anterior.

La siguiente pregunta ha sido nuevamente agrupada por categorías. De las razones manifestadas por las cuales los participantes han acudido a la atención de los/las trabajadores sociales, han contado con un porcentaje de respuesta idéntico (3,3%) las siguientes: inscripción en bolsas de empleo; ayuda en la gestión de cuestiones burocráticas o de documentación; realización de declaraciones de la búsqueda de colegios o solicitud de servicio de intérpretes.

En un porcentaje superior (16,7%) aquellos que han manifestado haber acudido para gestionar cuestiones vinculadas al reconocimiento del grado de discapacidad o de dependencia y las que han requerido apoyo para la solicitud o gestión de ayudas técnicas de la comunicación.

Finalmente hemos encontrado un participante que ha rehusado informar de las razones que le llevaron a servicios sociales.

		Frecuencia	Porcentaje
Motivos por los que sí ha asistido	Porque sí	1	3,3
	Bolsa de empleo	1	3,3
	Grado de Discapacidad	5	16,7
	Gestión de papeles	1	3,3
	Declaración de la renta	1	3,3
	Colegios	1	3,3
	Ayudas técnicas de Comunicación	5	16,7
	Traductor o intérprete	1	3,3
	Total	16	53,3
Perdidos	Sistema	14	46,7
	Total	30	100,0

5.22 Valoración de la entrevista.

De las personas que, sí han asistido a ser atendidas por un trabajador social, hemos pedido que valoren cómo ha sido su visita a los centros.

De las respuestas obtenidas podemos observar que 13,3% consideran que ha sido muy poco agradables, el 16,7% considera que ha sido poco agradable. El 10% de las personas encuestadas considera que la visita ha sido agradable y el 16,7% considera que la visita fue muy agradable.

		Frecuencia	Porcentaje
Valoración de la visita	Muy poco agradable	4	13,3
	Poco agradable	5	16,7
	Agradable	3	10,0
	Muy agradable	5	16,7
	Total	17	56,7
Perdidos	Sistema	13	43,3
	Total	30	100,0

5.23 Disponibilidad de un intérprete.

Como hemos comentado anteriormente, estas respuestas sólo tenían que ser respondidas por las personas que previamente habían respondido que sí habían sido atendidas por trabajadores sociales. Por ello, volvemos a tener el mismo número de perdidos que en las tablas expuestas anteriormente.

De las personas que habían sido atendidas por trabajadores sociales, un 30% sí contaba con intérprete frente al 26,7% que no contaba con esta figura.

		Frecuencia	Porcentaje
Contaba con intérprete	sí	9	30,0
	no	8	26,7
	Total	17	56,7
Perdidos	Sistema	13	43,3
	Total	30	100,0

5.24 Modalidad del intérprete.

De las personas que contaron con intérprete, un 13,3% era de contratación pública (formaba parte de los profesionales del centro). Aquellas que contaban con un intérprete privado eran un total de 10% y tan sólo un 6,7% respondieron que el intérprete que los acompañaba era una persona de su entorno.

		Frecuencia	Porcentaje
Modalidad del intérprete	Público	4	13,3
	Privado	3	10,0
	Persona de mi entorno	2	6,7
	Total	9	30,0
Perdidos	Sistema	21	70,0
	Total	30	100,0

5.25 Entidad del intérprete.

De las personas que sí contaban con intérprete, fueron preguntadas por la entidad a qué pertenecía. Sin embargo, observamos que de las 9 personas que sí contaban con intérpretes, tan sólo 4 conocían la entidad de la que este mismo provenía. Un 6,7% venía de FESORCAM, un 3,3% pertenecía a CILSEM y el otro 3,3% pertenecía a la Asociación de Sordos Madrid.

		Frecuencia	Porcentaje
Entidad del intérprete	Asociación de Sordos Madrid	1	3,3
	FESORCAM	2	6,7
	CILSEM	1	3,3
	Total	4	13,3
Perdidos	Sistema	26	86,7
	Total	30	100,0

5.26 Importe del intérprete.

De las personas encuestadas que asistían a la cita de una/ un trabajador social con un intérprete contratado por ellos mismos, fueron preguntadas si recordaban el importe de los servicios prestados.

