

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Por una comunicación libre de
discriminación, para la prevención y
eliminación de violencias



INTRODUCCIÓN

Esta herramienta es la recopilación de diferentes acciones que se sugieren implementar en la atención, en materia de inclusión con enfoque diferencial y de género para un acceso a la educación con la equidad. Teniendo en cuenta características diferenciales de los grupos sociales con estándares ajustados a las diferentes normas para así brindar acceso a todos y cada uno de los servicios.



DEFINICIONES:



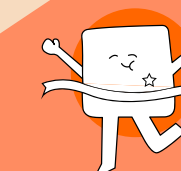
Discapacidad:

Según la Organización Mundial de la Salud, la discapacidad surge de la interacción del individuo con diversas barreras que obstaculizan su participación plena y aprendizaje efectivo en igualdad de condiciones a causa de factores de salud el contexto físico, social y político de la persona.



Pertenencia étnica:

Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos, legalmente reconocidos. Los criterios de identificación son el autoreconocimiento (identidad étnica), la lengua, usos y costumbres, la territorialidad y los rasgos físicos.





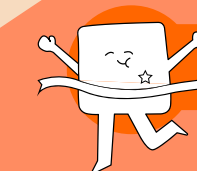
DEFINICIONES:

Género:

Es un conjunto de comportamientos, funciones y atributos que la sociedad considera aceptados para hombres y mujeres. Se refiere a la manera en que la sociedad cree que tenemos que vernos, pensar y actuar como niñas y mujeres, y niños y hombres.

Persona transgénero:

Es un término global que define a personas cuya identidad de género, expresión de género o conducta no se ajusta a aquella generalmente asociada con el sexo que se les asignó al nacer.





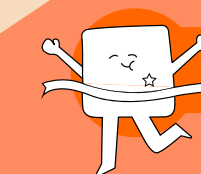
DEFINICIONES:

Sexo:

Se refiere a las características genéticas, endocrinas y morfológicas del cuerpo, las cuales son asignadas al nacer, por tanto, se habla de tres categorías: Mujer, hombre e intersexual.

Estereotipos o roles de género:

Son el conjunto de creencias sobre lo que “debe ser” un hombre o una mujer, a quienes se les atribuyen determinadas capacidades y papeles que “deben” cumplir en la sociedad.



DEFINICIONES:



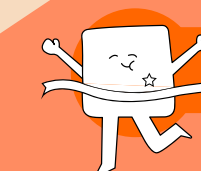
Orientaciones sexuales:

Se refiere al deseo y el placer de las personas.

- Heterosexuales
- Homosexuales
- Bisexuales
- Pansexualidad
- Asexualidad
- Demisexualidad

Identidad de género:

Es la construcción identitaria de las personas dentro del espectro de lo femenino, masculino o fuera de estas, en otras palabras, podría entenderse como la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, cual podría o no corresponder con el sexo asignado en el nacimiento, incluyendo la vivencia personal de cada cuerpo.



"Si no podemos poner fin a nuestras diferencias, contribuyamos a que el mundo sea un lugar apto para ellas."

(John F. Kennedy)



¿QUÉ ES EL ENFOQUE DIFERENCIAL?

El enfoque diferencial se refiere a un enfoque o enfoques específicos diseñados para abordar las necesidades y características particulares de grupos o individuos específicos. Por lo general, se aplica en contextos donde existen diferencias significativas entre grupos de personas, como diferencias culturales, de género, de edad, discapacidades, orientaciones sexuales, entre otras.

¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS CON ENFOQUE DIFERENCIAL?



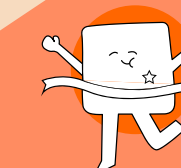
Población	Grupo de especial atención
Discapacidad	Personas con discapacidad
Pertenencia Étnica	Indígenas Comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras y raizales gitanos - Pueblos Rom
Género	Mujeres Comunidad LGBTI

¿CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

En prioridad brindar un trato digno y de excelencia de manera que es importante atender las siguientes recomendaciones:



- La persona con discapacidad tiene los mismos derechos y obligaciones que los demás, puede tomar decisiones y asumir consecuencias.
- Las personas con discapacidad toman decisiones autónomamente, aún en contra de las opiniones de sus familias.
- Algunas personas con discapacidad requieren apoyos para sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía.
- Todas las personas con discapacidad tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y tratadas de acuerdo a su edad, tenga en cuenta su opinión.
- No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.



¡RECUERDE LAS PALABRAS APROPIADAS!

