



Atención a clientes con necesidades especiales

En el proceso de integración de las personas con discapacidad, tan importante es la existencia de **servicios turísticos accesibles**, como el **trato** que en ellos se reciba.



Reglas básicas para la comunicación

- Desmitificar los problemas en el trato hacia las personas con discapacidad
- No sacar conclusiones precipitadas sobre el estado de una persona.
- Las personas con discapacidad prefieren tener su propia autonomía.
- No herir la dignidad de la persona en cuestión por resaltar su deficiencia.
- La mejor situación es la de integración con el resto de usuarios.

- No subestimarles. Que hagan solos todo lo que puedan
- No ayudar sin preguntar antes. Ellos nos dirán si necesitan o no la ayuda.
- No sentir recelo al hablar con ellos.
- No caer en el mutismo ni hablar demasiado. Tratarlos con normalidad.
- No tratarles como a niños ni aconsejarles a no ser que nos lo pidan.
- Demostrar comprensión y tolerancia ante su susceptibilidad
- Cuidar nuestras expresiones
- Dirigirnos a ellos, no a su acompañante.

¿Qué necesitan?

- Desean ser comprendidas y aceptadas por los demás.
- Necesitan mantener contacto con otras personas.
- Su mayor problema es la dependencia, no acusarlo más.
- No pasar inadvertidos les resulta molesto.
- Quieren sentirse en igualdad pero el trato que se les da lo dificulta.
- Quieren ser tratados como al resto de la población.

Personas con movilidad reducida



Dificultad para caminar

- Ofrecer ayuda para subir y bajar escaleras.
- Nunca quitar los bastones de su alcance.
- Ubicarlos en la mesa más cercana a la entrada.
- Ubicarlos en la habitación más cercana al ascensor.
- Evitar que tengan que recorrer todo el local.
- Prever espacios anchos en el recorrido que tengan que
- Adaptar el paso en longitud y rapidez.
- Proteger de las aglomeraciones en movimiento.
- Ayuda al entrar y salir de los vehículos.
- Portar equipajes o paquetes.
- Evitar estar mucho tiempo de pie.
- Ofrecer asiento.



Usuarios silla de ruedas

- Preguntar siempre en qué podemos ayudar y al realizarlo debemos hacerlo con cuidado y respeto.
- Colocarnos frente a ellos y a su altura, preferiblemente sentados.
- Coger la silla como nos indiquen y la manejaremos como nos hayan mostrado las personas que las utilizan.
- No apoyarse nunca en la silla de ruedas.
- Colocar los elementos a su alcance.
- Generar trayectos accesibles dentro de los establecimientos.
- Mostradores accesibles o en su defecto mesa o tablilla para poder firmar documentos.
- Confirmar la altura de las mesas.
- No invadir los espacios que hayan sido reservados (plazas de aparcamiento, rebajes en aceras, pasos de cebra...) para permitir su uso por personas que lo necesitan.
- Pensar que es una persona sentada pero nada más.
- Procurar una ubicación en planta baja

- Seguir las instrucciones del usuario. Él es quien mejor sabe lo que necesita.
- No dar sacudidas, acelerones ni frenazos.
- Caminar despacio y con cuidado.
- Poner el freno cuando nos detengamos.
- Cuando haya que levantarla, siempre desde los elementos fijos (puños). Nunca desde elementos desmontables (reposabrazos o reposapiés)

Subir aceras o peldaños



Bajar aceras o peldaños



Subir y bajar escaleras



1



2



Personas con problemas de audición

- Dirigirnos mirándole a la cara y con la nuestra bien iluminada, incluso llamar su atención antes de hablar, con un gesto tocándole el brazo. NUNCA en la cabeza o en la espalda.
- Vocalizar bien, despacio y con claridad pero sin gritar.
- Hablar con palabras sencillas y frases cortas.
- Si no nos comprenden podemos recurrir a los gestos o escribir lo que queremos comunicar.
- Necesitan de la lectura de nuestros labios y tendrán dificultad con la comprensión del lenguaje.
- Comprobar que han entendido lo que tratamos de decirles.
- No masticar chicles, sujetar cigarrillos o ponernos la mano en la boca al hablar, para facilitar la lectura de los labios.

- Si nos dirigimos a un grupo numeroso y la persona sorda está despistada encender y apagar al luz.
- Si son varias personas las que van a intervenir en la conversación, colocarse en círculo.
- No circular ni parar en sitios donde se interrumpa el contacto visual.
- No gesticular en exceso.
- Si hay intérprete de la lengua de signos, dirigirnos a ellos directamente.
- Si la persona no comprende expréselo de otro modo en vez de repetirlo de nuevo.
- Mantener contacto visual con la persona:
 - No dirigirse si alguno de los dos está de espaldas.
 - Asegurar buena iluminación en las caras.
 - Para llamar la atención acercarse y mover la mano en su espacio visual.
 - Evitar los objetos en la boca.
 - No gritar y vocalizar.

Personas con discapacidad visual



- Informar de que se les está dando la carta o cualquier otro objeto.
- Ofrecer ayuda pero preguntando primero.
- Podemos ofrecerles el brazo para guiarles pero nunca coger el suyo.
- Debemos identificarnos, indicarles qué personas están presentes y nunca dejarles solos sin avisar antes.
- No dirigirnos a su acompañante.
- Debemos hablar en tono normal y con claridad, describiendo las cosas con términos concretos.
- No gritarles, ellos no ven pero oyen muy bien.
- Nunca dejarles solos sin advertirlo.
- No molestar o intentar jugar con el perro guía.
- Comentar qué acciones vamos a realizar.
- Debemos avisar de que se van a encontrar un obstáculo, un peligro, orientarles...
- Poner su mano en el respaldo de la silla que vayan a utilizar.
- Advertir cuando se vayan a retirar los elementos de la mesa.



- Indicar claramente dónde se encuentran las cosas que pueda necesitar y describir cuales son sus características.
- Ofrecerse a leer la información escrita.
- En restaurantes describir el plato como un reloj.

Personas con discapacidad intelectual



- Comportarnos de forma natural, tratarlos con respeto y NUNCA burlarnos de sus fallos.
- Comprobar que han entendido lo que queremos comunicar.
- No utilizar jergas o expresiones de doble sentido.
- Tener paciencia porque a veces necesitan tiempo para procesar la información.
- No hablar de su discapacidad estando presentes.
- Limitar la ayuda. Deben y pueden desenvolverse solos.
- Dirigirnos a ellos, no a sus acompañantes.
- Tratarles conforme a su edad física, no como si fueran niños.
- Es importante que se desenvuelvan solos.