

Plan de Enseñanza en Lengua de Señas Colombiana para Empleados de Bancos

Para empezar se debe tener claro que no todos los países manejan la misma lengua de señas, por lo cual es importante comprender que el aprendizaje de esta herramienta de comunicación debe basarse en una serie de elementos que sean construidos con base en la cultura nacional. Por ello, se ha decidido partir del aprendizaje de conceptos básicos planteados el diccionario de lengua de señas que fue elaborado por el Ministerio de Educación y el Instituto Nacional para Sordos (INSOR).

Etapa 1

Para empezar es importante explicar los factores conceptuales y lingüísticos de la materia, por ello, el apartado de **LENGUA DE SEÑAS Y SU ESTUDIO LINGÜÍSTICO** brindará la posibilidad de reflexionar sobre factores históricos, legales e investigativos que fueron trascendentales para incentivar el aprendizaje de la lengua de señas en Colombia. Así mismo, se dará la posibilidad de conocer un poco sobre la funcionalidad del aprendizaje como una herramienta que facilita los procesos comunicativos.

Etapa 2

Aprender el apartado de **ESTRUCTURA DEL ARTÍCULO LEXICOGRÁFICO EN EL DBLSC** aportará una descripción de los elementos constructivos de las señas explicando la relación entre los movimientos y la descripción que se realiza, por ello se recomienda profundizar en el tema hasta manejar un nivel de coordinación que facilite la rápida comprensión de algunas frases básicas

Etapa 3

LAS NOTAS PARA ORIENTAR LA LECTURA DEL DICCIONARIO son fundamentales, puesto que explican una serie de conceptos y relaciones, las cuales son importantes para comprender las diferencias entre los elementos de la lengua castellana

hablada y la lengua de señas desde la interpretación. Con todo esto, se puede comprender la trascendencia de saber leer el contexto y el lugar para expresarse en lengua de señas, ya que se encontrarán ejemplificadas situaciones en las que una misma seña puede entenderse de dos o más formas.

De la misma manera, este apartado explica un conjunto de relaciones que se dan entre la lengua castellana escrita o hablada y la lengua de señas. Así las cosas, se abordan elementos de comprensión de verbos, adjetivos, sustantivos, entre otros. Para ordenarlos, se utilizan diferentes categorías de uso que permiten entender a qué contexto hacen referencia, al mismo tiempo que se explica el uso de algunos términos bajo determinadas situaciones hipotéticas.

Etapa 4

En la parte final del apartado **LAS NOTAS PARA ORIENTAR LA LECTURA DEL DICCIONARIO** se encuentra localizado el abecedario, por lo que es fundamental la implementación de una estrategia práctica que brinde la posibilidad de aprenderse cada una de las letras en este lenguaje, ya que este abecedario es la base para entender los siguientes aspectos.

Etapa 5

Un primer elemento esencial para entender algunas de las señas es el capítulo 1 titulado **SER HUMANO**, puesto que allí se explican algunas indicaciones para saber a qué personas se refiere específicamente, por ello se utilizan términos como: adulto, anciano, bebé, ellos y ellas, entre otros.

Como segunda parte de esta etapa, se recomienda el abordaje de la sección cuerpo humano, ya que durante las conversaciones, se suele hacer referencia a algunas características del cuerpo para explicar decisiones y acciones de las personas. En este apartado se

encontrarán términos como: bigote, calvo, cuello, cuerpo, dedos y otros, los cuales se ilustran a través de imágenes.

Como otro elemento esencial para la prestación de un servicio al cliente, el capítulo de **FISIOLOGÍA** ayuda a entender algunas de las actividades y sensaciones diarias que viven los seres humanos, por ello se podrán encontrar términos como: comer, caminar, asustarse, hambre, reír, sentarse y ver. Todos estos hacen parte de una serie de elementos básicos para entender las sensaciones de los visitantes al banco.

