GUÍA PARA CONDUCTORES
DE SERVICIOS DE TRANSPORTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Conducir un vehículo en el que viajan personas con discapacidad intelectual puede aportar muchas vivencias positivas, pero también puede resultar una tarea difícil cuando no sabemos cómo responder a algunas de sus conductas.

En esta guía encontrará algunas estrategias que le ayudarán a prevenir estas situaciones y también a resolverlas con eficacia.

Fundación Goyeneche
de San Sebastián

1 • CONOZCA A LAS PERSONAS QUE VIAJAN EN SU VEHÍCULO

Recuerde los nombres de las personas. **Sonría** y salúdeles por su nombre cada vez que suban o bajen del transporte. Conózcales y **muestre interés por ellas.**

2 • SEA UN MODELO POSITIVO

Sea **educado/a y amable**. Utilice "por favor" y "gracias" , felicíteles cuando tengan un comportamiento adecuado y sea un modelo de comportamiento para ellas.

3. RESPETE EL ESPACIO PERSONAL

Las personas suelen tener menos espacio dentro del vehículo, por eso, asegúrese de que vayan cómodas y desahogadas. Cuando tenga que acercarse a una persona, guarde una **distancia aproximada de un metro** para que no se sienta agobiada.

4. ELIJA CUIDADOSAMENTE DÓNDE SE SIENTA CADA PERSONA

Una decisión importante a tomar para evitar que las personas que viajan en el autobús o taxi se alteren o se pongan nerviosas es elegir cuidadosamente dónde deben sentarse en función de su sensibilidad a ciertos sonidos, olores, luces, etc. **Es importante tener en consideración los consejos y apoyos de los familiares y personal de los centros**.

A algunas personas les puede ayudar no sentarse enfrente o al lado de algún compañero en concreto, a otras sentarse más cerca del conductor para recibir la ayuda que puedan necesitar. Si va un acompañante puede ser él o ella quien se acerque a prestar ayuda.

5. CUIDE EN SU LENGUAJE CORPORAL

Cuando hablamos de lenguaje corporal nos referimos a la postura, al movimiento, a los gestos, a las expresiones faciales. Cuando las personas se suban al autobús fíjese en esos signos (grita, agita los brazos, repite la misma pregunta...) que **le pueden indicar que alguien está nervioso/a o ansioso/a**. También tome conciencia de su propio lenguaje corporal, intente no hacer cosas que puedan parecer amenazantes para la persona tales como fruncir el ceño, ponerse las manos en las caderas o mover el dedo delante de la cara de la persona.

6. ESTABLEZCA NORMAS

Mantenga unas normas simples y sencillas. Si pone muchas normas, las personas no las recordarán. **Normalmente, cuatro o cinco normas son suficientes**. Intente transmitir las normas de forma positiva. Por ejemplo, «*deja las manos quietas*» es más positivo que «*no pegues*». Tener las normas escritas o con símbolos en el vehículo ayudará a que las recuerden.

7. ESTABLEZCA UNOS LÍMITES CUANDO LAS NORMAS SE INCUMPLEN

Cuando una persona incumple la norma, dígale qué norma se ha incumplido y por qué es importante seguirla. Después, ponga el límite. **La mejor forma de poner límites es darle a la persona la posibilidad de elegir e indicarle las consecuencias de esas elecciones.** Haga hincapié en la elección que usted crea más beneficiosa para todas las personas.

Por ejemplo, usted puede decir, «*Manolo, por favor, siéntate en tu sitio. Puede ser peligroso que tenga que parar el autobús de repente. Si te sientas y miras hacia adelante, es más seguro. Si continúas de rodillas en tu asiento, tendré que decirlo en el Centro. Así que siéntate, por favor*».

8. PERMANEZCA EN CALMA

Incluso cuando las personas se muestren alteradas o insulten, no deje que esto le "saque de sus casillas", **si usted pierde el control, casi con seguridad la situación empeorará**.

Dado que afrontar las conductas difíciles en el vehículo no es una tarea fácil, contar con un plan para afrontarlas le ayudará a mantener el control y una actitud profesional. También le ayudará a que todo el mundo vaya más seguro, lo mejor es hacerlo en colaboración con el Centro.

9. MANTENGA UNA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE CASA, CENTRO Y TRANSPORTE

Es primordial mantener una relación fluida y abierta entre el personal del Centro y/o los familiares y el/la conductor/a o responsable del transporte. Es importante también tener claro que no es responsabilidad del conductor/a comunicar los mensajes del Centro a las familias o personas que les acompañan a la parada.

En algunos casos, las personas pueden llevar un informe o cuaderno de comunicación con notas sobre cómo ha pasado la jornada,ésta puede ser la forma habitual de comunicación entre casa y el servicio de día. Si la persona necesita ayuda para entregarlo a su llegada, el conductor puede hacerlo en su nombre.

10. ATIENDA LAS QUEJAS DE LAS PERSONAS QUE VAN EN EL TRANSPORTE, SUS FAMILIAS O DE CUALQUIER OTRA PERSONA DE LA COMUNIDAD

Cuando un familiar, vecino, etc. le plantee una queja, debe darle absoluta prioridad. **Tómese en serio su reclamación y haga todo lo necesario para encontrar una solución**.

Por otra parte, recuerde que las propias personas con discapacidad también pueden tener motivos de queja, así que debemos enseñarles a expresarlas de forma adecuada y ofrecerles una solución satisfactoria.

Debe escuchar con atención las quejas y las sugerencias que le expresan las propias personas, los padres/tutores, el personal del servicio de día, un compañero de la persona con discapacidad o cualquier persona de la comunidad, con atención. Asegúrese de haber entendido la queja para poder transmitirla lo mejor posible.

11. TRATE ADECUADAMENTE LOS INCIDENTES OCASIONADOS EN LA COMUNIDAD

Durante el servicio de transporte puede darse alguna situación problemática en público: alguna persona pueda chillar, insultar a alguien, romper o lanzar algún objeto, etc. Ver una escena de este tipo puede asustar o incomodar a cualquiera que no esté familiarizado con las personas con necesidades especiales. **Una buena intervención por su parte puede minimizar lo ocurrido**.

Ante un incidente, **priorice la ateción a la persona e intente ayudarle a tranquilizarse**. Identifíquese como miembro de un servicio de atención a personas con discapacidad intelectual; facilítele el teléfono de la persona responsable en el Centro o pídale su número para poder contactarla posteriormente.

Además, explíqueles en términos sencillos quién es usted, la función de su servicio y qué es lo que ha ocurrido. Por ejemplo:

> *–Aitor es una persona con discapacidad, le cuesta expresar lo que quiere o está nervioso y por eso se ha puesto así. Normalmente es un chico estupendo, pero hoy tiene un mal día.*

POR FAVOR, RECUERDE LA CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que recibe el conductor sobre las personas que viajan en su vehículo es estrictamente confidencial.

Los conductores/as necesitan saber ciertas cosas sobre las personas que transporta:

- Qué apoyos y/o adaptaciones especiales necesitan o qué cuestiones médicas hay que tener en cuenta.
- Cuáles son algunos de los apoyos que necesitan para una conducta adecuada.
- Qué estrategias usar
- Con quién se puede contactar si la persona o el conductor necesita una ayuda de emergencia, por ejemplo: cuáles son los números de emergencia; si no localiza a los familiares, ¿quién más puede recoger a la persona?