Tan sólo tres personas recordaban el importe de los servicios prestados. Un 6,7% recordaba que el importe era menos de 50€, un 3,3% afirma que, en su caso, el importe del intérprete era entre 50 y 80€.

		Frecuencia	Porcentaje
Importe del intérprete	Menos de 50	2	6,7
	50-80	1	3,3
	Total	3	10,0
Perdidos	Sistema	27	90,0
Total		30	100,0

5.27 Comunicación con el/la trabajadora social.

De las personas encuestadas que Sí asistieron a una cita con una/ un trabajador social, fueron preguntadas acerca de cómo mantenían la comunicación con el profesional de referencia.

De las personas encuestadas podemos ver que un 23,3% se comunicaba mediante un intérprete, un 10% indica que la comunicación se establecía mediante un papel. Un 3,3% señala que la comunicación se esta establecía porque el/la trabajadora social sabía Lengua de Signos. El 6,7% de las personas encuestadas se comunicaba señalando opciones. El 6,7% se comunicaba mediante la lectura labial. El otro 6,7% se comunicaba de otra manera.

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación con el t. s	Sabia LS	1	3,3
	Mediante un Papel	3	10,0
	Señalando Opciones	2	6,7
	Intérprete	7	23,3
	Leyendo Labios	2	6,7
	Otra	2	6,7
	Total	17	56,7
Perdidos	Sistema	13	43,3
Total		30	100,0

5.28 Personas oyentes y la Lengua de Signos.

Todas las personas encuestadas fueron preguntadas al final del cuestionario como veían el futuro de la Lengua de Signos.

Ante la pregunta de si las personas oyentes deberían hablar Lengua de Signos, las personas encuestadas respondieron en un 96,7% que Sí. Sin embargo, un 3,3% de las personas encuestadas respondieron que NO.

		Frecuencia	Porcentaje
Lengua de Signos en un futuro	sí	29	96,7
	no	1	3,3
	Total	30	100,0

5.29 Materia de la escuela.

De los 30 casos de personas encuestadas, encontramos que todas respondieron afirmativamente respecto a que la Lengua de Signos debería ser una materia que se impartiese en la escuela.

		Frecuencia	Porcentaje
Materia en la escuela	sí	30	100,0

5.30 Valoración de presencia de intérpretes.

Por último, todas las personas encuestadas, fueron preguntadas sobre la presencia de los intérpretes. No se preguntó en un campo específico, sino en general: cómo las personas con discapacidad auditiva valoraban la presencia de los profesionales capacitados para transmitir la información a su comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Presencia de intérpretes	Insuficiente	22	73,3
	Suficiente	2	6,7
	Más de la necesaria	4	13,3
	NS/NC	2	6,7
	Total	30	100,0

5.40 Relación entre la situación laboral de las personas encuestadas y la posibilidad de hablar Lengua de Signos en el centro.

En la tabla obtenida podemos observar cómo en la mayoría de los puestos de trabajo (20) las personas encuestadas no se pueden comunicar mediante su medio de comunicación habitual, la Lengua de Signos.

De los resultados obtenidos podemos observar que, en centros como el comedor del colegio, el puesto de auxiliar de enfermería, profesora infantil, el ayuntamiento de Sevilla, de Motril, de Loeches, el puesto de auxiliar de servios, de limpieza, en los juzgados, en los centros de estudio (mediante los estudiantes), en la cerrajería y en el INEM, no se habla Lengua de Signos. En contra posición tenemos que en centros de trabajo como en el ayuntamiento de Jaén, en Asocide, profesores de Lengua de Signos y en Belleza y estética, si se habla Lengua de Signos.

Sin embargo, existen, dos lugares de trabajo donde la población encuestada, se encuentra dividida. Estos lugares son la Asociación de Sordos de Madrid y las personas jubiladas. Estas personas consideran que, por orden respectivamente, en la Asociación de Sordos de Madrid 4 personas indican que, Sí hablan Lengua de Signos, frente a otras 3 que dicen que NO se habla Lengua de Signos en el centro. Encontramos que en las personas jubiladas consideran que Sí se habla Lengua de Signos (2) pero una persona considera que NO se habla Lengua de Signos (1).

