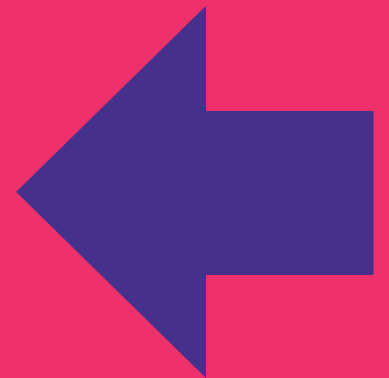




# GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS NEURODIVERGENTES





**FUNDACIÓN  
STARBUCKS®**

Este proyecto fue desarrollado por Fundación Todo Mejora,  
con el apoyo de Fundación Starbucks.

**Responsable en fundación Todo Mejora:**

Matías Trujillo Liempi

**Desarrollo del Informe:**

Sebastián Rainao González

**Revisión:**

Francisca Baeza Reyes

Cristian Prinea Montes

**Diseño:**

Florencia Ascui Muñoz

Usamos una "x" para referirnos a todxs, en vez del @ o la expresión a/o, debido a que no creemos en la binariedad del género, es decir, que sólo exista "femenino" y "masculino". De hecho, ¡Creemos en la existencia de muchas maneras de identificarse con el género! y la "x" nos ayuda a mostrar eso. ¿Te gusta? Úsala y vamos haciendo del lenguaje, nuestro lenguaje.

**Santiago de Chile**

**Agosto 2024**

## Importancia del lenguaje

El modo en que nos expresamos afecta de manera significativa a las niñeces y juventudes diversas dentro de la comunidad LGBTIQ+ y a quienes están en proceso de descubrimiento y/o cuestionamiento.

El uso inadecuado de palabras y conceptos puede desinformar, crear y reforzar estereotipos existentes. Por esto, el uso adecuado de los términos facilita el proceso de inclusión al reducir la discriminación e ignorancia frente a estas temáticas.

## Definición neurodivergencia (v/s neurodiversidad)

La **neurodiversidad** celebra la variedad natural en cómo trabajan nuestros cerebros, mostrándonos que cada persona tiene habilidades, pensamientos, emociones y comportamientos que nos hace únicos. De esta manera, nos alienta a no aferrarnos a lo que se considera "normal", valorando las distintas formas en que nuestras mentes se expresan.

El término **neurodivergencia** hace referencia a un funcionamiento particular del cerebro que se diferencia de lo que se considera como promedio dentro de la población.

Este concepto no proviene de la medicina, sino que nace para representar a las personas que se alejan del funcionamiento neuronal típico, es decir, **personas atípicas o neurodivergentes**. Esta división da cuenta que el comportamiento neurotípico es el esperado socialmente.

## Paraguas neurodivergente

Cuando hablamos de personas neurodivergentes hablamos de personas diagnosticadas con:

- Trastorno del Espectro Autista (TEA).
- Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).
- Trastorno Límite de la Personalidad (TLP).
- Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG).
- Trastorno Obsesivo Compulsivo (TOC).
- Síndrome de Tourette.
- Bipolaridad.
- Esquizofrenia.
- Dislexia.
- Discalculia.

Si deseas saber más sobre cada uno de estos, puedes consultar la 11ª Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS).



# Recomendaciones para la atención

Para ofrecer una atención adecuada y respetuosa a personas neurodivergentes se ha generado este listado con recomendaciones para la atención. Si bien ofrecemos sugerencias generales, se debe tener en cuenta que estas personas no siempre se comportan ni expresan de la misma manera. Por esto, esta guía debe servir como una base que puede ser adaptada de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

## 1) Lenguaje adecuado

Esta es la base para asegurar una buena atención desde su inicio, pues el uso inadecuado del lenguaje no sólo discrimina, sino que puede conllevar diversas consecuencias en la persona afectada, como en su salud mental.

