

MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA EMPRESAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS

COMMUNICATION MANUAL FOR COMPANIES AND TOURIST FACILITIES

MANUAL DE
COMUNICACIÓN

indícame 

USE mi MANUAL de COMUNICACIÓN

Use my communication manual

¿NECESITA AYUDA?

CAN I HELP YOU?

gijón
con Calidad

ÍNDICE

Información cuaderno de comunicación.....	2
Plano turístico de Gijón.....	3
Pictogramas Calendario, abecedario.....	4
Pictogramas Ventas.....	5
Pictogramas Idiomas.....	7
Pictogramas Necesidades.....	8
Pictogramas Gastronomía (tipos de elaboraciones).....	9
Pictogramas Gastronomía (necesidades/ bebidas).....	11
Pictogramas Gastronomía (productos asturianos).....	12
Pictogramas Gastronomía (varios).....	13
Pictogramas Servicios y Comunicaciones.....	15
Pictogramas Recursos turísticos Gijón.....	17
Pictogramas Recursos turísticos Asturias.....	18
Consejos trato adecuado.....	19

Bienvenidos a Gijón

Gijón es una ciudad costera situada en el norte de España, en la comunidad autónoma del Principado de Asturias. Posee un pasado romano, patrimonio cultural, gastronomía y un sinfín de espacios para disfrutar de la naturaleza.

Gijón Calidad Turística es una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja desde 2004 con las empresas y servicios turísticos de Gijón, para mejorar la experiencia de los visitantes y poner herramientas competitivas a disposición de los profesionales turísticos de la ciudad.

Los establecimientos que disponen de este Manual de Comunicación se encuentran avalados con el distintivo Compromiso de Calidad Turística que otorga el Ministerio de Turismo y disponen del sello de Accesibilidad Universal dentro del programa Gijón Turismo Accesible.

El Cuaderno de Comunicación

Soy un cuaderno de comunicación. Mi función es ayudar, facilitar y apoyar la comunicación de personas que por sus características personales (desconocimiento del idioma, analfabetismo, discapacidad, personas mayores, etc.) tengan dificultad para hacerlo.

Reconocer el significado de mis pictogramas es fácil para muchas personas, por eso voy a ser un sistema alternativo de comunicación básico entre el cliente y usted.

Para tal fin dispongo de un abecedario, semanario, calendario y otros elementos complementados con textos tanto en castellano como en inglés para facilitar mi uso.

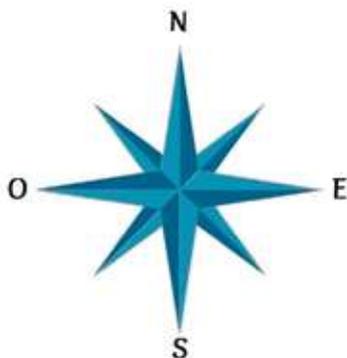
Como soy un cuaderno útil para muchas personas, sería bueno tenerme siempre a mano a disposición de los clientes.

Recomendaciones de uso

- La mejor forma de usarme es utilizando los pictogramas, señalándolos.
- Cuando el cliente quiera decirle algo, espere a que busque la página adecuada o ayúdelo a esta tarea, si es necesario.
- Espere a que el cliente encuentre el pictograma del mensaje que nos quiere transmitir y lo señale.
- Diga en voz alta el significado de los pictogramas para verificar que eso es lo que el cliente quiere decirle.
- Si era el mensaje adecuado, la comunicación ha sido un éxito. Si no es así, intente realizar preguntas al cliente, relacionadas con los pictogramas que ha señalado y espere nuevamente sus respuestas.



LOOK AT ME



A B C D E F G H I J K L M N
Ñ O P Q R S T U V W X Y Z

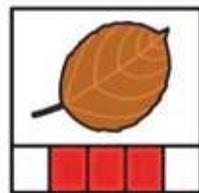
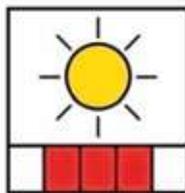
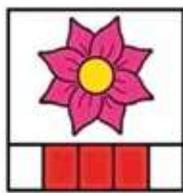
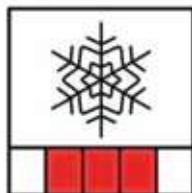
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0