¿Cuál es su situación laboral?		¿En su centro de trabajo se habla Lengua de Signos?		Total
		sí	no	
	Comedor de Colegio	0	1	1
	Ayuntamiento de Loeches	0	2	2
	Ayuntamiento de Jaén	1	0	1
	Auxiliar de enfermería	0	1	1
	Profesora de Infantil	0	1	1
	Ayuntamiento de Sevilla	0	1	1
	Ayuntamiento de Motril	0	1	1
	Asocide	1	0	1
	Auxiliar de Servicios	0	1	1
	Limpieza	0	1	1
	Jubilad@	2	1	3
	Juzgados	0	1	1

Estudiante	0	3	3
Cerrajería	0	1	1
Profesora de LS	1	0	1
Belleza y Estética	1	0	1
Asociación de Sordos	4	3	7
Madrid			
Paro	0	2	2
Total	10	20	30

CAPÍTULO 6: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Tras la realización del presente estudio, podemos extraer algunas conclusiones e información que pretende hacer una pequeña contribución arrojando un poco de luz sobre la realidad de las personas sordas en relación al acceso a los servicios sociales públicos.

La hipótesis inicial, guía de este trabajo, ha sido: “Las personas sordas no asisten a servicios sociales por la creencia de la imposibilidad de comunicación entre las partes”. Sin embargo, considero que tras el trabajo realizado la hipótesis planteada no se confirma, por lo que creo que hemos generado una hipótesis alternativa.

El trabajo social es una profesión invisibilizada (Yáñez, V. 2007) incluso en colectivos que, debido a sus características serían poblaciones con las que la profesión trabajaría. Los resultados obtenidos demuestran que un porcentaje no sabe en qué medida un profesional del trabajo social podría ayudarles como colectivo.

De las posibles áreas donde un trabajador social puede intervenir con una persona con diversidad auditiva, es frecuente identificar las gestiones que tienen que ver con el reconocimiento de la discapacidad, prestaciones o la tramitación de la Ley de Dependencia. Sin embargo, y al igual que para el resto de la población oyente, la intervención de estos profesionales puede estar vinculada a cualquier otra cuestión, por ejemplo, en el área de mujer ya sea para conseguir la autonomía como para ayudarla en el proceso de denuncia por malos tratos. También en el área familiar, tramitar una residencia de mayores, problemas con menos, etc. Es decir, un trabajador social no sólo se centra en el área de discapacidad, sino que puede ayudar a la persona en cualquier área de su vida.”

Los resultados obtenidos apuntan a que las personas sordas, donde verdaderamente encuentran el problema, es en las barreras de comunicación que se presentan en la vida cotidiana y que impiden su participación en la comunidad. Además, los resultados apuntan a que los profesionales de la intervención social desconocen en buena medida las características, dificultades, necesidades y potencialidades de la comunidad sorda; este es un hecho significativo ya que son precisamente estos profesionales quienes deben prestarles una orientación ante múltiples cuestiones. En

general, parece existir una tendencia a considerar iguales a todas las personas que, como es el caso, tienen una discapacidad. Comparten una situación de vulnerabilidad social, pero existen importantes diferencias a medida que nos vamos acercando a unas u otras. Las personas sordas, como señalábamos anteriormente, cuentan con unas características concretas que derivan en unas necesidades de apoyo que no tienen por qué corresponderse con las existentes en otros colectivos de personas con discapacidad. Considero que nuestra profesión debe ser sensible a dichas necesidades de apoyo, y a ser conscientes de las enormes barreras de comunicación que se presentan en el mundo actual.

Considero que sería deseable que los trabajadores sociales pudieran contar con una formación integral que abarcara la especialización en diversos colectivos, aunque soy consciente de la dificultad que ello entraña. Todos los campos en los que los trabajadores sociales nos formamos están divididos en pequeños grupos, que al igual que la sordera, necesitarían un mayor volumen de investigación que ayude a construir una base documental. Sí quisiera destacar que, tras la realización de mi trabajo, puede que este sea un ámbito que requiere de un gran empuje para favorecer la visibilidad de este colectivo y en consecuencia mejorar la práctica profesional en relación a ellos. Un hecho que queda reflejado tanto en mi trabajo como en la bibliografía es la falta de investigaciones e información que hay sobre la discapacidad auditiva.

