

RECOMENDACIONES GENERALES

**PARA LA ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
EN LA EMPRESA TURÍSTICA**

RECOMENDACIONES GENERALES

En términos generales y en relación con la discapacidad se deben tener en cuenta algunas barreras que pueden entorpecer una atención de calidad a las personas con discapacidad, y sobre las que se debe trabajar para su eliminación:

- ✓ Falta de conocimiento de las necesidades y hábitos comunicativos de las personas con discapacidad, así como del lenguaje adecuado para dirigirse a ellas.
- ✓ Los estereotipos: sus representaciones mentales suscitan, muchas veces, actitudes negativas.
- ✓ El trato infantil a las personas con discapacidad porque son percibidas, a veces, como niñas y niños especiales.
- ✓ La aparición de personas con discapacidad provenientes de otros países que tienen otras lenguas puede constituir una nueva necesidad de adaptación.
- ✓ La falta de costumbre de hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar actitudes y gestos corporales que expresen sorpresa, curiosidad, disgusto, rechazo y/o distancia.



RECOMENDACIONES GENERALES

FORMULACIÓN DE PREGUNTAS

- ✓ Si se formula una pregunta, se debe escuchar la respuesta.
- ✓ Hay que dar el tiempo necesario a la respuesta y para que puedan formular preguntas.
- ✓ Dejar que las personas terminen de hablar antes de hacer la siguiente pregunta.
- ✓ Dedicar el tiempo necesario para que la persona satisfaga todas sus necesidades informativas sin mostrar impaciencia, desprecio o superioridad.

ACTITUDES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Mensajes directos que muestren el interés en su atención. Las personas con algún tipo de discapacidad a veces desean hablar de ellas mismas y aprecian que los demás seamos claros, francos y nos intereseamos por ellas.
- ✓ No mantener actitudes sobreprotectoras.
- ✓ No ofrecer nuestra ayuda salvo que sea necesario y esperar a que nuestro ofrecimiento sea aceptado antes de actuar.
- ✓ Mantener una actitud de naturalidad y evitar comportamientos que ponen de manifiesto su discapacidad.

MODELO COMUNICATIVO

- ✓ Realizar la comunicación con educación y respeto y verificar que la persona con discapacidad nos ha comprendido. Para ello nos dirigiremos directamente a ella y no a la persona interpuesta.
- ✓ No usar el término “normal” es mejor decir “personas sin discapacidad”.
- ✓ Mirar a los ojos al hablar para demostrar nuestra atención e interés.

RECOMENDACIONES SEGÚN TIPOLOGÍA DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Si fuese preciso, contar con la presencia de una tercera persona que facilite la comunicación.
- Respetar los tiempos de la persona usuaria (evitar completar sus frases o discursos).
- Ofrecer trato respetuoso y amigable, evitando infantilización o actitudes paternalistas.
- Mantener escucha activa y actitudes empáticas.
- Utilizar un lenguaje sencillo, con frases cortas y breves. Evitar términos técnicos.
- Eliminar elementos ambientales que puedan distraer a la persona usuaria.
- Hacerles partícipes de las decisiones, evitando actuar por ellas.

DISCAPACIDAD VISUAL

- Identificarse antes de iniciar la intervención y de realizar un contacto físico con la persona.
- Hacer notar la presencia con un leve toque sobre su hombro o brazo.
- Hablar con un tono normal, sin gritar ni elevar la voz.
- Mantener contacto visual con la persona con discapacidad y no con su acompañante.
- Si ha de leer o firmar un documento, es conveniente leérselo o indicarle, guiando su mano, dónde debe firmar.
- Informar si cambia de entorno comunicativo (sale de la reunión, se levanta o se mueve por el espacio).
- Verbalizar siempre el *feedback*.
- Si cuenta con restos visuales, preguntar si su colocación es la adecuada, y trataremos de colocarnos dentro de su campo visual.
- Para acompañarla, hay que situarse siempre delante de ella (como a medio paso) y permitirle que se coja de nuestro brazo; nunca nos debemos situar detrás de ella y agarrar su brazo, y menos aún su bastón.
- Las personas con deficiencias visuales acompañados de perros-guía tendrán acceso a lugares, alojamientos, establecimientos, locales y transportes públicos en la forma que se determina en el Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guías de persona con discapacidad visual y Ley del Principado de Asturias 2/2020, de 23 de diciembre, reguladora del derecho de acceso al entorno de las personas usuarias de perros de asistencia.

RECOMENDACIONES SEGÚN TIPOLOGÍA DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD LIMITA FUNCIONES DE VOZ/AUDICIÓN

- Evitar ambientes ruidosos.
- Para llamar su atención basta establecer un contacto físico leve en el hombro.
- Hablar con naturalidad y mantener el tono de voz (evitando subir el volumen, hablando con rapidez o excesivamente despacio).
- Hablar de frente, vocalizando claramente y a un ritmo moderado.
- Disponer de interprete de lengua de signos.
- Dirigir el mensaje a la persona interlocutora y no a quién actué como interprete de signos.
- Respetar su ritmo y pedirle que nos repita la información que no hayamos entendido.
- Utilizar soportes documentales que pueda leer (documentos, textos escritos, correos electrónicos), pero teniendo en cuenta que no siempre las personas sordas tienen capacidad lectoescritora.
- Ofrecer métodos de comunicación alternativa (ordenador, tablet).
- El audífono, no proporciona una audición completa, por tanto la persona que lo lleva se seguirá apoyando en la lectura labial para comprendernos.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

- Ajustar el paso al de la persona usuaria.
- No cuelgues objetos en su silla ni te apoyes en ella, ya que forma parte de su espacio corporal.
- Preguntar sobre si precisa de ayuda y qué tipo de ayuda exactamente necesita.
- En ningún caso empujes la silla sin decírselo primero a la persona usuaria de la misma.
- Mantener contacto visual (misma altura de la persona que esté en silla de ruedas).
- Mantener una actitud natural, sin infantilizar.
- No actuar con actitud sobreprotectora.

VISITA GIJÓN/XIXÓN

Casa Paquet
Plza. Fermín García Bernardo s/n
33201 Gijón/Xixón
Asturias, España

☎ +34 985 34 17 71

turismo@gijon.es

www.visitagijon.es