Evite expresiones como:

Ciego

Víctima de... ,Sufre de... ,Padece de...

Sordo, Mudo, Sordomudo

Sordo - Ciego

Paralítico

Confinado a una silla de ruedas

Mutilado

Cojo

Discapacitado, Inválido, Tullido

Retardado mental, Enfermo Mental, Demente, Bobo, Tonto, Mongólico

Defecto de nacimiento

Neurótico

Deforme

Esquizofrénico, Psiquiátrico, Loco

Enano

Epiléptico

Utilice expresiones como:

Persona con discapacidad visual

Persona que experimentó ... ,o persona que tiene..., persona en situación de...

Persona con discapacidad auditiva

Persona con discapacidad auditiva y visual

Persona con discapacidad física

Persona usuaria en silla de ruedas

Persona con amputación

Persona con movilidad reducida

Persona con discapacidad

Persona con discapacidad intelectual

Discapacidad congénita

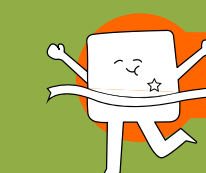
Persona con neurosis

Persona con discapacidad congénita

Persona con esquizofrenia

Persona de talla baja, Persona con acondroplasia

Persona con epilepsia



Área de Desarrollo Humano y Bienestar
Dirección de Asuntos estudiantiles

“No tengo complejos de ninguna clase; la vida sigue y yo también. Lo único que quiero es que me miren con dignidad.”

Jazmín Esparza



APOYOS GENERALES A TENER EN CUENTA

	Características para el apoyo	Acciones específicas para el apoyo
Discapacidad física	Personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal	• Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así este con su familiar y/o acompañante. • Apoyar en el desplazamiento usa silla de ruedas contando principalmente con su aprobación.

	Características para el apoyo	Acciones específicas para el apoyo
Discapacidad visual	Personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas que no pueden ver y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar apoyos visuales a, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en condiciones específicas del contexto	• Establecer contacto con la persona presentándose y poniéndose al tanto de sus requerimientos. • Procure no ausentarse sin previo aviso. • Entregue los documentos pertinentes en formato digital (preferiblemente en Word) para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla. • Evitar tomar a la persona con discapacidad visual del brazo, permita que éste ponga su mano en el hombro o su codo y vaya un paso al frente para orientar. • Si requiere apoyo acuda al profesional de Bienestar.

	Características para el apoyo	Acciones específicas para el apoyo
Discapacidad psicosocial	Personas con diagnósticos en salud mental que pueden alterar el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones en escenarios con barreras que dificultan su participación plena y efectiva en la sociedad.	• Trate a la persona con respeto y consideración. • Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura. • Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental • Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes • Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes. • envío de información importante con apoyo de lenguaje no escrito (gráficos, organizadores, videos, otros.) • En caso tal que usted presencie alguna crisis aplique primeros auxilios psicológicos y de aviso al profesional de bienestar

	Características para el apoyo	Acciones específicas para el apoyo
Discapacidad intelectual	Personas que presentan alteraciones en el nivel de desempeño en una o varias de las funciones cognitivas, en procesos de entrada, elaboración y respuesta que intervienen en el procesamiento de la información y por ende, en el aprendizaje.	• Establecer contacto directo con la persona con discapacidad, así como con su familiar o acompañante. • Utilizar lenguaje claro con ayudas de envío de información importante con apoyo de lenguaje no escrito (gráficos, organizadores, videos, otros.) • Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad. • Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza. • Si requiere apoyo para mejorar promover material de apoyo solicite apoyo de bienestar institucional.

	Características para el apoyo	Acciones específicas para el apoyo
Discapacidad auditiva	Personas que presentan en forma permanente alteración en las funciones sensoriales de la percepción de los sonidos, discriminación, localización, tono, volumen o calidad; y como consecuencia, pueden tener dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales.	• Realizar el contacto con lenguaje claro de fácil acceso, hable en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado, sin elevar el tono de la voz. • Mirar de frente para facilitar la lectura labial. • En lo posible haga control del ruido para favorecer la comprensión. • Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la comunicación. • Puede apoyarse de mensajes escritos e imágenes. • Si hay mediación de un intérprete diríjase siempre a la persona sorda y haga retroalimentación del mensaje. • Si necesita intérprete puede hacer uso del servicio – Centro de Relevó FENASCOL –SERVIR • Si identifica poca comprensión solicite apoyo desde bienestar institucional.

