

## *Entornos psicológicamente comprensibles para todos*

**Javier Tamarit**

Un amigo mío me contó lo siguiente:

*Un buen día, tuve en un bar de Atenas, al final de una cansada jornada, la constancia de la limitación. Allí estaba yo, delante de dos puertas iguales, de igual color, de igual tamaño, con solo un pequeño cartel con unas letras diferentes en cada una de ellas. Unas letras que yo no sabía leer. Escrita en caracteres griegos estaba la respuesta a mi necesidad; pero era una respuesta para mí opaca. ¿Hombres? ¿Mujeres? ¡Lástima que no había estudiado griego!... Mientras atónito miraba lo que no veía, una mujer salió de la puerta situada a mi izquierda. ¡¡Urgentemente me dirigí a la de mi derecha!!.*

La vida en cualquier ciudad grande o pequeña es un permanente camino guiado por la información. Las claves informativas, desde las más universales a las más específicas de una cultura, desde las más generales a las más interpersonales, regulan nuestro comportamiento. Un hecho tan normal como ir al cine se convertiría en una misión imposible si no contáramos con información previa suficiente. Actos tan simples, supuestamente, como acceder a una farmacia de guardia, ir al cine o ver un determinado programa de televisión podemos realizarlos en la medida en que tengamos información relevante por adelantado (dónde hay una lista de farmacias de guardia; qué película proyectan en qué cine y a qué hora, en qué calle está ese cine; acceder a una programación de televisión en las páginas de un periódico; ...) y en la medida en que seamos competentes para traducir esa información en actos planificados y eficaces (saber leer las farmacias, los cines y la programación; saber acceder a la calle en la que se encuentra esa farmacia o ese cine...).

En las personas con discapacidad originada por deficiencias físicas o sensoriales se ha venido realizando un enorme esfuerzo en eliminar barreras físicas y sensoriales y en crear entornos accesibles. Pero en las personas con retraso mental no ha sido así.

Los entornos en los que vivimos están esculpidos a la medida de “la normalidad” y son, por lo tanto, excluyentes de personas que no estén incluidas en ese grupo. Sin embargo, un entorno debería ser factor de inclusión social y no de exclusión. Debería estar diseñado de modo que pueda ser vivido y compartido por cualquier persona, por el hecho de serlo, independientemente de su capacidad. La tarea, por tanto, de una sociedad avanzada no reside solo en educar a todas las personas en la lectura y comprensión de las claves que ha dispuesto en los diferentes contextos de participación social sino en crear y diseñar claves capaces de ser comprendidas por todos. Una sociedad será más avanzada en cuanto que sea una sociedad con sistemas de acceso a la información de los que todos sus miembros, sin exclusión, se beneficien.

En el presente informe:

1. Partimos de la premisa de que toda persona independientemente de su nivel de funcionamiento intelectual y adaptativo necesita información para aprender y para vivir. Consideramos un derecho fundamental y una necesidad el contar con información relevante tanto previa a la acción como a posteriori.

2. Defendemos que para personas con limitaciones en el acceso a la información existente en nuestra sociedad y en nuestra cultura es preciso, aparte de intentar educar las habilidades necesarias para comprenderlas y usarlas significativamente, adaptar los sistemas y modos actuales para hacerlos accesibles, psicológicamente comprensibles, a estas personas. Asimismo, de cara a nuevos desarrollos se deberán tener en cuenta estos planteamientos para, desde el comienzo, diseñar y construir entornos psicológicamente comprensibles para todos.

Veamos esto por partes.

### ***La necesidad de información:***

Todas las personas aprendemos en la medida en que tenemos información de los resultados de nuestra acción. Esa información modula, regula, ajusta de modo continuo el proceso de aprendizaje para guiarlo por la dirección propuesta.

