

Aportes de la comunicación para la inclusión de personas en condición de discapacidad a la vida urbana

Contributions from communication to the inclusion of people with disabilities in urban life

Contribuições da comunicação para a inclusão de pessoas com deficiência que vivem na vida urbana

—

Óscar Julián CUESTA MORENO

Universidad de Salamanca, España / oscarjuliancuesta@gmail.com

Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación

N.º 136, diciembre 2017-marzo 2018 (Sección Informe, pp. 323-336)

ISSN 1390-1079 / e-ISSN 1390-924X

Ecuador: CIESPAL

Recibido: 29-11-2016 / Aprobado: 11-12-2017

Resumen

El artículo presenta los resultados de una investigación que indagó sobre las posibilidades que ofrece la comunicación urbana para coadyuvar en la inclusión de las personas en condición de discapacidad en las dinámicas de las ciudades colombianas. Para ello, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a funcionarios públicos y fundaciones que trabajan con personas en condición de discapacidad; además, se efectuaron grupos de discusión con ciudadanos en condición de discapacidad. Como resultado, se pudo determinar que la comunicación coadyuva a la inclusión de personas en condición de discapacidad en la medida que la ciudad es un espacio simbólico y no solamente físico, por lo que se deben pensar iniciativas para que los espacios públicos sean construidos desde sentidos compartidos.

Palabras clave: comunicación urbana, espacio público, discapacidad, inclusión, exclusión.

Abstract

This article presents the results of an investigation about the possibilities of urban communication for the inclusion of people with disabilities in the dynamics of Colombian cities. To this end, semi-structured interviews were conducted with public officials and foundations for persons with disabilities; In addition, discussion groups were held with disabled citizens. As a result, it was possible to determine that communication contributes to the inclusion of persons with disabilities as the city is a symbolic space and not only physical, so initiatives should be considered so that public spaces are constructed from shared meanings.

Keywords: urban communication, public space, disability, inclusion, exclusion.

Resumo

O artigo apresenta os resultados de um projeto que pesquiso sobre o potencial da comunicação urbana para ajudar na inclusão de pessoas com deficiência na dinâmica das cidades colombianas. Para fazer isso, se entrevistaram funcionários públicos que trabalham no município e entrevistas a funcionários de ONG. Além disso, se efetuaram grupos de foco com pessoas com deficiência. Como resultado, se encontrou que a comunicação contribui para a inclusão das pessoas com deficiência na medida em que a cidade é um espaço simbólico e não só físico, por isso deve ser pensado a partir de significados compartilhados.

Palavras-chave: comunicação urbana, espaço público, deficiência, inclusão, exclusão.

1. Introducción¹

Las dinámicas de las urbes contemporáneas exigen vincular a las diferentes disciplinas en procesos de reflexión que permitan diagnosticar las necesidades de sus ciudadanos, e identificar y diseñar las posibles estrategias para materializar las transformaciones que logren su plena satisfacción.

En ese marco la comunicación juega un papel fundamental, dado que permite pensar fenómenos como las reivindicaciones y expresiones de los movimientos sociales, tensiones identitarias, manifestaciones populares, apropiación del espacio público, expresiones artísticas, re-significación y restauración de monumentos, entre otros hechos que ameritan un debate comunicativo.

Efectivamente, Reguillo (1995), Badenes (2007) y Cuesta & Meléndez (2017) han identificado líneas de investigación de la comunicación urbana. Entre otras, se pueden señalar estas tendencias:

1. investigaciones que abordan la pertenencia territorial en el intercambio de significados (la ciudad como un espacio que produce códigos y donde se descodifican significados);
2. análisis sobre la forma en que los medios y las tecnologías afectan la relación de las personas con la ciudad;
3. pesquisas del vínculo que hay entre el espacio urbano y los usos que hacen de la comunicación los movimientos sociales;
4. reflexiones sobre las diferentes formas de imaginar y narrar las ciudades;
5. trabajos centrados en la historia y memoria urbana.

Sin embargo, se puede afirmar que existe un gran conjunto de eventos que ocurren en las ciudades que ameritan una mayor reflexión desde la comunicación. Precisamente, este texto busca articular la reflexión de la comunicación urbana (Reguillo, 1995; Badenes, 2007; Cuesta & Meléndez, 2017) con las líneas de la comunicación y discapacidad (Solves, 2011, Cuesta, 2016a), teniendo como eje teleológico la inclusión (Sasaki, 2000).

