



Turismo Accesible

Uso correcto del lenguaje para el desarrollo de la actividad turística





SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

turismo
accesible
SERNATUR





Uso correcto del lenguaje para el desarrollo de la actividad turística

Subdirección de Desarrollo





turismo
accesible
SERNATUR







Turismo Accesible

Para cada persona el turismo representa cosas diferentes, para unos implica viaje, para otro descanso, vacaciones, estudios, investigación, pero en definitiva en todas partes del mundo se le asocia a algo positivo y entretenido. Pero ¿es para todas las personas igual?, ¿Todos tiene las mismas posibilidades de acceder a disfrutar del turismo?

Se podría enumerar muchas opiniones al respecto, pero en lo que sí estaremos todos de acuerdo, es en la gran barrera que impide el disfrute para todos por igual,

LA ACCESIBILIDAD.

Bajo el concepto de lo que representa el diseño universal, **la filosofía de la accesibilidad es:**

Llegar

Entrar

Recorrer

Usar

Salir

Si falla sólo un eslabón de estos puntos, la accesibilidad no es posible y la oportunidad de contar con accesos para todos por igual es un punto que nos involucra a todos, no es "problema de otros", es también nuestro problema. Todos estamos presentes en algunos de los eslabones anteriormente enumerados, pero sin duda tomaremos conciencia solo cuando a alguien que nos rodea o a uno mismo podamos llegar a estar discapacitados, incluso en forma temporal ¿usted o alguien cercano ha estado enyesado?

Para entregar una accesibilidad adecuada es importante entregarla en forma integral, y esto es a partir de la **MOVILIDAD y la COMUNICACIÓN**, por tanto hay que tener presente temas como el espacio, el tiempo y la forma de comunicarse.

Los textos en general hacen referencia a la MOVILIDAD, informando sobre cómo contar con infraestructuras adecuadas de accesibilidad facilitando el desplazamiento de las personas con capacidad disminuida. Pero la COMUNICACIÓN es fundamental para entregar un buen servicio, como contar con información adecuada antes de llegar al lugar, para una persona con discapacidad esto es primordial, o bien, contar con animación adecuada para lograr que tengan una estadía entretenida, en definitiva lo que resulta relevante es entregar un tratamiento adecuado que implica apertura al trato, normalidad, discreción y ayuda personal.

Ambos son importantes, la conjunción hace el equilibrio perfecto para entregar a estos clientes especiales, una adecuada y exitosa atención.

Conceptos básicos sobre discapacidad

El correcto manejo de los conceptos permite tener una mayor comprensión del tema y además contribuye a mejorar la atención al cliente, factor clave en la prestación de servicios turísticos.

Discapacidad

Es la ausencia o restricción, por causa de una deficiencia, de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano.

Importante es destacar que la discapacidad puede ser de carácter permanente o transitorio dependiendo de la causa que la produce, por este motivo no debemos olvidar que más de alguna vez podemos estar o sentirnos con discapacidad.

Forma Correcta de uso del lenguaje: persona con discapacidad, persona en situación de discapacidad.

Forma Incorrecta de uso del lenguaje: Discapacitado, con capacidades diferentes, incapacitado, invalido, minusválido, enfermito, anormal.

Estos conceptos nos permiten establecer dimensiones diferentes a considerar en las personas. La discapacidad se refiere a la actividad desarrollada por una persona y la dificultad que encuentra.

En definitiva son personas que por diversos factores personales ven obstaculizada su movilidad y la comunicación con el entorno.

Atención a clientes con necesidades especiales por movilidad reducida o con dificultades de comunicación.



Las reglas que se deben considerar son sencillas de aprender y aplicar:

- ✓ No subestimarles dejando que hagan por sí mismo todo lo que pueden, siempre preguntar si necesitan ayuda.
- ✓ No ayudarles nunca sin proponérselo antes. Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase. No se ofenda si la ayuda ofrecida no es aceptada. Cuando la acepten, atender discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, sin revuelo ni precipitaciones.
- ✓ Comportarse con naturalidad en los contactos personales, lo que suelen desear es que se les trate como a los demás, procurando sobre todo de:
 - Dirigirse a ellos no a sus acompañantes, a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.