Veamos algún ejemplo de esto en la vida diaria. Imaginemos que vamos conduciendo un coche por una carretera. Pisamos el acelerador, el coche aumenta su velocidad; miramos en el velocímetro y observamos lo que indica: 120 km./hora. Llegamos a las inmediaciones de un pueblo y una señal nos informa que está prohibido circular a más de 50 km./hora. Frenamos ligeramente y con una mirada rápida al cuadro comprobamos que estamos por debajo o en el límite de esa velocidad. No nos preocupa el coche blanco aparcado más adelante con sus dos policías de tráfico en el interior. Sabemos que vamos a la velocidad adecuada. Es más, si condujéramos frecuentemente por carretera, probablemente no necesitaríamos ver el velocímetro para saber la velocidad. Pero otra cosa muy distinta sería si lo tuviéramos averiado.

Al igual que si realizamos el mismo camino una y otra vez no necesitamos estar atentos a los letreros informativos. Si no es así, si es la primera vez que nos dirigimos a un pueblo o una ciudad por esa carretera estaremos absolutamente pendientes (dependientes) de las señales que nos indiquen la dirección correcta y la distancia que nos falta por recorrer. Difícilmente podríamos llegar a nuestro destino si esas señales no las pudiéramos comprender. Pensemos, por ejemplo, si condujéramos por un país árabe y las señales solo estuvieran en árabe y nosotros no supiéramos leerlas; o pensemos en personas que no saben leer.

En el ejemplo que acabamos de ver, se dan dos tipos de información esenciales para un correcto aprendizaje. La información previa (*feedforward*) y la información a posteriori (*feedback*). Información previa son las señales de tráfico; es ver las páginas amarillas; es el color rojo en un grifo de agua caliente; es la agenda con nuestras anotaciones; es ver las páginas de programación televisiva; es un letrero en una puerta; es un mapa de una ciudad; es la señal hablada en un tren, indicadora de la próxima estación... La capacidad de regular y ajustar nuestra acción al contexto está mediada por nuestra capacidad de acceder a información previa relevante. Información a posteriori es la indicación del velocímetro; es la luz intermitente de dirección en el salpicadero tras bajar la palanca; es que aparezcan escritas estas letras en la pantalla de mi ordenador mientras tecleo con mis dedos; es la nota de un examen; es conocer el nivel de colesterol, o la tensión arterial... También la información a posteriori es esencial en nuestra capacidad de regular y ajustar nuestro comportamiento.

### ***La necesidad de información comprensible:***

Para que unas claves, unas señales, sean útiles para regular la acción al contexto, sean eficaces como herramienta informativa, no solo es necesario que existan sino que, además, necesariamente, tienen que ser legibles, transparentes, comprensibles, para quien las necesita. Volvamos al ejemplo del tráfico: un cartel indicador de la distancia que resta a la ciudad más próxima. El cartel tiene que cumplir las siguientes características, entre otras: ser concreto y claramente percibido en contraposición a ser sutil y difícilmente percibido (el cartel tiene que tener cierta consistencia material, un claro contraste entre los caracteres y el fondo, un tamaño preciso...); ser simple y no complejo (poner simplemente el nombre de la ciudad y la distancia en kilómetros, en vez de poner una frase acerca de la ciudad de referencia y una distancia exacta en metros); ser permanente y no pasajero (por ejemplo, estar grabadas en relieve las letras en vez de salir en una pantalla luminosa solo durante un segundo cada cuarto de hora); y, finalmente, ser constantes y no variadas (que siempre ponga el nombre y la distancia y no cada vez una cosa diferente).

Estas características de las claves – concretas, simples, permanentes y constantes – las hacen más fácilmente comprensibles... Bueno, deberíamos decir las hacen más fáciles de comprender para quienes saben leer. Porque si, a pesar de esas condiciones, la persona no sabe leer, las claves no le servirían de nada. Por lo tanto, la eficacia de la clave reside en que sus características sirvan para ser comprendidas por las personas a las que van dirigidas. Y aquí surge la cuestión, ¿a quién van dirigidas las claves?