En ese marco, se realizó una investigación para caracterizar el papel de la comunicación urbana en la inclusión de personas en condición de discapacidad. Entre otras, la indagación partió de la siguiente pregunta: ¿de qué forma la comunicación urbana puede coadyuvar a la inclusión de las personas en condición de discapacidad en las dinámicas de las ciudades colombianas?

Antes de presentar los resultados es pertinente establecer claridades conceptuales sobre dos términos centrales a la investigación: la discapacidad y la inclusión. En primer lugar, hay que decir que la discapacidad es un significado construido socioculturalmente que explicita parámetros de ser y, desde estos lineamientos, instala esquemas de exclusión de sujetos. En consecuencia, es

1 Artículo resultado del proyecto “Comunicación urbana, inclusión y discapacidad”, financiado por la Fundación Universitaria Los Libertadores.

posible asegurar que la cultura entreteje prácticas sociales que configuran contingencias discapacitantes.

Así, la discapacidad, más que una deficiencia presente en el individuo, es una construcción cultural.

Visto desde aquí, los procesos de inclusión de personas en condición de discapacidad tendrían que ser cuestionados, dado que lo que se estaría buscando es facilitarles un acceso al modelo social establecido; es decir, manteniendo la estructura que incapacita. Si esto ocurre, lo que se está buscando es normalizar a las personas y no cambiar los parámetros culturales que generan los esquemas de normalidad.

En ese orden, se habla en este artículo de personas en condición de discapacidad (PCD)² porque la designación hace referencia a que la discapacidad es un estado transitorio, ya sea porque la persona modifique su condición o porque la sociedad (en este caso la ciudad) difumine las barreras (físicas y culturales) que la colocan en dicha situación.

Por otro lado, el concepto de inclusión amerita una crítica, tanto en la dimensión espacial como social. En efecto, la inclusión puede partir de un esquema establecido como normal al que hay que llevar a los otros, lo que tendría como consecuencia la reafirmación de los parámetros que excluyen, pues fundamentalmente la sociedad no cambiaría sino que generaría condiciones para que el otro pueda insertarse en ella.

Visto así, la inclusión y la exclusión tienen una relación consustancial, pues de fondo existe un esquema que determina quien se incluye o se excluye.

Siguiendo esa lógica, se busca que la inclusión sea entendida como la existencia de condiciones para hacer *parte de*, es decir, el sujeto no está incluido o excluido como consecuencia de imponer un esquema que marca los límites, sino que él tiene la capacidad de decidir si desea estar o no dentro del esquema, lo que debe garantizar la sociedad es que su diferencia no sea motivo *per se* de inclusión/exclusión, por lo que debe permitir las condiciones para participar si él quiere ser *parte de* (Cuesta, 2016).

Bajo este razonamiento, la inclusión en lo urbano no solo se realiza en el diseño, modificación y construcción de espacios físicos que permitan la movilidad de las personas en condición de discapacidad, sino implica también generar condiciones para que estas personas puedan, si lo deciden, participar en las diferentes dinámicas que ocurren en la ciudad.

2. Metodología

Para determinar de qué forma la comunicación urbana puede coadyuvar a la inclusión de las personas en condición de discapacidad en las dinámicas de las

2 Se usarán las siglas PCD para referirse a personas en condición de discapacidad.

ciudades colombianas, se realizó una investigación de tipo descriptivo de corte exploratorio.

Como técnicas de investigación se aplicaron entrevistas abiertas (Alonso, 1999) y grupos de discusión (Canales y Peinado, 1999).

Las entrevistas se realizaron con cuestionarios semi-estructurados a funcionarios públicos de las ciudades de Bogotá, Cali y Cartagena. Estas entrevistas tenían como propósito identificar qué estrategias han implementado las diferentes entidades gubernamentales para incluir a las personas en condición de discapacidad. Además, en qué medida esas estrategias recurren a elementos comunicativos.