¿CÓMO BRINDAR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A PERSONAS CON PERTENENCIA ÉTNICA?

- Indague sobre el lugar de procedencia de la persona. Luego del lugar de procedencia y según la información allí dada, se verificaría con la persona si se identifica con alguna de las designaciones étnicas contempladas en la ley.
- Identifique necesidades de comprensión del español como segunda lengua en cómo recibe y emite información.
- De no contar con traductores busque a una persona que pueda transmitir la información de manera adecuada, por ejemplo: el/la acompañante.
- Apoyo de imágenes, escritos y dando retroalimentación constante del mensaje.
- Uso de un lenguaje sencillo y claro.
- En los casos en que la solicitud no pueda ser resuelta se debe conocer la ruta étnica o los parámetros generales a los cuales se remite teniendo en cuenta los derechos especiales de estas poblaciones con apoyo de Bienestar institucional.

GRUPOS ÉTNICOS O RACIALIZADOS

CORRECTO:

- Población, comunidad o persona: negra, afrocolombiana, afrodescendiente (de acuerdo a como se auto-reconocen)
- Población, comunidad o persona raizal o palenquera
- Comunidad, pueblo o persona indígena
- Pueblo o persona gitana o Rrom
- Personas de pueblos étnicos, personas racializadas

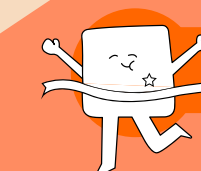
INCORRECTO:

- Personas de color
- Indios, hermanos indígenas, ancestros indígenas, aborígenes
- Trapacero
- Negritos, aborígenes cholitos, indiecitos



ATENCIÓN A VÍCTIMAS

- Todas las acciones y comportamientos que usted tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de las mismas.
- Guarde la debida confidencialidad y realizar un manejo adecuado de la información, documentación y trámites realizados con las víctimas.
- La atención debe, en todo momento, promover la toma de conciencia sobre los derechos de las víctimas.
- En la atención se deberán acoger principios éticos de imparcialidad política y religiosa. Esto significa que no habrá prejuicios de este tipo que interfieran en la atención.
- La asistencia y reparación integral es un proceso en el que ellas buscan dotar de sentido el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida.



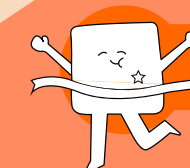
VÍCTIMAS



- Víctimas de...
- Población víctima
- Personas víctimas del conflicto armado (cuando aplique)



- Desplazados
- Los Desplazados



ENFOQUE DE GÉNERO

Constituye una herramienta de análisis que permite entender “cómo construcciones históricas, las diferencias y las desigualdades en los comportamientos y en las posiciones sociales de mujeres y hombres, en abierta oposición del enfoque tradicional naturalista que asignada las diferencias y desigualdades a razones de tipo biológico”. (Como se cita en García Prince, 2008, p. 13)



“Cualquiera que sea la libertad por la que luchamos, debe ser una libertad basada en la igualdad”

(Judith Butler)



COMUNICACIÓN LIBRE DE SEXISMO

Evita el uso innecesario de palabras o frases que excluyan o refuercen estereotipos de género.

Revise sus expresiones cotidianas, para así eliminar frases y expresiones sexistas o misóginas de su vocabulario. Por ejemplo, evite decir cosas como "eso es cosa de hombres" o "actúa como una niña".

Escuche y aprenda, muestre disposición. Está dispuesto a escuchar y aprender de las personas que experimentan sexismo. Pregunte y sea receptivo a sus experiencias y perspectivas.

Evite la interrupción y el menosprecio, escuche activamente a las personas durante las conversaciones y evite interrumpirlas o menospreciar sus opiniones debido a su género.

Cuestione el lenguaje sexista en la academia y la literatura, teniendo un espacio de reflexión sobre el lenguaje y las representaciones sexistas en libros de texto, obras literarias y discursos académicos, y promueva la discusión crítica sobre estos temas.

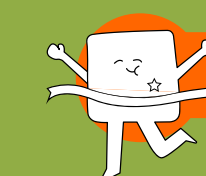
LGBTIQ+

CORRECTO:

- Personas que ejercen la prostitución
- Personas que ejercen las ASP
- Trabajadores o trabajadoras sexuales
- Personas del sector LGBTI
- Hombre gay
- Lesbiana
- Mujer/hombre/persona transgénero Persona, hombre o mujer transexual
- Persona bisexual
- Persona intersexual
- Personas de sexualidades no normativas

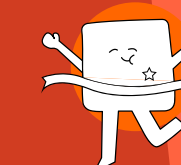
INCORRECTO:

- Puto o puta
- Prostituto o prostituta
- Personas o población no - heterosexual
- Marica, maricón, loca, raro etc
- Travesti
- Población LGBTI, persona LGBTI, comunidad LGBTI



¿CÓMO BRINDAR ATENCIÓN A PERSONAS CON ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS?

