

# El Diario Internacional para los Profesionales de Apoyo Directo

## Navegando Servicios Virtuales: Estrategias para Apoyar Gente con IDD

Por:

**Amanda Partab**  
**Heather Hermans**  
**Toni Grillo**  
**Chanelle Salonia**

La COVID-19 ha tenido un impacto significativo en nuestras vidas. Se han reportado aumentos en preocupaciones y miedos, junto a mayor soledad, aislamiento y tristeza. Nuestros círculos sociales son más pequeños, nuestras actividades están en pausa, y nos preocupa más el futuro; sentimos un mayor nivel de estrés colectivamente. Esta experiencia de cambio no es diferente para la gente que apoyamos con discapacidades intelectuales y de desarrollo (IDD). En esta era digital, muchos hemos confiado en la tecnología para ayudarnos a sobrellevarlo y mantenernos conectados. Hemos cambiado el cara a cara por espacios virtuales.

Para muchos, este espacio virtual ha ayudado a estar conectados y recuperar un sentido de pertenencia. Se ha vuelto una herramienta para manejar el estrés y la soledad. Es un soporte de salud mental y nos permite seguir sintiéndonos parte de nuestras comunidades en un momento nunca visto.

Editores: **Dave Hingsburger, M.Ed.**  
**Angie Nethercott, M.A., RP**



**Hands | Mains**

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Reportes recientes han confirmado que gente con IDD se sienten más aislados y solos. La COVID-19 ha ampliado estos sentimientos. Mucha gente que apoyamos enfrenta más barreras y retos al acceder a espacios digitales y tecnologías. La meta de este artículo es abordar estos obstáculos para ayudar a aquellos con IDD a acceder y conectarse en espacios virtuales. Le damos las siguientes recomendaciones para ayudarlo y a la gente que apoya a participar de manera segura en el mundo virtual.

### Prejuicios personales

Confundir la necesidad de asistencia con invalidez. A veces, oímos que a la gente con IDD no le interesa los programas en línea o que no se beneficiaría de interacciones bidimensionales. Cuestione sus preconcepciones y trate sin importar lo que asuma. Haga una prueba y trabaje rompiendo las barreras que experimente pidiendo ayuda. Puede que también quiera hablar con alguien sobre explorar la necesidad de opciones de dispositivos de asistencia.

## Consentimiento

Evalúe el conocimiento y conciencia del individuo sobre el programa virtual que atenderá. Discuta lo bueno y malo de estar en línea y suministre apoyo de seguridad en internet de ser necesario. Estar en un programa en línea tiene otros riesgos que programas cara a cara. Informe al individuo en lenguaje simple y responda cualquier duda sobre el programa y su presencia en línea.

Educar sobre la seguridad en internet como los riesgos de compartir información personal en línea puede aumentar las medidas de protección del participante.

## Equipo

Individuos con IDD suelen tener menor acceso a celulares y otros dispositivos electrónicos. El primer paso debe ser asegurarse de que la persona tiene acceso a la tecnología y al internet.

Cuando alguien accede a plataformas de video, es esencial que la cámara que usa esté bien posicionada. El lente de la cámara debe estar en una posición donde sea visible el pecho hasta la cabeza y otros puedan verlo. También es necesario pensar en la luz. Por ejemplo, si otros pueden ver a la persona, y ella puede ver la pantalla sin destellos. Cuando hay una ventana tras la persona en cámara, puede haber brillo excesivo por la luz solar, lo que la hace poco visible.

## Accesibilidad

¿Necesita agrandar la letra o imágenes en pantalla o el tamaño del icono del mouse? O prender el lector de texto significaría más independencia. Saber pequeños trucos sobre como hacer accesible los electrónicos es vital para apoyar programas en línea. De nuevo, pida a la persona indicada si necesita dispositivos de asistencia o tecnología no tradicional para que el individuo acceda al programa virtual con éxito.

## Ambiente

El ambiente espacial al conectarse debe ser el apropiado en términos de límites físicos. Por ejemplo, evite conectarse en línea mientras está sentado en una cama o mostrándola en el fondo. Recuérdele a la persona que apoya usar un espacio seguro y cómodo que otros también verán en el video. Mueva el escritorio o cámara para tener un lugar más privado. Si el espacio o accesibilidad es un problema y sólo puede usar la recamara, sea consciente de las opciones de fondo para proteger la privacidad. La privacidad de la gente que apoya es una prioridad.