Igualmente, se realizaron entrevistas abiertas a funcionarios de organizaciones no gubernamentales que trabajan con personas en condición de discapacidad mental, sensorial y cognitiva. Las ONG tienen su sede en estas mismas ciudades. El propósito de estas entrevistas era conocer de qué manera las ciudades excluyen desde barreras comunicativas y qué propuestas se pueden postular para transformar esta situación.

Los grupos de discusión se efectuaron con ciudadanos en condición de discapacidad mental, cognitiva y sensorial, residentes de las ciudades de Bogotá, Cali y Cartagena. Los grupos buscaron determinar en qué situaciones y espacios urbanos ellos se sienten excluidos por factores comunicativos y, consecuentemente, qué proponen para modificar estas circunstancias.³

3. Resultados

En las entrevistas con los funcionarios de las ciudades se pudo determinar que existe un compromiso por disminuir la exclusión de las personas en condición de discapacidad. Para ello se han implementado programas a nivel educativo, cultural, deportivo y laboral. Además, las entidades procuran realizar inversiones que garanticen la inclusión desde la modificación física de la ciudad, especialmente, del espacio público y los sistemas de transporte.

Es pertinente advertir que estos programas y proyectos de inclusión no necesariamente son una apuesta política de las administraciones municipales, sino que las ciudades colombianas están obligadas a garantizar la vida plena de las personas en condición de discapacidad. En efecto, en Colombia existen varias leyes, decretos y acuerdos encaminados a garantizar la vinculación de estas personas históricamente excluidas.

De hecho, este marco jurídico forma parte de unos compromisos asumidos por Colombia, como la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad –ONU– y la Convención Interamericana para

³ Los grupos de discusión contaron con intérpretes de lenguaje manual cuando había personas sordas y con acompañantes en el caso de personas en situación de discapacidad cognitiva.

la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad –OEA–.

En los grupos de discusión y las entrevistas a funcionarios de ONG, los participantes coincidieron en señalar que, muchas veces, los entes gubernamentales promueven estrategias para disminuir la exclusión que, por apresuradas, terminan siendo perjudiciales. Por ejemplo, poner *Closed Caption* para incluir a los sordos en los mensajes audiovisuales sin tener en cuenta que no toda la población con discapacidad auditiva lee fluidamente o a la velocidad que salen los subtítulos.

En los grupos de discusión, los participantes manifestaron que las discapacidades sensoriales tienden a verse en términos absolutos, es decir, se piensa que no hay personas con baja audición o personas con baja visión, sino que son totalmente ciegos o sordos. Esto es más problemático aún si se piensan las multi-discapacidades o personas que tienen condición de dos o más discapacidades. Según ellos, estas características son pocas veces tenidas en cuenta por la academia y por quienes diseñan las políticas públicas.

Otra crítica a los entes gubernamentales es que se generalizan las políticas públicas de discapacidad partiendo de la discapacidad física, es decir, se toma las condiciones de este tipo de discapacidad como base para determinar lineamientos generales para todos los tipos de discapacidad. En ese orden, las necesidades de las personas con discapacidad física son los factores que orientan los planes y programas, desconociendo la complejidad del fenómeno. Visto así, esta generalización contribuye a reproducir la exclusión.

Esto exige, consecuentemente, una evaluación más detallada de las necesidades de cada discapacidad para identificar factores coincidentes que permitan formular políticas con carácter más universal y, por otro lado, planes o programas con rasgos más particulares que den cuenta de factores singulares en cada tipo de situación discapacitante.

En los grupos de discusión las personas propusieron, entre otras cosas, crear mapas, tanto físicos como virtuales, que estén diseñados con diferentes códigos. En esa línea, sugirieron también el uso de varios sistemas de signos para las señales y avisos en el espacio público (alfabéticos, visuales, auditivos, táctiles, etc., por ejemplo, semáforos con alertas auditivas e infografía en braille).

Este diseño comunicativo multi-código busca eliminar la exclusión comunicativa, puesto que si la comunicación se hace solamente con información visual, excluye a las personas ciegas, así como la comunicación netamente auditiva excluye a las personas sordas. Ahora, si se trata de personas sordociegas deben contar con intérpretes de lenguaje de señas táctil.