Las personas sordas no se denominan a sí mismos como discapacitados sino como personas con diversidad funcional ya que, no tienen menos capacidades, sino que poseen otro tipo de capacidades a la hora de comunicarse. Igual que los colectivos de personas con diversidad funcional se han ido concienciando socialmente y así desmontándose muchos de los mitos y prejuicios que las rodeaban, las personas sordas han luchado para cambiar la imagen peyorativa que con la que se les identificaba. Las personas sordas también son personas con diversidad funcional, sin olvidar por supuesto su lucha constante para que el término “Sordomudo” sea eliminado del vocabulario cotidiano. Como hemos visto a lo largo del trabajo, las personas sordas no tienen un problema vocal, ya que pueden hablar, sino un problema en el oído, que les impide comunicarse de manera oral (ya que esta requiere del oído para ser transmitida).

Pequeños cambios harían que la comunidad sorda estuviese mucho más aceptada y que fuese más conocida en la sociedad en la que vivimos. Por ejemplo, el hecho de que las cadenas de televisión pública deban retransmitir un mínimo de 10 horas semanales de información adaptada en LS, (en cumplimiento con la Ley 7/2010 General de la Comunicación Audiovisual); pese a que consideramos que este número de horas es claramente insuficiente, al menos da un mínimo de visibilidad a la lengua de esta comunidad (Utray y Gil Sabroso, 2014).

Considero que se debería volver a abrir el concurso de intérpretes de Lengua de Signos de la Comunidad de Madrid, al igual que se deberían dedicar partidas presupuestarias para generar más puestos de trabajo en este sector; no olvidemos que son la alternativa de comunicación de las personas sordas. Cuando la persona oyente no habla LS y deben comunicarse con este, la presencia de un intérprete genera que las personas sordas no tengan que esforzarse más en mantener la comunicación. Sin su presencia, la comunidad sorda debe leer los labios o bien leer un papel, generando un sobreesfuerzo a todos los interlocutores y además, una situación de desventaja.

Algo que resulta destacable dentro de los resultados es la unanimidad en todos los participantes ante el hecho de que dicha lengua debería ser enseñada en centros educativos. A pesar de ello, pocos son los que imparten la Lengua de Signos como una materia curricular; concretamente en Madrid, el Colegio Gaudem, se convertía en el curso 2017-2018, en el primer centro de comunidad autónoma en impartir esta asignatura (ABC Madrid, 2016). ¿Por qué no hay más centros que impartan esta asignatura? ¿Por qué si los adultos consideran que las generaciones futuras deben aprender este idioma, ellos mismos no lo saben? Personalmente creo que este idioma debería impartirse en las escuelas, no solo para dotar a los menores con un idioma más, ni por las múltiples ventajas que nos ofrece la lengua de signos -como la visión espacial y la capacidad de transmitir con los mensajes con el cuerpo (G. Rosa, 2018), sino porque además nos permitiría incluir a la comunidad sorda en nuestro día a día.

Pese a lo que algunos de los trabajadores sociales han indicado acerca de que la comunidad sorda no se encuentra en una situación de exclusión, personalmente considero que la comunidad sorda sí se encuentra en una situación de gran desventaja e incluso en ocasiones en exclusión. Hoy en día, poca gente, piensa en las múltiples

barreras que existen en la sociedad, todas las indicaciones que recibimos en los transportes públicos son de manera oral, los medios de comunicación están todos adaptados para la comunidad oyente, videos, audios, etc. Restaurantes, centros educativos, comercios, manifestaciones, toda nuestra sociedad está adaptada para el mundo de los oyentes, sin embargo, la comunidad sorda encuentra muchas barreras, no solamente por la discriminación, como se ha comprobado por las respuestas de las personas encuestadas, sino también en situaciones cotidianas que no pensamos. Me gustaría destacar una de las respuestas dadas por uno de los participantes, que pone de manifiesto algo muy relevante: en los aviones, toda la información que recibimos como medidas e indicaciones de seguridad se hace de manera oral (tenemos que oír donde están las salidas de emergencia, el pitido que indica si han apagado o no la luz, etc.). Supone un importante agravio comparativo el hecho de que las personas de la comunidad sorda deban esforzarse doblemente por ser aceptada en la sociedad, o por simplemente acceder a una información básica que es emitida únicamente pensando en la población oyente.