**Tabla 1:** Ejemplos de lenguaje adecuado en la temática

Uso incorrecto	Uso correcto
<ul style="list-style-type: none"><li>• Condición neurodivergente</li><li>• Trastorno mental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neurodivergencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Retardado</li><li>• Enfermo mental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona con discapacidad intelectual</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alguien con neurodivergencia</li><li>• Él/la/le autista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Persona en el espectro autista</li><li>• Persona autista</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• "Sufre de"</li><li>• "Es víctima de"</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "Tiene diagnóstico de"</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitaciones</li><li>• Discapacidades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyos</li><li>• Adaptaciones</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto/bajo funcionamiento</li><li>• Normal/Anormal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diversidad neurocognitiva</li></ul>



## 2) Comunicación escrita accesible

La comunicación efectiva no solo contempla el lenguaje adecuado en la temática, sino que también se debe tener en consideración las maneras en que nos podemos comunicar a través de la escritura de una manera accesible.

Para esto, se deben considerar acciones como:

- a) Usar un lenguaje sencillo, evadiendo palabras consideradas como “cultas”.
- b) Entregar la información de manera directa, omitiendo dobles sentidos o sarcasmos.
- c) Escribir frases cortas y concisas.
- d) Que exista sólo una idea principal por frase.
- e) Evitar expresar ideas en negativo.
- f) Preferir los nombres completos antes que los acrónimos o abreviaturas.

## 3) No asumir los pronombres de las personas

Prefiere utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista para referirte a quienes atiendes, como aparece en la Tabla 2.

El proceso identitario es importante para las personas neurodivergentes, y ante ocasiones en donde no se respeta su identidad cabe la posibilidad de desencadenar una desregulación emocional, la cual se entiende como la inhabilidad de modificar sus emociones y comportamiento de manera adaptativa.

## 4) Flexibilidad ante el entorno

Las personas neurodivergentes pueden experimentar sensibilidades diversas, como la sensibilidad al ruido, la luz, la textura, los olores, entre otros. Estas no son una simple incomodidad, si no que se trata de una saturación sensorial ante la sobrecarga de estímulos que puede desatar un episodio de frustración o pérdida de control temporal.

Es importante estar dispuesto a ajustar el entorno según las necesidades que expresen estas personas, siempre y cuando estos cambios sean realizables, como lo son:

- Bajar el volumen de la música.
- Minimizar el sonido de aparatos electrónicos.
- Atenuar las luces (o apagar alguna en específico).
- Organizar el espacio de manera clara y ordenada, evitando el desorden visual.
- Señalización clara y concisa a través de símbolos y/o pictogramas.

**Tabla 2:** Lenguaje inclusivo no sexista

Sexista	No sexista
• Los niños	• Niñeces • Infancias
• Los alumnos • Los estudiantes	• El alumnado • El estudiantado
• Los jóvenes	• Las personas jóvenes • La juventud
• Los trabajadores	• El personal • Trabajadores y trabajadoras

## 5) Actitud

Para las personas neurodivergentes, la actitud que toma quien está atendiendo es sumamente importante en su experiencia de interacción. La amabilidad o respeto que demuestres en la atención hará que ellxs se sientan con la comodidad de, por ejemplo, pedir que repitas lo que acabas de decir, solicitar las adecuaciones mencionadas en el punto anterior, o entender los rasgos de la neurodivergencia.

Por esto, en tu actitud debes demostrar:

- **Respeto y aceptación**, entendiendo a la persona neurodivergente desde su posición como persona primero y aceptando sus diferencias sin prejuicios ni estigmatización.
- **Adaptabilidad**, demostrando disposición a adaptar tus acciones para satisfacer las necesidades individuales.
- **Comunicación clara y directa**, evitando el uso de jerga o expresiones ambiguas que puedan generar confusión, aclarando cualquier punto cuando sea necesario.
- **Sinceridad**, construyendo una relación basada en la confianza y honestidad para mostrarte como un recurso de apoyo accesible en el momento.
- **Paciencia y tranquilidad**, en especial en situaciones que puedan resultar estresantes o desafiantes para la persona.
- **Promoción de la autonomía**, permitiendo la oportunidad de que la persona tome sus propias decisiones y ejerza control sobre su vida.
- **Apertura al aprendizaje**, estando abierto a aprender en tu viaje de comprensión de las necesidades y experiencias de las personas neurodivergentes.

## 6) Comunicación verbal y no verbal

Dentro del paraguas neurodivergente, pero más comúnmente en personas autistas, existen variaciones en cuanto a las habilidades de comunicación, las cuales pueden afectar en la interacción con otras personas.

Si bien sabemos que cada persona es única en sus características, existen patrones en la interacción de aquellas que son neurodivergentes. Es importante conocer estas, puesto que esto puede ayudar a no malinterpretar la manera en que estas personas interactúan, ya sea desde su comunicación verbal como no verbal.