Como mecanismos para garantizar el derecho a la información se propuso la posibilidad de obtener documentos públicos (leyes, planes decretos, etc.) en braille, hablados o documentos de voz. Igualmente, la publicación y distribución de periódicos en braille (por ejemplo, en Bogotá, en el año 2015, el periódico

Publímtero editó una publicación en Braille que salió mensualmente durante el segundo semestre).

Además, para facilitar trámites burocráticos frente a entidades públicas, se propusieron páginas con accesibilidad web y capacitar a los funcionarios de estas entidades (como a los conductores del transporte público, las personas que atienden en entidades gubernamentales, culturales, educativas, etc.) para que tengan disposición y las herramientas para atender las necesidades particulares de las personas en condición de discapacidad (como la presencia de intérpretes para los sordos). En ese orden, también se propuso que las entidades gubernamentales hagan uso de las nuevas tecnologías para facilitar las gestiones de las personas, como por ejemplo lograr realizar trámites a través de videollamadas (o que los sordos puedan lograr mediación con los funcionarios, mediante intérpretes, a través de este tipo de llamadas).

Frente al uso de nuevas tecnologías, las personas recalcaron la importancia de estas en la inclusión, ya que brindan ayudas técnicas como lectores de voz en sistemas de transporte público, aplicaciones móviles para planificar la ruta de desplazamiento o para acceder a la oferta cultural, por ejemplo, teatro para ciegos o cine para sordos.

Las personas que participaron en los grupos de discusión coinciden en señalar que la discapacidad no es un término ni positivo ni negativo, simplemente es un concepto abordado desde muchas perspectivas que sirve para explicar un fenómeno social que habla de una condición.

Bajo el presupuesto anterior, concuerdan en afirmar que la comunicación es un factor fundamental en la inclusión, dado que puede servir como estrategia para educar a los ciudadanos, de tal forma que ellos tengan actitudes y comportamientos que sean inclusivos, algo que los participantes asociaron al fomento de la convivencia ciudadana.

Efectivamente, los participantes en el estudio señalaron que gran parte de las barreras que enfrentan las personas en condición de discapacidad son los comportamientos y actitudes que tienen las otras personas. De allí que propongan campañas que articulen la comunicación y educación para modificar creencias socioculturales y lograr ciudades incluyentes desde las prácticas ciudadanas.

Desde esta lógica, para ellos la comunicación urbana puede brindar herramientas para disgregar barreras actitudinales, como la falta de solidaridad por parte de la gente hacia las necesidades de las personas en condición de discapacidad mental, cognitiva y sensorial, que es concomitante a la falta de conocimiento sobre el uso de la infraestructura especial para las PCD.

En la línea anterior, también proponen campañas comunicativas que logren educar a las personas en condición de discapacidad para que ellas conozcan sus derechos y puedan exigir su cumplimiento. Proponían esto porque, según lo afirmado en los grupos de discusión, muchas PCD quedan en una situación dependiente de sus parientes o familiares, lo que propicia la exclusión. En ese orden, con esta idea se busca que ellas mismas gestionen su inclusión.

En las entrevistas y grupos focales se pudo establecer que así como la comunicación puede incluir, también puede excluir. Esto es notorio cuando los diseños de los mensajes expuestos en el espacio público no son accesibles visualmente (letras pequeñas o poco visibles, dibujos confusos, mapas incomprensibles, letreros mal ubicados, información errónea, letreros luminosos que no funcionan, avisos del transporte público de un solo color) o auditivamente (grabaciones inaudibles, datos inexactos, exceso de ruido o de estímulos). En pocas palabras, la comunicación en la ciudad puede excluir cuando no está pensada multi-sensorialmente.

Otra cuestión concreta, en los grupos de discusión, es que las urbes deben garantizar la participación de las personas en condición de discapacidad en la construcción de la agenda pública de la ciudad. Si bien existen comités de discapacidad para que ellos participen, la participación en la discusión pública de los proyectos y decisiones de la ciudad tiene más estamentos y, muchas veces, ellos no pueden acceder a estos por barreras comunicativas. Por ejemplo, en el debate de lo público muchas veces los sordos quedan excluidos porque en los concejos y cabildos no hay intérpretes de lenguaje manual.