Etapa 6

En esta etapa se aconseja abordar términos referentes al **VESTUARIO** de las personas, ya que la observación de cada una de las prendas que rodean a una persona suele ser un buen elemento para realizar conversación en cualquier espacio, pero además, vale la pena resaltar que al conocer este tipo de expresiones, también se puede interpretar la manera de pensar de los otros, lo que fortalece las competencias analíticas del personal.

Etapa 7

El apartado de **INTELIGENCIA** es uno de los más importantes para establecer una conversación sobre productos bancarios, ya que incluye términos que son utilizados con frecuencia como: conocer, creer, decidir, dudar, entender, pensar recordar y otros, Por ello se recomienda hacer énfasis en frases contextualizadas que incluyan estos elementos para que sea posible desarrollar la conversación.

Etapa 8

Estudiar los factores de **ESPACIO, TIEMPO Y CANTIDAD** contribuirá a una mejor comprensión de la conversación, ya que dentro del proceso de atención al cliente se suelen fijar fechas, lugares y cantidades definidas que ayudan a determinar los servicios que se le pueden brindar al cliente dentro del banco y cuáles son las expectativas esperadas por cada uno de los visitantes. Es importante tratar de articular estos apartados a las condiciones

contextuales de la entidad bancaria para crear una serie de instrucciones que se puedan estandarizar la atención en este aspecto.

Etapa 9

Dentro de los capítulos **FAMILIAS Y RELACIONES** y también **PROFESIONES Y OFICIOS** se pueden encontrar algunos términos fundamentales para la solicitud de información en los procesos de atención, ya que a partir de allí se puede sustraer datos personales para completar las solicitudes que se realicen.

Etapa 10

Dentro de esta etapa se recomienda estudiar el apartado de **ADMINISTRACIÓN, GOBIERNO Y COMERCIO**, desde el cual se abordan algunos términos trascendentales dentro del mundo bancario, por ello, al realizar un fortalecimiento de este tipo de señas se podrá entablar algunas conversaciones con mayor cantidad de tecnicismos sobre el tema bancario.

Etapa 11

Durante el desarrollo de esta etapa se tendrá en cuenta la sección de **CULTURA SORDA**, debido a que esta se convierte en una forma de interactuar desde su experiencia y entender algunos de los signos característicos de esta población. De igual manera, se debe tener en cuenta que muchas de las personas discapacitadas empiezan a entablar la conversación explicando su condición, por lo que es un elemento necesario para iniciar a interactuar con cada una de estas personas.

Etapa 12

Los elementos expuestos dentro del fragmento **CALIFICAR** contienen una serie de adjetivos que son fundamentales para conocer las percepciones de la población discapacitada en torno al servicio que se les está prestando, esto es importante ya que la satisfacción de los usuarios es uno de los factores que determinan el éxito de esta estrategia.

Etapa 13

El manejo de la sección **FORMAS DE CORTESÍA** es trascendental para que cada uno de los visitantes se sienta a gusto en este espacio, además de esto, ayudará a fortalecer las habilidades del personal en los procesos de atención, por lo que es una etapa a la cual debe dedicarle tiempo y práctica, ya que ayudará a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en este espacio.

Etapa 14

Como última fase del aprendizaje se aconseja practicar algunas de las señas planteadas en el **ANEXO 4. PAUTAS DE DESCRIPCIÓN DE LA GESTUALIDAD**, esto debido a que allí se integran una serie de instrucciones sobre la forma de manejar el cuerpo al realizar las señas, por lo que se pueden fortalecer las competencias en lengua de señas al estudiar este apartado.

Reflexión Final

Para entender a profundidad la lengua de señas colombiana es necesario practicarla en conjunto con otras personas que puedan encontrar errores y plantear correcciones durante un tiempo prudente, puesto que, no se puede pretender que estas estrategias se implementen de manera temporal en las entidades bancarias, debido a que este tipo de conocimientos se suelen fortalecer con una práctica constante.

Referencia

INSOR y Ministerio de Educación (2006) Diccionario Básico de Lengua de Señas. República de Colombia.

https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2022-04/Diccionario-lengua-de-senas.pdf