- No sentirse incómodo al hablar con ellos, no mostrar preocupación o excesivo celo.
- Evite pronunciar frases compasivas sobre su estado. Si la conversación lo amerita, hablar con naturalidad.
- No caer en mutismo o explosión verbal inadecuada.
- No tratarlos como “niños”.
- No aconsejarlos a menos que lo pidan. Ellos saben bien lo que desean o necesitan.
- Demostrar comprensión y tolerancia, es natural que ante determinadas situaciones un cliente se muestre descontento si no ven satisfechas sus necesidades y expectativas.



Trato de clientes con discapacidad física:

CLIENTES CON DISCAPACIDAD PARA CAMINAR

Estas personas ejecutan determinados movimientos con dificultad, ya sea con ayuda o no de aparatos ortopédicos, bastones, etc, por tanto agradecen que se adapte el paso al suyo en longitud y rapidez; se les ofrezca ayuda para subir y bajar escaleras, entrar o salir de vehículos, se les ofrezca un asiento para no permanecer largo rato de pie.



Por problemas de fuerza o de equilibrio tiene dificultades para:

- ✓ Sentarse y levantarse
- ✓ Pasar pendientes pronunciadas, desniveles y escaleras.
- ✓ Pasar por espacios estrechos.
- ✓ Recorrer trayectos largos sin descansar.
- ✓ Evitar el peligro de caídas por resbalones o tropiezos de los pies o de los bastones,
- ✓ Abrir y cerrar puertas, especialmente si tienen mecanismos de retorno.
- ✓ Mantener el equilibrio
- ✓ Accionar mecanismos que requieran las dos manos
- ✓ Alcanzar objetos.

Por estos motivos, lo adecuado será evitar que caminen de más, por tanto lo mejor será situarlos en una mesa cercana a la salida e un comedor, o darles la habitación más cercana a los ascensores y escaleras para que no tengan que recorrer largos tramos de pasillos.

Forma Correcta de uso del lenguaje: Persona con discapacidad física, persona con movilidad reducida, persona que usa silla de ruedas (o muletas, o andador, etc).

Forma Incorrecta de uso del lenguaje: Lisiado, inválido, minusválido, tullido, cojo.



CLIENTES USUARIOS DE SILLAS DE RUEDAS

Estas personas necesitan una silla de ruedas para llevar a cabo sus actividades, de forma autónoma o con ayuda de terceras personas.

Tropiezan habitualmente con una serie de barreras urbanísticas, arquitectónicas y para el transporte que convierten sus desplazamientos en una seguidilla de obstáculos.

Tiene dificultades para:

- ✓ Superar desniveles aislados, escaleras y pendientes pronunciadas
- ✓ Evitar el peligro de volcar
- ✓ Pasar por lugares estrechos
- ✓ Transitar por espacios reducidos que impidan girar y/o abrir puertas.
- ✓ Alcanzar objetos
- ✓ Acceder a una amplia área de visión
- ✓ Compatibilizar su silla de ruedas con otros elementos de mobiliario.

Existen algunas reglas elementales para el trato con estas personas:

- ✓ No se deje llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva está tratando con una persona, simplemente, está sentada.

- ✓ Ponerse de frente cuando se le habla, nunca en una posición que signifique girarse, mejor será, si se puede, sentarse enfrente para quedar a su nivel.
- ✓ Si empuja la silla habrá que cuidar de no chocar con nadie ni con muebles u otros objetos.
- ✓ Empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente.
- ✓ Lo mejor es seguir las instrucciones del usuario, nadie mejor que él sabe como manejar su silla y cómo quiere ser conducido.
- ✓ Estar atento de subir o bajar escaleras con la silla de ruedas ya que requiere cierta técnica.

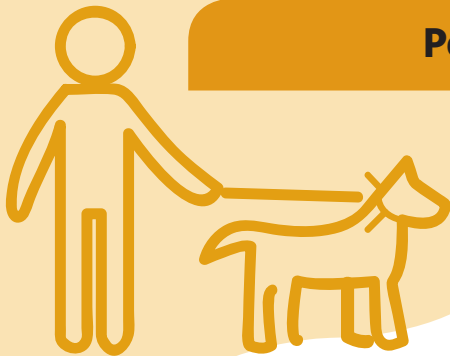


CLIENTES CON DISCAPACIDAD PARA EL USO DE LAS MANOS Y BRAZOS

Dependiendo de la situación o actividad a realizar es importante estar atento y preguntar sobre la ayuda que requiere. En los casos más usuales estas personas agradecen que se les abran botellas, puertas y se les lleven las cargas.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Son personas que tienen dificultades de percepción, debido a una limitación de sus capacidades sensitivas, principalmente las visuales o auditivas.