En ese orden, la comunicación urbana puede ayudar a la inclusión en la dimensión política de la ciudad. No obstante, esto exige estrategias comunicativas diferenciales, pues para lograr la participación de una persona en condición de discapacidad cognitiva habría que configurar otras condiciones que permitan su participación. Implica, evidentemente, estrategias más personalizadas, lo que es un reto para las ciudades.

4. Discusión

A partir de analizar los datos obtenidos se encontró que, tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión, subyace la idea de que la comunicación cumple un papel trascendental en la inclusión de personas en condición de discapacidad.

Esta importancia radica, en primer lugar, en que la exclusión de estas personas está marcada por esquemas culturales que establecen prácticas sociales que jerarquizan a los sujetos. Estos esquemas culturales son construidos, transmitidos, reproducidos y reivindicados a través de prácticas comunicativas. En efecto, los estereotipos que clasifican a los sujetos como discapacitados, imposibilitados, limitados, inválidos, etc., se extienden socialmente desde prácticas comunicacionales.

En consecuencia, al ser la exclusión de las personas en condición de discapacidad un hecho de origen sociocultural tejido por prácticas comunicativas, los participantes en el estudio piensan que la misma comunicación puede ser un factor estructural para modificar esta situación. Bajo este razonamiento, aducen que las estrategias de comunicación pueden renovar el tejido que sostiene

estas prácticas excluyentes, logrando modificar los estereotipos que sedimentan actitudes y comportamientos que impiden a las PCD vivir íntegramente la ciudad.

Se advierte, en estos postulados, la idea de que la comunicación coadyuva a la inclusión de personas en condición de discapacidad, en la medida que la ciudad es un espacio simbólico y no solamente físico (Reguillo, 1996), toda vez que se construye desde pujas simbólicas y es apropiada desde significaciones que devienen en prácticas y representaciones, por lo que deben pensarse iniciativas para que los espacios públicos sean construidos desde sentidos compartidos.

En efecto, si los imaginarios urbanos son entendidos como construcciones de significado que manifiestan una relación con el espacio urbano y con las prácticas intersubjetivas que en este acaecen (Silva, 1992), existen elementos conceptuales para pensar que, dentro de los imaginarios construidos en la ciudad y sobre la ciudad, pueden configurarse representaciones y significados particularmente asociados a la discapacidad.

Los ciudadanos pueden tener imaginarios que determinan el significado, valga decir las creencias, actitudes y conductas, de quién es una persona en condición de discapacidad y qué prácticas deben tenerse con estas personas en los espacios de la ciudad.

Tomando como principio que en la ciudad se establecen imaginarios que determinan significados y estos, a su vez, prácticas sociales, es importante decir que los imaginarios urbanos sobre la discapacidad determinan formas de pensar los espacios de las urbes y, sobre todo, las relaciones con las personas en condición de discapacidad.

De allí que se puedan explicar las críticas que se hicieron en los grupos de discusión sobre ciertas decisiones de los entes gubernamentales de las ciudades. Recuérdese que los participantes señalaron que muchas veces se diseñan programas y proyectos que, si bien tienen buenas intenciones, generalizan el tema de la discapacidad o toman un solo tipo de discapacidad como referente para su diseño. Estas simplificaciones pueden ser producto de que las personas que diseñan y toman decisiones en los estamentos públicos lo hacen desde imaginarios urbanos de la discapacidad que reducen la complejidad del problema.

Por otro lado, los grupos de discusión hablaban de barreras actitudinales y comportamentales. Es decir, que ellos sienten que la ciudad no sólo excluye desde elementos físicos presentes en los espacios urbanos que dificultan su movilidad y desmotivan su presencia en estos escenarios (barreras urbanísticas y arquitectónicas), sino que existen obstáculos socioculturales que, muchas veces, no son tenidos en cuenta en las políticas urbanas.

Estas barreras u obstáculos socioculturales, visibles en las conductas que tienen los ciudadanos cuando se encuentran con una persona en condición de discapacidad (mirarla con curiosidad o sorpresa, hacerse el indiferente, evitar su encuentro, etc.), también se advierten en los diseños comunicativos de la ciudad: por ejemplo, una señalización que impide la decisión de ruta o páginas web

que no permiten lecturabilidad y comprensión a personas en condición de discapacidad sensorial y cognitiva.