Más allá de la falta de información y de investigaciones que hay en este campo y que señalaba anteriormente, quisiera también añadir que en la experiencia tanto de la elaboración de este trabajo como en algunos otros contextos personales (mi formación en lengua de signos) he experimentado dificultades de acceso a las personas sordas. Me pregunto si esta aparente impermeabilidad y resistencia a los cambios pueda ser motivada por la sensación de hostilidad que perciben hacia ellos por parte de la sociedad. En el desarrollo de mi trabajo esta cuestión la vi reflejada en la gran dificultad que encontré en el proceso de conseguir participantes.

Además, intenté conocer si en las distintas asociaciones o puntos de referencia como FESORCAM o Asociación de Sordos de Madrid, tenían investigaciones privadas, libros o información que pudieran facilitar este trabajo. Sin embargo, no pude optar a estas informaciones ya que, el acceso a FESORCAM fue imposible. La Asociación de sordos de Madrid, no tiene una base de datos propios, ni cuenta con biblioteca por lo que siempre me redirigía al centro oficial como es FESORCAM.

Sí es cierto, que por parte de CILSEM, respondieron amablemente a todos mis correos indicándome que la información que se da en la pagina web de la Comunidad

de Madrid es incorrecta, que el concurso de intérpretes para la comunidad sorda había quedado desierto hace años y que antes de que esto ocurriese era FESORCAM quien proporcionaba los intérpretes necesarios.

Una de las principales limitaciones de este trabajo es la imposibilidad de contar una muestra representativa o al menos con una muestra mayor, ya que desconocemos el número total de personas con diversidad auditiva y de los trabajadores sociales que hayan ejercido o ejerzan dentro de la red de servicios sociales públicos en la Comunidad de Madrid. Asimismo, la falta de investigación en este campo ha dificultado poder contar con un marco de referencia riguroso. Por otro lado, la imposibilidad de acceder a documentos de investigaciones privadas o la dificultad de acceso a los centros y organizaciones, (tanto en Servicios Sociales como los pertenecientes a la comunidad sorda), también ha limitado el acceso a información que hubiera ayudado a dar un mayor marco de referencia al estudio.

A pesar de todo ello, considero que he dado respuesta (al menos parcialmente) a mis objetivos de investigación. A pesar de la no representatividad, la muestra nos ha permitido acceder a la comunidad sorda y conocer su opinión sobre los Servicios Sociales. También he podido dar a conocer algunas cuestiones sobre la situación de la comunidad sorda, al igual que sobre la presencia de intérpretes en este sector, afectando a la comunidad oyente como a la sorda.

Este trabajo ha resultado gratificante de realizar, duro debido a la intensidad de información, pero considero que hay muchas líneas de investigación abiertas que me gustaría en un futuro continuar investigando como pueden ser la infancia de la Comunidad Sorda y el papel de las mujeres sordas en la sociedad. Considero que este trabajo puede servir de base a la hora de investigar, debido al acceso a la población y al conocimiento sobre la situación de la comunidad sorda.