### ***La necesidad de información comprensible para todos:***

Lamentablemente no se han diseñado claves pensando en todas las personas. Grupos de mayor dependencia, o de menor posibilidad de participación social, como los niños, los emigrantes, las personas mayores o las personas con discapacidad no suelen ser tenidas en cuenta, tanto como se requiere, en lo que estamos planteando.

En concreto, en las personas con retraso mental se vive un abandono prácticamente total. Así como se han hecho esfuerzos en eliminar las barreras físicas y sensoriales y se ha ido poco a poco creando una cultura de la accesibilidad para las personas con discapacidad consecuencia de deficiencias físicas o sensoriales, en el caso de las personas con retraso mental no ha hecho sino empezar. Y sin embargo, dentro de la cultura de la accesibilidad está implícita la premisa de la igualdad de oportunidades para la participación social en todas las personas, con independencia de la intensidad mayor o menor de los apoyos que precisen para ello.

En las personas con retraso mental se producen exactamente las mismas necesidades de información que en cualquier otra persona; pero que la información sea legible, sea comprensible, no siempre se puede lograr educando a la persona para que alcance las habilidades necesarias para ello, sino que, en ocasiones, esa información ha de ofrecerse con más apoyos. Por ejemplo, en un Centro de Salud, en la puerta de una consulta del médico, además de poner con letras el nombre y la especialidad, se podría poner un pictograma (o un objeto en relieve en miniatura) representativo de la profesión médica,

más la foto del médico. En las estaciones del metro (como ocurre en México, donde el índice de analfabetismo es muy elevado entre la población), además de poner el nombre, se puede poner un dibujo o la foto de algún edificio o monumento característico de la zona en la que está situada.

Generalmente, añadir claves pictográficas (o fotos u objetos) a las señales existentes en la actualidad en lugares públicos facilitaría enormemente la comprensión del entorno de un alto porcentaje de personas con retraso mental, a la vez que serviría para otros grupos tales como algunas personas mayores. Hoy en día se conocen y utilizan agendas adaptadas que suplen con pictogramas u objetos reales en miniatura la palabra. Estas agendas, que son como verdaderos relojes, son elementos que podrían utilizarse en hospitales, en consultas médicas y en otros lugares. Determinados restaurantes de comida rápida están experimentando con listas adaptadas de sus comidas para facilitar el pedido realizado por personas con retraso mental.

En definitiva, pensar en que todos tenemos necesidad de información comprensible y relevante y posibilidad de conseguirla si se disponen los medios adecuados, generaría una cultura de diseño y construcción de entornos saludables, de entornos psicológicamente comprensibles para todas las personas con independencia de sus limitaciones.

### ***Las consecuencias de un entorno psicológicamente comprensible:***

Como fácilmente puede comprenderse, además de constituirse en un derecho de todas las personas, la información permite una mayor autonomía personal, una mejor manifestación de las habilidades personales, un mejor ajuste incluso fisiológico al contexto (debemos pensar que un entorno no comprensible es un entorno generador de alto nivel de ansiedad), y un mejor ajuste psicológico y social. En este sentido, un entorno comprensible es una vacuna eficaz contra manifestaciones desajustadas en la conducta de las personas con retraso mental. A mayor comprensión del entorno, menor ocurrencia de conductas problemáticas.

### ***A modo de resumen:***

La información es algo necesario para el funcionamiento ajustado de cualquier persona en el contexto sociocultural en el que se desenvuelve. Es un derecho de todos el que se nos ofrezca información relevante sobre los aspectos que nos incumban.

Diseñar la clave portadora de información de modo que pueda ser comprendida y utilizada por personas con retraso mental es el camino para cubrir esa necesidad y cumplir con ese derecho. Eso demostraría que realmente fomentamos y deseamos una sociedad que incluya en ella, con plenos derechos y deberes, a todas las personas, con independencia de su nivel de funcionamiento.

*Madrid, febrero de 1998*