CALENDAR

LUNES - **MONDAY**
MARTES - **TUESDAY**
MIÉRCOLES - **WEDNESDAY**
JUEVES - **THURSDAY**
VIERNES - **FRIDAY**
SABADO - **SATURDAY**
DOMINGO - **SUNDAY**

ENERO - **JANUARY** / FEBRERO - **FEBRUARY**
MARZO - **MARCH** / ABRIL - **APRIL** / MAYO - **MAY**
JUNIO - **JUNE** / JULIO - **JULY** / AGOSTO - **AUGUST**
SEPTIEMBRE - **SEPTEMBER** / OCTUBRE - **OCTOBER**
NOVIEMBRE - **NOVEMBER** / DICIEMBRE - **DECEMBER**





LOOK AT ME



YES



NO



HAPPY



UNHAPPY



THANKS!



FINE!



BAD!



I'M SORRY



TO LOOK FOR



CITY



STREET



LOOK AT ME



I WANT TO ASK



I WANT TO PAY



MENU, PLEASE



CREDIT CARD



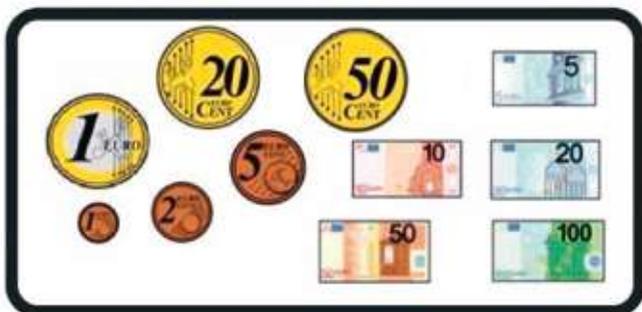
THE TICKET, PLEASE



TO CHANGE



CLAIM





LOOK AT ME



ENTRY



EXIT



OPEN



CLOSED



TIME TABLE



ENGLISH



I SPEAK



PORTUGUESE



ASTURIAN LANGUAGE



GERMAN



CHINESE



ITALIAN



RUSSIAN



FRENCH



LOOK AT ME



I NEED...



HELP



SOMEONE HAS
STOLEN MY WALLET



PHONE



FRIENDS



I'M ILL



TO WARN



POLICE



TOILET PAPER



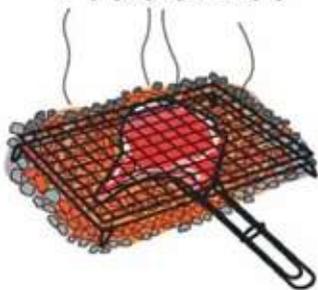
MEDICAL
ASSISTANCE



TOILET

¿CÓMO ESTÁ PREPARADO ESTE PLATO?
HOW IS THIS DISH PREPARED?