BIBLIOGRAFÍA:

- ABC. (2016, 12 mayo). Un colegio de Madrid impartirá por primera vez la lengua de signos española como asignatura curricular. ABC. Recuperado de https://www.abc.es/espana/madrid/abci-colegio-madrid-impartira-primer-a-lengua-signos-espanola-como-asignatura-curricular-201605121236_noticia.html
- Aprendiendo con LSE. (2016, 29 septiembre). Recuperado 17 octubre, 2018, de <http://www.aprendiendoconlse.es/la-lengua-de-signos-catalana-y-la-lse/>
- Bravo, J. A. V. I. E. R. (2017, 11 octubre). La sordera en cifras - Inicio Blog Beltone. Recuperado 10 enero, 2019, de <http://blog.beltone.es/la-sordera-cifras/>
- Coordinadora de intérpretes y guías-intérpretes de Lengua de Signos Española de la Comunidad Autónoma de Madrid. (2017, 1 noviembre). C.I.L.S.E.M. Recuperado 24 abril, 2019, de <http://www.cilsem.org/>
- DISCAPANET, A. (2009b, 4 junio). Áreas Temáticas. Recuperado 16 octubre, 2018, de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/disenio-para-todos/accesibilidad-decomunicacion/lengua-de-signos>
- Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia, F. A. X. P. G. (2015, 4 enero). FAXPG - Federación de Asociaciones de Persoas Xordas de Galicia. Recuperado 17 octubre, 2018, de <https://www.faxpg.es/historia-lse-es.html>
- Federación de enseñanza de CC.OO. de Andalucía. (2010). *Sistema de comunicación para personas sordociegas. Temas para la educación*, 1(8), 1–8.
- Guzmán García, M. (2018). *Yo Soy LSE*, (Apuntes académicos). AulavirtualASAM.
- <http://www.fesorcam.org/2010/01/departamento-de-atencion-a-personas-sordas/> Consultado el 20 de marzo
- <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Servicios-sociales/Personas-con-discapacidad/Programas/Servicio-de-Interprete-de-Lengua-de-Signos-Espanola-ILSE-?vgnextfmt=default&vgnextoid=fa4ee3e90fe06110VgnVCM1000000b205a0aR CRD&vgnextchannel=6045f0e45b13e310VgnVCM1000000b205a0aRCRD> Consultado el 16 de marzo 2019

- JAMBOR, E. (2005), *Self-esteem and Coping strategies among deaf students*, *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 10(1), 63-81.
- Juárez, A. (2016) *Servicios Sociales Generales*, (Apuntes académicos). ComillasMoodle.
- La lengua de signos catalana y la LSE lengua de signos española – Aprendiendo con LSE. (2016, 29 septiembre). Recuperado 17 octubre, 2018, de <http://www.aprendiendoconlse.es/la-lengua-de-signos-catalana-y-la-lse/>
- Martínez de Antoñana, R. y Augusto, J. M. (2002). La lectura en los niños sordos: el papel de la codificación fonológica. *Anales de Psicología*, 8 (1), 183-195
- Morales, N. E. L. S. O. N. (2017, 18 abril). Las Principales Diferencias Entre Lengua y Lenguaje - Lifeder. Recuperado 25 abril, 2019, de <https://www.lifeder.com/diferencias-lengua-lenguaje/>
- Ramajo, J. A. V. I. E. R. (2019, 17 marzo). Ausencia de intérpretes en las cárceles andaluzas. Recuperado 24 abril, 2019, de https://www.eldiario.es/andalucia/ausencia-intérpretes-carceles-Audiencia-Nacional_0_871763624.html
- Rosa, G. E. N. I. S. (s.f.). Porque signo [Cuenta de Instagram]. Recuperado de <https://theinsta-stalker.com/instagram/porquesigno>
- RODRIGUEZ, L. (2005), *Estudi sobre la identitat cultural a la comunitat sorda*, *Revista d'etnologia de Catalunya*, 16(27), 154-157.
- Rubio, E. (2017). *Servicios Sociales de Atención Especializada*, (Apuntes académicos). ComillasMoodle.
- S.A. 1994, marzo 4. Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad. Recuperado de <https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- S.A. 2016, septiembre 29. Aprendiendo con LSE Lengua de Signos Española. La lengua de signos catalana y la LSE lengua de signos española [Entrada Blog] Recuperado de <http://www.aprendiendoconlse.es/la-lengua-de-signos-catalana-y-la-lse/>
- UTRAY, Francisco y GIL SABROSO, Esther, “*Diversidad cultural, lengua de signos y televisión en España*”, *Fonseca Journal of Communication* 2014(9),118-143, [<http://revistas.usal.es/index.php/2172-9077/article/view/12244/12597>] consultado el 7 de abril de 2019