Cuando ambientes compartidos como hogares grupales se usan para programas en línea, es crucial ser consciente de las conversaciones y actividades de fondo. La privacidad de todos es esencial y saber quién se ve y qué se escucha en línea es crítico. Por ejemplo, esté alerta de quienes están haciendo quehaceres, como doblar ropa o discutiendo temas privados cuando otros participan de programas en línea.

### **Vestirse adecuadamente**

Tal como ha apoyado a alguien a prepararse para su día asistiendo a un programa diario, a ser voluntario, o programa comunitario, debe ser esencial prepararse para el tiempo en línea. Estar bien vestido, arreglado, y listo para participar incrementa la autoestima. También ayuda a mantener la rutina en estos tiempos de cambio. Enseñar estas habilidades es crucial para el nuevo diario vivir, y tener una lista, o unos pasos a seguir o una historia social puede ayudar a establecer estas nuevas rutinas, que a su vez dan mayor estructura.

### **Preparación y apoyo**

Saber antes de tiempo en qué actividades participa la persona que apoya ayudará a organizar y preparar los suministros necesarios. Determinar que apoyo se necesita del personal también ayudará a una mejor participación.

Un ejemplo del apoyo que se necesita del personal es asistir a silenciar a una persona. Examine si el individuo requiere su apoyo durante el programa en línea o sólo para el inicio. Saber que el personal está presente y consciente de cuando necesita apoyo es una gran manera de asistir con una participación exitosa.

### **Enseñar habilidades en línea**

El cambio puede ser difícil para gente con IDD en programas regulares; la transición a programas en línea puede ser aún más desafiante. Es difícil entender o poder observar el lenguaje no verbal de alguien cuando participan en línea. Preguntar algo al moderador o a otros participantes del programa en línea para resolver dudas o inquietudes que tenga será parte del proceso de construir habilidades.

Además, habilidades con la computadora y en línea son nuevas para mucha gente que apoyamos, pero muchos se adaptan rápido. Una vez se enseña la habilidad, deles espacio y tiempo para que aprendan y practiquen lo que se les enseñó. Este disponible para ayudar, pero no asuma que lo necesitan.

Estrategia: Use señales visuales o historias sociales para asistir a alguien con IDD que apoya para que entienda mejor la tecnología que usa y para que sea una ayuda al practicar.

## Etiqueta en línea

Las personas son tan diversas como la tecnología que usan. Las formas de comunicarse difieren entre culturas; por eso es importante ser respetuoso con todos. Cada tipo de formato en línea necesita una etiqueta propia o formas de ser respetuoso con otros.

El tono de voz o ciertos chistes (especialmente cuando es difícil leer el lenguaje corporal y no verbal) puede causar malentendidos en una plataforma en línea.

Cuando escribe en mayúsculas a menudo la gente lo lee como si le estuvieran gritando.

Decir “Hola” y “Adiós” y presentarse es aun muy importante, aunque a menudo olvidado en línea.

Si no está hablando, silencie su micrófono. Ayuda a reducir el ruido cuando mucha gente no está silenciada.

Deje que todos tengan su turno para hablar, sin interrumpir cuando otros dicen algo.

Llegue a tiempo o unos minutos antes, respetando el tiempo del moderador y los otros participantes y dándole la oportunidad de presentarse de ser necesario.

Vístase adecuadamente. Vístase como lo haría cuando va a la comunidad o al cine con un amigo. Evite el uso de batas u otra ropa que no usaría en comunidad. Camisas con cuello ancho no son recomendables pues el ángulo de la cámara puede acentuar el cuello y crear una situación incómoda para todos los participantes.

Sea consciente de sus alrededores y de cualquier distracción o ruido en su ambiente. ¿Hay música sonando? ¿La TV está encendida? ¿Su compañero de casa está conversando cerca suyo? ¿Hay un DSP o familiar preparando comida en la cocina? Mucho ruido puede dificultarle a otros escucharse entre sí o al moderador.

## Seguimiento

Fomente la discusión sobre los programas en línea al igual que lo hacía al volver a casa tras una actividad comunitaria, trabajo, o programa diario. Haga preguntas y descubra lo que la persona que apoya disfrutó y aprendió. Esto le ayudará a cementar ese aprendizaje en su vida y fomentar opciones similares para escoger en el futuro.