De allí que se puede pensar la planificación de una comunicación urbana accesible, que rompa barreras a nivel de los medios y a nivel interpersonal (Sasaki, 2000). En ese orden, hay que pensar una comunicación que permita el encuentro entre todos los ciudadanos desde la accesibilidad metodológica (sin barreras en los procedimientos) y accesibilidad instrumental (sin que los aparatos usados produzcan barreras).

Asimismo, las estrategias de comunicación urbana deben evaluar la accesibilidad programática (Sasaki, 2000), es decir, las barreras inadvertidas en regulaciones o programas institucionales, como normas construidas desde el supuesto de que todas las personas poseen los mismos rasgos y cualidades.

Pensar la comunicación urbana desde factores accesibles implica planificar el intercambio de información desde múltiples códigos que respondan a diversos factores multi-sensoriales.

Esta comunicación con multi-códigos concomitantes con factores multi-sensoriales puede recurrir a las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías. Ejemplo de ello es el programa ConVertic del gobierno colombiano, que brinda la licencia de dos *software* para lector de pantalla: JAWS para personas ciegas y el magnificador de pantalla MAGIC para personas con baja visión.

De otro lado, varias de las propuestas para usar la comunicación urbana en la inclusión de personas en condición de discapacidad se articulan con las planteadas por Cuesta (2016). En efecto, la comunicación coadyuva a incluir cuando, entre otras cosas, se planifica para:

Estructurar programas que articulen la comunicación y educación para sensibilizar a los ciudadanos sobre el trato hacia las personas en condición de discapacidad, derribando imaginarios y estereotipos que determinan creencias, actitudes y conductas excluyentes, lo que se puede asociar a la cultura ciudad (Mockus, 2003) y a los comportamientos urbano responsables (Páramo, 2013).

Incluir usando los signos (señales, iconos y símbolos) con diversidades cromáticas, acústicas, icónicas, táctiles y lingüísticas, no sólo para facilitar la orientación y movilidad, sino el acceso al mayor número de información que permita a las PCD decidir y participar en las diferentes dimensiones de la ciudad.

Incluir desde la comunicación usando las nuevas tecnologías. Las posibilidades aquí son variadas, como el teletrabajo, la educación virtual, aplicativos móviles, web accesibles, etc. Estas herramientas permiten no sólo la movilidad en la ciudad (planificar una ruta, por ejemplo) o evitar el desplazamiento (hacer un trámite desde la casa), sino que permiten que las personas puedan vivir toda la oferta cultural, deportiva, educativa y de entretenimiento que brindan las ciudades (*app* que brinde subtítulos para que los sordos que asisten a cine), así como interactuar con los otros ciudadanos (video llamadas con intérpretes de lenguaje manual).

Todo lo anterior puede englobarse en que la comunicación urbana puede planificarse para que logre la inclusión, a partir de garantizar la participación de las personas en condición de discapacidad. Esta participación debe pasar por el plano físico, como es vivir el espacio público, tejido constitutivo de la vida urbana, y en el plano simbólico de este espacio: la discusión pública de lo político.

Así, los signos, las nuevas tecnologías, la comunicación y educación anteriormente señaladas deben ir encaminadas, de fondo, a garantizar que las personas en condición de discapacidad puedan participar en la construcción de la agenda pública de las ciudades y, de esta manera, ser actores políticos con acceso a espacios de discusión y decisión.

Aunque algunos participantes hablaron sobre el papel de los medios de comunicación en la inclusión, los datos obtenidos sólo permiten afirmar que es necesario seguir analizando el rol que cumplen los medios masivos en la reproducción de estereotipos o en las posibilidades que estos brindan para diluir estas construcciones (Solves, 2011). Del mismo modo, es pertinente seguir indagando sobre las potencialidades que tienen las redes sociales en esta inclusión, particularmente aquellas establecidas por personas en condición de discapacidad (por ejemplo, www.anundis.com).

Además, el análisis de lo enunciado en las entrevistas y grupos de discusión permite reiterar que se habla de personas en condición de discapacidad porque esta denominación permite comprender que es algo transitorio, ya sea porque la persona modifique su condición o porque la sociedad (en este caso materializada en la ciudad) difumine las barreras (físicas y culturales) que la colocan en dicha situación.