- Visualfy (2018, 7 septiembre). Cuatro tecnologías que cambiarán la vida de las personas sordas o con pérdida auditiva * Visualfy. Recuperado 17 octubre, 2018, de <https://www.visualfy.com/es/cuatro-tecnologias-cambian-vida-personas-sordas/>
- Yáñez, V. (2007) *Visibilidad/invisibilidad del Trabajo Social: los fundamentos de una cosmología disciplinaria*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

ANEXOS

Cuestionario para personas con diversidad auditiva

Este breve cuestionario se plantea con el fin de conocer las percepciones de las personas con diversidad auditiva, en los distintos entornos de su vida. También para conocer cuáles son sus sensaciones con respecto al sistema de servicios sociales.

*Obligatorio

1. Indique su género, por favor. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Mujer
- Hombre
- Otro

2. Por favor, indique su edad *

Marca solo un óvalo.

- Menos o igual a 18 años
- 19 - 25
- 26 - 30
- 31 - 35
- 36 - 40
- 41 - 45
- 46 - 50
- 51 - 55
- 56 - 60
- 61 - 65
- 65 - 70
- Más de 71

3. Por favor, indique su nivel de estudios *

Marca solo un óvalo.

- Educación Secundaria Obligatoria
- Bachillerato / Formación Profesional
- Diplomatura/ Licenciatura/ Grado
- Máster
- Doctorado

4. Por favor, indique su lugar de trabajo *

Sobre su situación personal

Si actualmente se encuentra en una situación de desempleo, piense en su último trabajo.

1. ¿Cuál es su situación laboral? *

Marca solo un óvalo.

- Trabajo a jornada completa.
- Trabajo a tiempo parcial.
- Inactivo (cuidador o amo de casa, jubilado, pensión pública, discapacidad u otros).
- Autónoma / o
- Estudiante
- Desempleada/o, pero buscando trabajo

2. ¿Conoce la Lengua de Signos? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

3. Por favor, indique su lugar de trabajo

Marca solo un óvalo.

- Administración pública
- Empresa privada
- ONG
- Otro:

4. ¿En su centro de trabajo se habla Lengua de Signos? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

5. ¿Considera que por ser una persona sorda ha tenido problemas a lo largo de su vida? Si su respuesta es sí, por favor indique, en la medida que considere, cuales han sido esos problemas. *

6. ¿Considera que en su entorno tanto personal como laboral, existen barreras de comunicación? Si su respuesta es sí, por favor indique cuales.

[En Servicios Sociales](#)

¿Ha sido atendido por un trabajador social en algún centro de servicios sociales, ONG o similar?

Marca solo un óvalo.

- Sí. Por favor, continúe por la pregunta número tres
- No. Por favor, continúe por la sección número cuatro.

2. ¿Por qué nunca ha visitado un centro de Servicios Sociales? Posteriormente pase a la sección número 4

Marca solo un óvalo.

- No son útiles
- Nunca he tenido ningún problema cómo para visitarlos
- No voy a poder comunicarme con ellos
- No sé en qué pueden ayudarme
- Otro:

3. Si ha tenido que visitar un centro de servicios sociales, por favor indique porque ha tenido que ir.

4. ¿Cómo valoraría su visita?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4

Muy poco agradable

Muy agradable

5. ¿Contaba con un intérprete?

Marca solo un óvalo.

- Sí. Por favor pase a la pregunta número 6
- No. Por favor pase directamente a la pregunta número 9

6. El intérprete que le acompañó era ...

Marca solo un óvalo.

- Público. Pase a la pregunta número 7
- Privado. Pase a la pregunta número 8
- Era una persona de mi entorno

7. ¿Conoce la entidad para la que el intérprete trabajaba? Pase directamente a la pregunta número 10

8. En caso de que recuerde el importe de los servicios prestados por el intérprete, ¿podría indicárnoslo?

Selecciona todos los que correspondan.