- Lo primero es educarse e indagar sobre las diversas orientaciones sexuales, identidades de género y las experiencias de las personas LGBTQ+, para así comprender mejor sus necesidades.
- Pregúntele a esa persona cómo le gustaría que te dirigieras a él o ella (Aplica para nombre y pronombre).
- Evite los estereotipos y prejuicios comunes relacionados con la orientación sexual y la identidad de género. Si tiene inquietudes puede preguntarle a esa persona.
- Promocione la Igualdad, abogando por la igualdad y la no discriminación en su entorno de trabajo, clase o comunidad, respetando los derechos de las personas LGBTQ+.



A vibrant, stylized illustration of a diverse group of people of various ages and ethnicities. Many individuals are raising their hands in a gesture of participation or agreement. The group includes a man with a beard and hat, a woman with a yellow beanie, a man with a red shirt, and a woman in a hijab. The background is a solid light orange color.

ESTEREOTIPO

La RAE define los estereotipos como; la imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable.

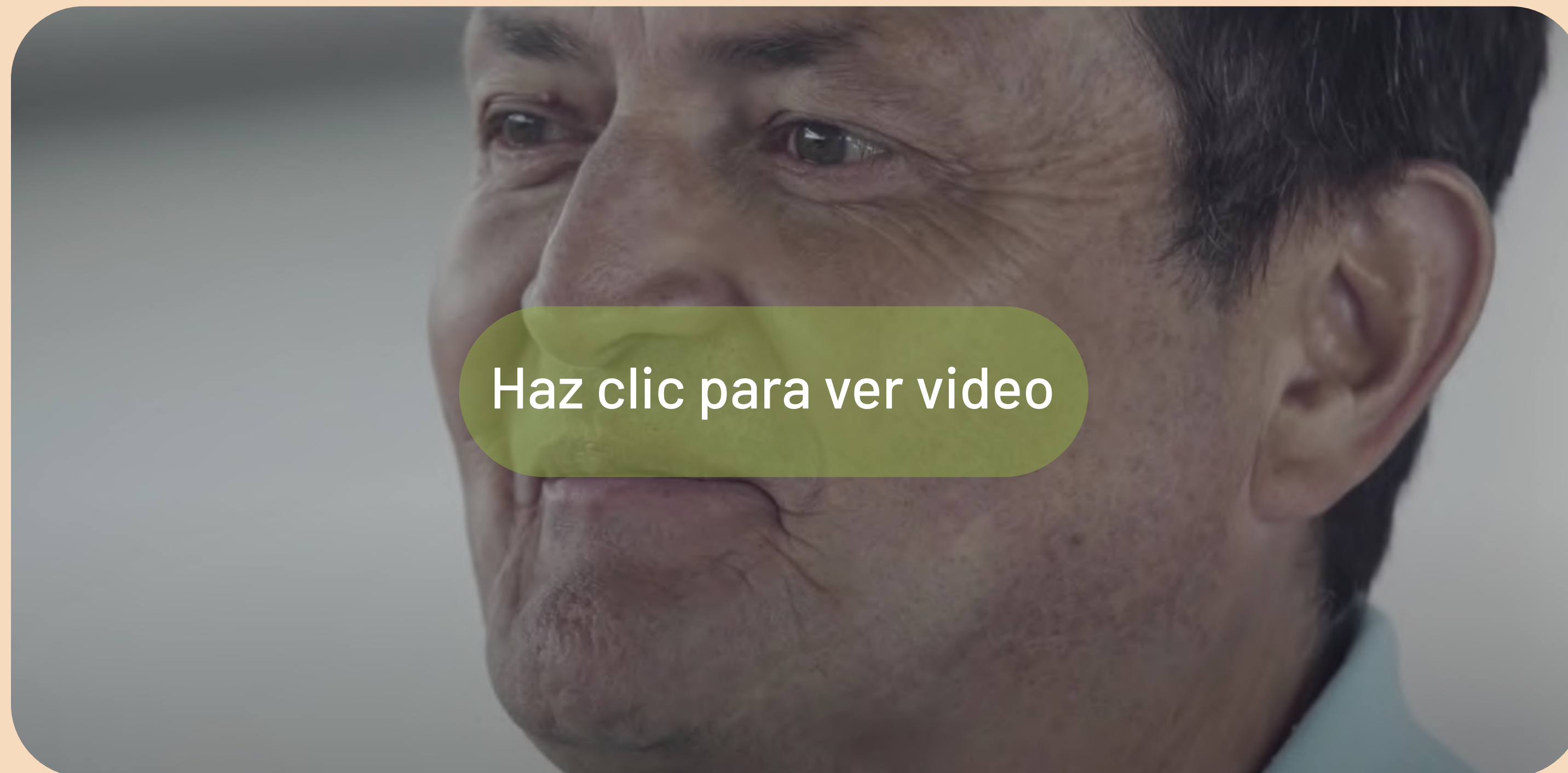
ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