5. Conclusiones

En primer lugar, es importante decir que los datos obtenidos permiten advertir que la comunicación coadyuva a la inclusión de las personas en condición de discapacidad no sólo para orientarse, como es el caso de las señales en el espacio público o los aplicativos móviles que permiten planificar rutas, sino que tiene un potencial profundo de transformación, en la medida que puede modificar estereotipos y prácticas socioculturales sobre la discapacidad, dado que estas construcciones han sido edificadas, transmitidas y sostenidas mediante procesos comunicativos. En esa medida, la misma comunicación urbana permitiría construir relaciones culturales diferentes, que no establezcan deseables de ser ni jerarquicen a las personas (Cuesta y Gómez, 2014), de tal manera que logren configurar tejidos intersubjetivos que lleven a prácticas no excluyentes.

Precisamente, detrás de la mayoría de propuestas para que la comunicación urbana contribuya a la inclusión, se advierte la necesidad de estrategias que

articulen la comunicación y la educación, para lograr transformar imaginarios y prácticas culturales que establezcan esquemas de exclusión social urbana.

De allí que la inclusión a la vida de las ciudades debe contemplar la dislocación de las prácticas comunicativas que reproducen y perpetúan esquemas socioculturales que clasifican y excluyen a las personas en condición de discapacidad. Así, la comunicación urbana que busque la inclusión debe analizar el origen de la exclusión y determinar en qué medida la comunicación es una variable que coopera en la estructuración de la exclusión.

Por otro lado, es necesario seguir indagando sobre las construcciones comunicativas propias para cada discapacidad, de tal manera que no se establezcan falsas generalizaciones que lleven a soluciones simplificadas y que no resuelvan cabalmente la problemática.

En ese orden, cualquier estrategia de comunicación urbana que busque incluir a personas en condición de discapacidad a la vida de las ciudades debe pensarse desde principios con tendencia universal, es decir, que se puedan extender a toda la población, pues de lo contrario cada estrategia tendría límites que, como hemos visto, sustancialmente exigirían modificaciones permanentes, dado que se encontraría en su desarrollo con contingencias disruptivas al no contemplar estas particularidades de antemano.

La comunicación urbana tiene potencial para ayudar a desnaturalizar el paisaje cotidiano que afrontan las personas en condición de discapacidad. Esto es, desnaturalizar la forma de ver las barreras discapacitantes, para así mostrar críticamente la inequidad y violencia que las produce.

De ahí que sea necesario incentivar actitudes y comportamientos que garanticen la convivencia. De tal manera que la ciudad garantice los lugares de encuentro para todos, posibilitando que las personas en condición de discapacidad puedan vivir la ciudad y, particularmente, sus espacios públicos donde se realizan los eventos culturales, políticos, deportivos, de entretenimiento, etc., en resumen, los escenarios donde se expresa la vida urbana.

Finalmente, los hallazgos de la investigación permiten sugerir las siguientes acciones:

- Creación de un portal web de noticias de la ciudad, especialmente elaboradas para personas en situación de discapacidad, en términos no solo de lenguaje (LSC, braille, subtítulo, audiodescripción) sino también de lectura fácil. Además de garantizar la accesibilidad web, también se busca la comunicación asertiva con el uso adecuado de las herramientas web disponibles, por ejemplo, los *youtubers* como elemento de distracción, de enseñanza y de empatía.
- Designación de embajadores que, a través de la representación, engranen en la política pública proyectos y programas tendientes a mejorar la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad.
- Robustecer la atención al ciudadano de las instituciones públicas a través de la capacitación a servidores públicos en comunicación en lengua

de señas, y la disposición de material de consulta y adecuación de los canales de comunicación, mediados por las tecnologías con subtítulos, interpretación en lengua de señas, audiodescripción y braille.