PARRILLA



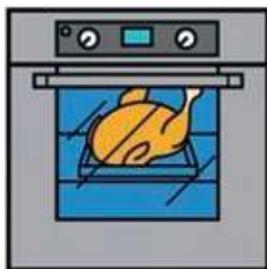
GRILL

COCIDO



STEW

AL HORNO



BAKED

FRITO



FRIED



LACTOSE

**ESTE PLATO ESTA
ELABORADO CON...**

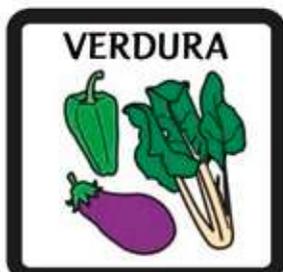
**THIS DISH IS
PREPARED WITH...**



GLUTEN FREE



RICE



VEGETABLES



VEGETABLES



MEAT



FISH



EGG



FLOUR



**DAIRY
PRODUCTS**



NUTS



LOOK AT ME



YES



NO



SLEEP



TO EAT



TO DRINK



WATER



DRINKS



COFFEE



BREW



MILK



SOFT DRINK



LOOK AT ME



YES



NO



SHELLFISH



CIDER



CIDER TAVERNS



OMELETTE



ASTURIAN BEANS



CACHOPO



SALTY PIE



CORNBREAD



APPLE

CERVEZA



BEER

SAL



SALT

AZUCAR



SUGAR

VINO
BLANCO



WHITE WINE

VINO TINTO



RED WINE

CHAMPÁN



CHAMPAGNE

ACEITE



OIL

VINAGRE



VINEGAR

PAELLA



PAELLA

TAPA



SNACK

ACEITUNAS



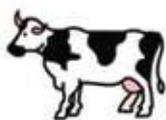
OLIVES

POSTRE



DESSERT

VACA



BEEF

POLLO



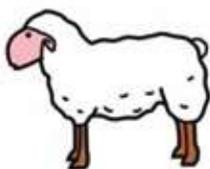
CHICKEN

CERDO



PORK

CORDERO



LAMB

VEGETARIANO



VEGETARIAN

SERVILLETA



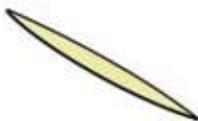
NAPKIN

COMIDA
RAPIDA



FAST FOOD

PALILLO
DE DIENTES



TOOTHPICK

BEBIDA
ALCOHOLICA



ALCOHOL
DRINKS

CUBIERTOS



CUTLERY

CUCHARA
POSTRE



TEA SPOON

CENICERO



ASHTRAY

ME GUSTARÍA IR A ...

I WOULD LIKE TO GO TO...



AIRPORT



PORT



TAXI



BUS STATION



TRAIN STATION



TOURISM OFFICE



MAP



BANK



HISTORIC AREA



TOURIST BUS



CINEMA



THEATRE

ME GUSTARÍA IR A ...

I WOULD LIKE TO GO TO...



PHARMACY



RENT A BIKE



BICYCLE LANE



MALL



HAIR SALON



PHONE SHOP



CIDER MILL



ATM



BAKERY

¿QUÉ PUEDO VISITAR EN GIJÓN? WHAT CAN I VISIT IN GIJÓN?

MUSEO DEL
FERROCARRIL



CASA NATAL DE
JOVELLANOS



MUSEO
NICANOR PIÑOLE



MUSÉU PUEBLU
D'ASTURIES



JARDÍN
BOTANICO



ACUARIO



PLAYAS



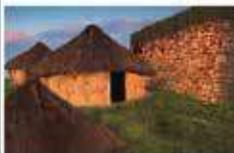
LABORAL CENTRO
DE ARTE



PUERTO DEPORTIVO



CAMPA TORRES



TERMAS
ROMANAS



VILLA ROMANA
DE VERANES



¿QUÉ PUEDO VISITAR EN ASTURIAS? WHAT CAN I VISIT EN ASTURIAS?

CABO PEÑAS



CATEDRAL OVIEDO



CUDILLERO



DESCENSO SELLA



**BASÍLICA DE
COVADONGA**



**CENTRO NIEMEYER
AVILÉS**



LASTRES



PICOS DE EUROPA



**MONUMENTOS
PRERROMÁNICOS**



**PUENTE ROMANO
CANGAS DE ONÍS**



RIBADESELLA



LLANES



CONSEJOS DE TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Sugerencias generales:

- Hablar directamente. Debemos de hablar directamente con la persona con discapacidad, no con quien la acompaña.
- Preguntar antes de ayudar.
- Ofrece tu ayuda sólo si la persona parece necesitarla.
- No des por sentado que necesita ayuda.
- Déjale que haga por sí misma todo lo que pueda hacer.

Que la persona marque el ritmo.

- No decidas su participación en cualquier actividad.
- Actúa con naturalidad. Ayudar tampoco significa exagerar.

Personas con discapacidad física, movilidad reducida:

- Ajustar nuestro paso al suyo.
- Evitar posibles empujones.
- Ayudarles si tienen que transportar objetos o paquetes.
- Dirigirnos a la persona en silla de ruedas, no a su acompañante.
- Para hablar con ellas nos situamos de frente y a la misma altura, a poder ser sentados.
- Ofrece ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, usar máquinas expendedoras y otro tipo de equipos.
- Si desconocemos el manejo de algún producto de apoyo (silla de ruedas, andador...) pregunta a la persona que lo usa como ayudarla.

Personas con discapacidad visual:

Cada problema de visión es diferente y las personas con discapacidad visual adaptan sus formas de actuar a cada situación.

- Para hablar con ellas es importante identificarnos en primer lugar. Tocarles la mano o el hombro si es necesario.
- Preguntar antes de ofrecer ayuda, no la imponemos.
- Hablar directamente a la persona con discapacidad visual y utilizar su nombre si se conoce.
- Hablar claro y sin gritar. No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Si le ofrecemos o indicamos alguna cosa, describimos de que se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si precisa de nuestra ayuda, ofrecer el brazo y caminar ligeramente adelante.

- Advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso. Evitar términos como "cuidado", " ¡ay!¡ay!", cuando vemos un peligro para una persona. Es mejor utilizar la palabra "alto" para evitar que siga avanzando y explicar verbalmente el peligro o ayudarla para que pueda evitarlo.
- No las dejaremos solas, sin comunicárselo antes.

Personas con discapacidad intelectual:

Comunicación:

- Habla directamente a la persona con discapacidad, no a quien la acompaña. Habla claro y pausado. No contestar por ella ni terminarle la frase.
- Asegúrate de que está comprendiendo lo que tratas de comunicar.
- Si eres tú quien no comprende lo que la persona dice, díselo para que utilice otra manera de comunicarte lo que desea.
- Evita ambigüedades, evitarás confusiones.
- Es muy conveniente que durante la conversación puedas dar ejemplos prácticos, realizar demostraciones, guiar con la mano, etc.
- Ten en cuenta que las imágenes y/o pictogramas refuerzan el mensaje que se quiere transmitir. Facilita su comprensión.

Apoyo:

- Facilita que las personas ejerzan su autonomía. No intentes hacer por ellas aquello que puedan hacer. No des por sentado que necesitan ayuda.
- Ofrece tu ayuda sólo si la persona te lo pide y/o parece necesitarla.
- Es preciso respetar el ritmo, no todas las personas tenemos el mismo.
- Que ellas te marquen el ritmo.
- No decidas por ellas, se paciente, flexible y muestra siempre apoyo.

Relación:

- Trata a la persona de modo similar al que tratas al resto de personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- Muéstrate franco en la relación, esto evita suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- Trata a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad.
- Si es adulta no la trates como a un niño.
- Si existen silencios es importante respetarlos.
- También respeta su espacio.
- Facilita su relación con otras personas.

Personas con enfermedad mental:

- Recuerda su condición de persona por encima de su situación de enfermo, respetando su dignidad.
- Tratar a una persona con enfermedad mental de igual modo que al resto de personas: de forma natural, con respeto y discreción.
- Mantener una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando confusiones.
- Muéstrate franco en la relación, esto evita suspicacias, situaciones de tensión o rivalidad.
- Cuando se dé una situación de nerviosismo o desconcierto, comenzar tranquilizándonos nosotros mismos.
- Respetar sus silencios y su espacio vital.
- Escuchar a las personas y no juzgarlas, estando a su lado aún cuando no se les comprenda o no se esté de acuerdo con ellas, aceptando las diferencias.
- Comprender que, como con otras discapacidades, la enfermedad no es algo que se elige, si no que llega sin pedir permiso.
- Obtener información. Si comprendemos lo que le pasa a la persona enferma la podremos ayudar más y mejor.

Personas con discapacidad para hablar y oír:

- Hablar a la persona cuando nos está mirando, evitando hacerlo cuando está de espaldas.
- Hablar despacio y claramente, vocalizando lo mejor posible.
- Asegurarnos de que han comprendido lo que pretendemos comunicar.
- Podemos escribir lo que queremos decirle (en caso de mucha dificultad).
- Si no hemos comprendido lo que dicen, conviene decírselo, para que utilicen otra manera de comunicarnos lo que desean.
- Tocarle en el hombro para avisarle de que vamos a hablar.
- Si no conseguimos entender o que nos entiendan, intentar mostrar objetos (o acudir al lugar concreto) de lo que estamos hablando.

DATOS DE EDICIÓN:

Edita: Gijón Calidad Turística.

Textos e imágenes: Indícame y Gijón Calidad Turística.

Diseño: Indícame.

Impresión: Artes Gráficas INFER.

Depósito legal: AS 03655-2017

Pictogramas: Los pictogramas utilizados en este libro de comunicación son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido elaborados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://arasaac.org>) que los distribuye bajo licencia Creative Commons (BY-NC-SA)



Mediante este código QR accede a la versión digital del manual



Calle Cabrales, 82
33201 Gijón
T985 18 51 85
T985 18 51 87
www.gijonconcalidad.com



Con la colaboración de:



Realizado por:

indícame



Señalización Accesible

info@indicame.com