Son ideas, cualidades y expectativas que la sociedad atribuye a hombres y mujeres, siendo representaciones simbólicas de lo que las mujeres y hombres deberían ser y sentir, así pues, son ideas excluyentes entre sí al asignar o reafirmar un modelo de feminidad o masculinidad.



“Amurallar el propio sufrimiento es arriesgarte a que te devore desde el interior”

(Frida Kahlo)



Haz clic para ver video

TIPOS DE ESTEREOTIPOS

Estereotipos Heterosexistas:

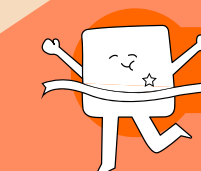
El heterosexismo se define como aquella creencia que considera que todas las personas somos heterosexuales por naturaleza y que la heterosexualidad es aquella orientación realmente normal y aceptable (Como se cita en piedra de la Cuadra, Rembrandt, Sánchez, Ries y Ramírez Macías; 2013)

Estereotipos sexistas que desfavorecen a personas transgénero (Transfobia):

Existe una creencia que considera que los géneros de las personas transgénero son inferiores o menos auténticos que los de las personas cisgénero, es decir de quienes se encuentran en sintonía con el sexo que se les fue asignado al momento de nacer. Se puede decir que esta creencia se basa en la idea de que las personas siempre identifican su género con el sexo que se les fue asignado al momento de nacer y que la identidad de género es la misma durante toda la trayectoria de vida de todas las personas

Estereotipos racistas:

El racismo es una forma de opresión y discriminación hacia una minoría étnica con base en la presunción de superioridad de un grupo racial sobre otro u otros. Es necesario reconocer y visibilizar el racismo como una forma de opresión generalizada y sistemática en nuestra sociedad.



Estereotipos capacitistas:

El capacitismo hace referencia a los prejuicios y los estereotipos que llevan a menospreciar a las personas con discapacidad, desde la creencia equivocada de que determinadas capacidades son más valiosas que otras y que quienes las poseen son mejores o superiores que el resto de las personas.

Estereotipos clasistas:

Se refiere el trato diferenciado en función del nivel socioeconómico, basado en la creencia de que existe una inferioridad en las personas de clases sociales con menores recursos económicos, frente a aquellas que ostentan mayores ingresos.

Estereotipos etaristas:

Se refieren a todos los estereotipos y discriminaciones contra personas o colectivos por motivos de su edad

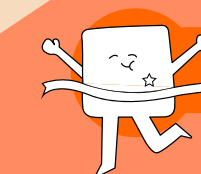
Estereotipos y estigmatización hacia personas que ejercen actividades sexuales pagadas (ASP):

Según la Política Pública de Actividades Sexuales Pagadas (2019), estas pueden ser definidas como: Una actividad económica compleja, que involucra la interacción de múltiples factores, identidades y actores, y, por ende, comprende un amplio número de problemáticas derivadas de la heterogeneidad del tema y de las intersecciones que lo cruzan. Esto conlleva a que, en el desarrollo de las ASP, se presenten de manera constante situaciones de vulneración de derechos de las personas que las realizan, lo que se refleja principalmente en escenarios de desigualdad, violencias, discriminación, barreras y dificultades para acceder a bienes y servicios. (p. 9)





¿QUÉ ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN SE DEBE TENER EN CUENTA PARA ESTOS GRUPOS?



¿QUÉ CONSIDERACIONES SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ATENCIÓN DE LINEAS TELEFÓNICAS?