- Facilitar acceso a tecnologías de apoyo y adaptaciones, como las que ofrece la Fundación Todos Podemos Ayudar que, con soluciones económicas, enseña a personas en situación de discapacidad en talleres y charlas a fabricar sus propios dispositivos, para mejorar su calidad de vida; muchos de estos facilitan la interacción con y en la ciudad, en el barrio, en la escuela, en el trabajo, en la calle, hasta para practicar algún deporte.
- Accesibilidad web, no solo generando material informativo como la Guía para sitios web del Distrito Capital (2008), sino también socializando y capacitando para su uso, incluso estableciendo un punto de atención presencial y telefónico permanente para ello.
- Con respecto a la participación política de las personas en condición de discapacidad en la ciudad: no se trata únicamente de transmitir información sobre el ordenamiento territorial y las actividades que en la ciudad se desarrollan para el público en general; se trata también de abrir espacios en los que líderes comunitarios y organizaciones sociales puedan participar en la toma de decisiones sobre la planeación, construcción y transformación de su propia ciudad, como el Primer Encuentro Bogotá Territorios en modo INC, para la construcción de planes de desarrollo locales incluyentes (realizado en Bogotá en mayo de 2016).
- Incluir en la agenda cultural de la ciudad actividades relacionadas con ocio accesible como deporte adaptado, percepción y expresión artística accesible, teatro accesible, turismo para todos, literatura accesible (lectura y escritura); ampliar la oferta de programas como “Libro al viento” en braille y museología inclusiva, y también la oferta y frecuencia de los recorridos guiados al planetario y museos.
- Disponer de unas líneas de atención presencial, telefónica (gratuita) y virtual para el ciudadano en condición de discapacidad sensorial y cognitiva, donde se suministre todo tipo de información relacionada con actividades, programas, derechos y deberes específicos para esta población en su ciudad.
- Adaptación de expresiones culturales como grafitis en alto relieve y conciertos para personas sordas.
- Tener en cuenta que existen tipos de discapacidad no absolutas como baja visión, baja audición y multidiscapacidades, a la hora de planificar la ciudad desde la comunicación, el relacionamiento y la participación de toda la sociedad.

Referencias bibliográficas

- Alonso, L. (1999). Entrevista Abierta. En: Delgado, J. Gutiérrez, J. (Cord). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Editorial Síntesis.
- Badenes, D. (2007). Comunicación y ciudad: líneas de investigación y encuentros con la historia cultural urbana. *Revista Questión*, 01 (14)
- Canales, M. y Peinado, A. (1999). Grupos de discusión. En: Delgado, J. Gutiérrez, J. (Cord). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cuesta, O. Meléndez, S. (2017). Comunicación urbana: antecedentes y configuración de líneas de investigación en América Latina y España. *Territorios*, No. 37, pp. 205-228.
- Cuesta, O. (2016). *Comunicación, ciudad e inclusión de personas de situación de discapacidad*. En: XIII Congreso latinoamericano de Investigadores de la Comunicación. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa.
- Cuesta, O. (2016a). Pensar la inclusión de personas con discapacidad desde la comunicación urbana. *Revista Polemikós*, 2(11), pp.128-137.
- Cuesta, O. Gómez, A. (2014). Frases que racializan, excluyen y minimizan al sujeto en el lenguaje cotidiano de un grupo de jóvenes de Bogotá. *Prospectiva*, Vol.19, pp. 143-166.
- Mockus, A. (2003). Cultura ciudadana y comunicación. *Revista La Tadeo*, No. 68, pp. 106-111.
- Páramo, P. (2013). Comportamiento urbano responsable: las reglas de convivencia en el espacio público. *Revista Latinoamericana de Psicología* Vol. 45, No. 3, pp. 475-487.
- Reguillo, R. (1995). *Pensar la ciudad desde la comunicación*. En: Galindo y Luna. (Coord.). *Campo Académico de la Comunicación. Hacia una reconstrucción reflexiva*. México: ITESO
- Reguillo, R. (1996). *La construcción simbólica de la ciudad. Sociedad, desastre y comunicación*. Guadalajara: ITESO.
- Sasaki. R. K. (2000). *Accesibilidad e inclusión*. En: *Medios de Comunicación y Discapacidad*. S.C: Agência de Notícias dos Direitos da Infância y Fundação Banco do Brasil. pp. 24-25. Recuperado de <http://bit.ly/2CYavMj>.
- Silva, A. (1992). *Imaginario Urbanos, Bogotá y Sao Paulo: Cultura y comunicación Urbana en América Latina*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- Solves, J. (2011). Los frentes de la investigación en comunicación y discapacidad. En: Fornieles, Requena, Bañón (eds.). *Lenguaje, comunicación y salud*. Sevilla: ArCiBel Editores, pp. 69-11.