- Menos de 50€
- Entre 50€ y 80€
- Entre 80€ y 110€
- Entre 110€ y 140€

- Más de 140€

9. ¿Cómo se comunicaba con el/la trabajadora social de Servicios Sociales?

Marca solo un óvalo.

- Sabía Lengua de Signos
- Nos comunicábamos escribiendo en un papel
- Le señalaba opciones
- Otro:

En un futuro ...

1. ¿Considera que las personas oyentes deberían hablar Lengua de Signos? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

2. ¿Considera que la LS debería ser una materia que se enseñase en los colegios a todos los menores? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

3. ¿Cómo valora que es la presencia de intérpretes de LS? *

Marca solo un óvalo.

- Insuficiente
- Suficiente
- Más de la necesaria
- No sabe/No Contesta

Muchas Gracias por participar

Cuestionario para trabajadoras y trabajadores de los Servicios Sociales

*Obligatorio

1. Por favor, indique su género *

Selecciona todos los que correspondan.

- Mujer
- Hombre
- Otro:

2. Por favor, indique su edad *

Marca solo un óvalo.

- 21- 25
- 26 - 30
- 31 - 35
- 36 - 40
- 41 - 45
- 46 - 50
- 51 - 55
- 56 - 60
- 60 - 65

3. Por favor, indique su nivel de estudios finalizados *

Marca solo un óvalo.

- Grado Universitario / Licenciatura
- Máster
- Doctorado

4. Por favor, indique su centro de trabajo *

Breve cuestionario sobre os conocimientos de la lengua de signos

Indica brevemente cuáles son tus conocimientos sobre la comunidad sorda y la lengua de signos

Seleccione cuál de las siguientes oraciones son verdaderas *

Selecciona todos los que correspondan.

- La Lengua de Signos es universal
- La Lengua de Signos es la forma de expresarse de los sordos, no es una lengua
- No hay variedad entre las zonas geográficas en la Lengua de Signos
- Solo hay un signo por palabra
- El alfabeto dactilológico no se utiliza
- En la Lengua de Signos solo se utilizan las manos

- Todas las personas sordas saben Lengua de Signos
- Las afirmaciones anteriores son todas falsas

En su entorno laboral y personal

Por favor piense en su entorno de trabajo y en su vida personal para responder a las siguientes preguntas.

1. ¿Existen personas sordas en su entorno personal? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

2. En su entorno laboral, ¿atienden a personas sordas? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

3. ¿Cómo se comunica con estas personas? *

Marca solo un óvalo.

- Mediante un intérprete
- Hablo Lengua de Signos
- Otro:

4. ¿Conoce servicios diseñados para ayudar en la vida diaria de las personas sordas? *

Marca solo un óvalo.

- Sí, por favor, pase a la pregunta número 5
- No, por favor, pase a la pregunta número 6

5. Si usted ha respondido si a la pregunta número 4, por favor, indique que servicios conoce. Luego continúe por la pregunta número 6.

6. ¿Conoce las diferencias entre la lengua de signos española y la lengua de signos catalana? Si es así, por favor, indique cuales son las diferencias que conoce entre ambas lenguas. *

7. ¿Considera que es importante que se enseñen a los niños hasta un nivel básico de Lengua de Signos en la escuela? Justifique su respuesta

8. ¿Considera que la comunidad sorda está excluida de la sociedad? Justifica su respuesta *

9. Señale su nivel de acuerdo con la siguiente afirmación: "Si existen intérpretes de Lengua de Signos no me hace falta saber Lengua de Signos" *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6

Muy en desacuerdo

Muy de acuerdo

Beatriz Romero y Rozalén



10. ¿Considera que el papel de Beatriz Romero (intérprete de lengua de signos), acompañante de Rozalén (cantautora española de música), es importante y útil? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6

Muy importante y útil, la música es para todas las personas

No sirve para nada, la música se escucha

11. ¿Considera que en su entorno laboral existen barreras de comunicación? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

12. ¿y en su vida personal? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

13. Si ha respondido "sí" a alguna, o a las dos preguntas anteriores, indique cuales son las barreras en las que ha pensado

Fin del cuestionario

Muchas gracias por su participación.