Fomente la comunicación con los moderadores en línea. Esta comunicación sería diferente de las anteriores con DSPs; pero, ayuda comunicar las necesidades de apoyo de la gente siendo apoyada. Que el moderador en línea sea consciente de cualquier cambio en las necesidades de apoyo que sea relevante (con el consentimiento de la persona) será de ayuda para un mayor éxito en el programa.

## Estrategias para Llevarse

Estrategias Clave para un Gran Apoyo en Línea del DSP

1. Apoye y enseñe límites, privacidad y la ley.
2. Fomente nuevas rutinas diarias con historias sociales, listas o análisis de tareas.
3. Mantenga una Buena comunicación con los moderadores en línea – qué funciona y qué no para la gente que apoya.
4. Esté listo para apoyar, pero no asuma que su ayuda es necesaria.
5. Modele habilidades sociales en línea frente a la gente que apoya.
6. Imparta educación de seguridad en internet y habilidades en línea.
7. Respete la etiqueta en línea y enseñe estas habilidades.
8. Aprenda como hacer a los dispositivos accesibles para le gente que apoya. Revise si necesita dispositivos de asistencia o tecnología avanzada por accesibilidad.
9. Use lenguaje simple para enseñar sobre consentimiento al unirse a programas en línea.

- 1) **CONSEJO:** Use un calendario visual para recordar cosas. Promueva la participación en programas en línea para disminuir el aislamiento. Consejos para unirse a una sesión virtual en línea pueden encontrarse en internet. Marque la fecha y hora de la sesión.



- 2) ¡Vista acorde! **CONSEJO:** prepare su atuendo el día anterior o en la mañana. ¿Qué usaría si va a salir a la comunidad, o al cine con un amigo?



- 3) Elimine Distracciones. CONSEJO: Planee en dónde en su casa participará en la sesión en línea. Antes de su sesión revise, ¿Hay música sonando? ¿La TV está encendida? ¿Está cerca de la cocina dónde otros preparan comida? Su alrededor debe ser silencioso para que otros lo escuchen, y pueda escuchar a otros.



- 4) Respete a los demás participantes. CONSEJO: No interrumpa a otros cuando hablan. ¡Espere su turno para compartir ideas o pensamientos!



- 5) Pida ayuda si la necesita. CONSEJO: Pídale a su DSP/familiar, o moderador ayuda cuando la necesite.



## Sobre los autores

Amanda Partab ha trabajado con gente con discapacidades del desarrollo por ocho años y actualmente es Supervisora de Programas en Servicios de Vida Comunitaria Vita. Amanda es líder del equipo de Apoyo Comunitario en línea para Vita y es graduada del programa de Trabajador Social en el Sheridan College en Toronto.

Heather Hermans ha trabajado en el campo por más de 25 años y actualmente trabaja en el departamento clínico en Servicios de Vida Comunitaria Vita. Heather es una Trabajadora de Discapacidades del Desarrollo graduada y estudiante del programa de Estudio de Discapacidades en la Universidad Reyson en Toronto.

Toni Grillo es la Directora de Iniciados Estratégicos y Servicios Comunitarios, uniéndose al equipo VITA en 2013. Ha trabajado en el campo de servicio del Desarrollo por más de 20 años. Ha trabajado de cerca con el ministerio y colegas del sector y comunidad para desarrollar y ejecutar varios servicios residenciales, comunitarios, familiares y de empleo.

Chanelle Salonia es la directora del departamento clínico y educacional en Servicios de Vida Comunitaria Vita. Ha trabajado en el sector de discapacidades por 15 años. Es una analista del comportamiento certificada por buró y actualmente está completando su doctorado en psicología clínica.

## A Preguntas y Respuestas Frecuentes (FAQ) sobre este diario

1. Este periódico está destinado a ser ampliamente distribuido; usted no necesita permiso para compartirlo. Si por el contrario usted necesitara permiso para publicarlo en un boletín de noticias o revista u otro medio.
2. Para suscribirse a este diario, usted se puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: [dhingsburger@vitacls.org](mailto:dhingsburger@vitacls.org) \*Suscripción gratuita
3. Estamos actualmente aceptando contribuciones para ser publicadas en este diario. Envíe sus propuestas por correo electrónico a [dhingsburger@vitacls.org](mailto:dhingsburger@vitacls.org) o [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
4. Cualquier comentario o sugerencia sobre los artículos publicados en este diario será bienvenido.