A continuación, se encuentran algunos de estos patrones:

- **Evitar hacer contacto visual.**

Hay personas que evitan el contacto visual porque puede provocar ansiedad, estrés o causar una distracción para procesar la información. Si una persona no te está mirando a los ojos no lo interpretes como un desprecio o falta de respeto, ni intentes buscar la mirada.

- **Evitar charlas casuales.**

Hay personas que no se sienten cómodas siendo parte de conversaciones triviales (por ejemplo, sobre el clima). Si notas que una persona no está siendo activamente receptiva a la conversación que quieres iniciar, prefiere continuar con la atención de manera silenciosa.

- **Preferencia por la comunicación estructurada**

Hay personas a las cuales les facilita saber la estructura en la que se da una interacción u atención, así es capaz de saber el paso a paso y poder ubicarse en cada una de las etapas. Si una persona te pregunta cuales son los pasos a seguir, intenta explicar estos de manera clara.

- **Exhibir expresiones faciales poco convencionales**

Hay personas cuya expresión facial no siempre refleja su estado emocional interno de la misma manera que personas neurotípicas.

- **Dificultades para interpretar señales no verbales**

Hay personas que pueden tener dificultades para interpretar las señales no verbales de los demás o para expresar sus propias emociones y pensamientos a través de señales no verbales.

- **Limitación del habla**

Sucede en menor frecuencia. Hay personas dentro del espectro autista que presentan limitaciones o ausencia de habilidades verbales para comunicarse. Sin embargo, esto no supone inmediatamente que la persona no te entienda, si no que puede comunicarse a través de otros medios, como la escritura o a través de gesticulaciones.

## 7) Preguntar

Esta guía sirve de ayuda para entender las necesidades generales de las personas dentro del paraguas neurodivergente. Pero, si vamos aún más allá de lo general, nos daremos cuenta de que también están las necesidades particulares de cada persona.

Dado esto, es que la última recomendación, y una de las más importantes, es preguntar ante la duda. Cuando no sepas cómo abordar cierta situación porque no cuentas con los conocimientos necesarios, siempre puedes hacer preguntas tales como:

- ¿Cómo te puedo ayudar?
- ¿Puedo hacer algo para que te sientas más cómodx aquí?
- ¿Hay algo en lo que necesites ayuda en este momento?
- ¿Hay alguna tarea específica en la que te gustaría que te apoyara?
- ¿Hay algo que te esté causando incomodidad o estrés en este momento?
- ¿Necesitas que te explique algo de manera diferente o con más detalle?
- ¿Puedo hacer algo para que te resulte más fácil comunicarte conmigo?

Siendo honestos frente a nuestra falta de conocimiento es que nos abrimos al aprendizaje, y al mismo tiempo demostramos a lxs demás nuestra disposición a hacer del lugar un espacio seguro.





# Referencias

Armstrong, T., & Ciriaco, R. V. R. (2012). El poder de la neurodiversidad. Participación educativa. Revista del Consejo Escolar del Estado. Segunda época. Vol. 1/Nº 1/2012. La investigación sobre el cerebro y la mejora de la educación, 107.

Clasificación Internacional de Enfermedades, undécima revisión (CIE-11), Organización Mundial de la Salud (OMS) 2019/2021, <https://icd.who.int/browse11>

Chamorro, S. A. (2023). Neurodivergencia: sobre las formas de nombrar al “otro mental”.

Clouder, L., Karakus, M., Cinotti, A., Ferreyra, M. V., Fierros, G. A., & Rojo, P. (2020). Neurodiversity in higher education: a narrative synthesis. *Higher Education*, 80(4), 757-778.

Egner, J. E. (2019). The disability rights community was never mine: Neuroqueer Disidentification. *Gender & Society*, 33(1), 123-147.

Fundación Todo Mejora (2023). Guía de comunicación libre de sesgos para medios de comunicación. Santiago, Chile.

Servicio Nacional de Discapacidad (2023). Recomendaciones para el uso de Lenguaje en Discapacidad 2023.

Orsini, M. (2012). Autism, neurodiversity and the welfare state: The challenges of accommodating neurological difference. *Canadian Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 45(4), 805-827.



**@todomejora**