- Personalizar la atención con nombre y apellido.
- Use un tono de voz cálido, amable y cordial que permita sentir el contacto activo con el mismo.
- Utilizar correctamente las pautas que se deben mantener durante la comunicación, solicitando datos de manera gentil y cortés
- Tener una excelente empatía, cordialidad, paciencia y tolerancia.
- Mantener una escucha activa
- Evitar interrumpir de forma negativa
- No usar lenguaje técnico.
- Evitar el uso de diminutivos y muletillas.
- Evitar titubear o contradecirse durante la entrega de información



¿CÓMO LOGRAR CONTENIDOS ACCESIBLES DE LA PÁGINA WEB?

- De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2020), Desde el primero de enero del 2022 se deberá cumplir mínimo con estándares AA de la guía de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accessibility Guidelines- WCAG) de su versión 2.1 expedida por el World Web Consortium (W3C),

PRINCIPIOS DE LA ACCESIBILIDAD WEB

PERCEPTIBLE

Contenidos para distintos usuarios, con distintas formas de percibirlos

OPERABLE

Los usuarios podrán operar de distintas formas los contenidos de los sitios web

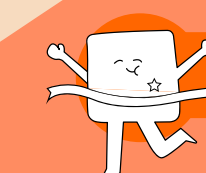
COMPRENSIBLE

Los contenidos deben ser comprendidos por todos los usuarios

ROBUSTO

Los contenidos podrán ser utilizados desde todo tipo de herramientas tecnológicas

Fuente: (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020). Basado en el estandar WCAG



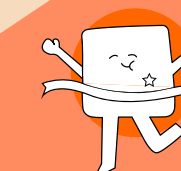
Área de Desarrollo Humano y Bienestar
Dirección de Asuntos estudiantiles

ACCESIBILIDAD AL CREAR DOCUMENTOS

- Configurar para el estilo párrafo fuente sans serif, espacios entre líneas de 1,5 y de 2 entre párrafos además de tamaño de fuente accesible y alineación izquierda
- Configurar la visualización del estilo título de forma acorde para los distintos niveles.
- Definir el idioma del documento.
- Definir las márgenes ancho o normal
- Definir el color de fuente, fondo y contrastante
- Las listas deben indicar lo que contienen de forma clara y precisa. Esto debe indicarse antes de mostrar la lista.
- Las tablas deben llevar un título al iniciar la tabla
- Indicar texto alternativo a las tablas, imágenes, fotos, diagramas, esquemas
- Si se insertan hipervínculos, deben llevar un texto claro y diciente de qué hacen o a dónde llevan.



- Si documento es mayor a 10 hojas, insertar tabla de contenido
- Pasar corrector ortográfico
- Realizar revisión automática de accesibilidad (Archivo -> Pestaña información -> Comprobar si hay problemas -> Comprobar accesibilidad)
- Conversión a PDF
- No hacer espacios entre elementos con enter, en lo posible definir espaciamiento a través de la configuración del estilo.
- No hacer efectos con letras, ej. C A S A. Utilizar para ello si fuera indispensable, la modificación del estilo para distanciar letras.
- Si se brinda información a través del color, agregar a la instrucción caracteres como uno o varios asteriscos.

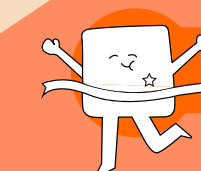




ACCESIBILIDAD COGNITIVA

- La accesibilidad en la comunicación aspira a que toda la información o contenido pueda llegar al receptor de la manera más sencilla posible.
- La información es accesible cuando se cumplen una serie de requisitos:
- Se disminuye la dependencia de la memorización como herramienta para recordar información.
- Se utiliza el mayor número de formatos complementarios (visual, gráfico o auditivo).
- El vocabulario o nivel de lectura está cercano al nivel de comprensión de los lectores

Lectura fácil enlace: (https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/informacion_todos.pdf)



*“No se puede categorizar a la gente así, en puros y defectuosos.
Quizás debamos empezar a colaborar todos”*
(SHAILENE WOODLEY)



REFERENCIAS

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación Cundinamarca
- Cartilla enfoque diferencial. Ministerio del Interior.
- Manual y Servicio al Ciudadano. Unidad para la atención y reparación integral a las Víctimas.
- Manual Para Una Comunicación Libre De Sexismo Y Discriminación Para La Prevención Y Eliminación De Las Violencias Contra Las Mujeres. Alcaldía Mayor de Bogotá
- Del sexismo hostil al sexismo benevolente: la nueva cara Del sexismo en las sociedades occidentales