Personas con limitación visual

Tienen dificultades para:

- ✓ Detectar obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.)
- ✓ Determinar direcciones y seguir itinerarios.
- ✓ Obtener información gráfica (escritorios, colores, etc.)
- ✓ Localizar objetos (tiradores, elementos de mando, etc.)

Recomendaciones para el trato con personas ciegas:

Al encontrarse

- ✓ Lo principal es identificarse, indicando quien es la persona que se dirige a ellos.
- ✓ No ser sobreprotector. Se sugiere no seguirles en su recorrido "por si hay que ayudarles". Lo pueden notar y sentirse incómodos. Lo mejor es preguntarles si van a necesitar ayuda.
- ✓ A veces, sin querer, se tiene la tentación de hablarles más alto para comunicar mejor, pero no es necesario, no tienen problemas de audición, sino de visión.



Al comer

- ✓ Cuando ofrezca algo hay que señalarles qué se les está dando, o dónde está situado.
- ✓ Para ofrecerles asiento, se pone su mano en el respaldo de la silla o el brazo del sillón, informándoles, siempre de su posición respecto al asiento, luego se acomodarán solos.
- ✓ En el comedor, indicarle la posición de los cubiertos, platos y vasos, así como la posición de la comida en el plato. Una forma de hacerlo es llevar la mano de la persona ciega hasta cada objeto en la mesa para que lo reconozca y pueda usarlo. Por lo general bastará con dar indicaciones de situación de los objetos para que coma en forma autónoma.

Al caminar

- ✓ Al acompañar a una persona ciega, habrá que advertir de los posibles obstáculos que se vayan encontrando, veredas, escaleras u otro elemento que haya a su paso, e indicar el lugar en que se encuentran (derecha u izquierda).
- ✓ En un espacio desconocido para ellos o al caminar por la calle si se les acompaña, se les ofrece al brazo para que se apoyen, no hay que tomar el suyo y “arrastrarles” o “empujarlos”. Se camina a su lado ligeramente por delante, y sólo en los sitios estrechos, como en una puerta por ejemplo, se toma la delantera para pasar usted primero.
- ✓ Nunca hay que dejarlos solos sin advertirlo ya que les resulta incómodo percatarse que están hablando solos o además pensar que siguen acompañados.
- ✓ Para subir o bajar de un vehículo solo basta poner su mano en el pasamanos e indicarle el número de escalones que tiene delante.

En la habitación

- ✓ Es fundamental no cambiar la ubicación de los objetos que constituyen el entorno habitual del ciego si decírselo previamente. Por ejemplo si cambia de posición un mueble o ha movido la posición de sus útiles de aseo puede ocasionarle una incomodidad.

Forma Correcta de uso del lenguaje: Persona ciega o con discapacidad visual, persona con baja visión (si es el caso)

Forma Incorrecta de uso del lenguaje: cieguito, el ciego, no vidente, invidente, corto de vista.



Las personas con limitación en la audición:



Se pueden identificar a estos clientes en dos grandes grupos, los sordos profundos y las personas con hipoacusia, es decir con un nivel de audición por debajo de lo considerado normal.

Tienen dificultades para:

Obtener información mediante señales acústicas (voz, alarmas, timbres, etc.)

Interactuar con las demás personas, lo que provoca una sensación de aislamiento.

Recomendaciones para el trato con personas sordas:

- ✓ La mayor parte de las personas sordas pueden hablar. Pierden ciertos matices, y tanto el acento como el volumen pueden sonarnos extraños o ásperos, pero sin embargo, les permite comunicarse en el lenguaje común.
- ✓ Lo más recomendable es contar con personal capacitado en lenguaje de señas, cuando no sea posible es importante es demostrar interés en establecer una comunicación.
- ✓ Utilizar un tono normal de voz, de nada sirve gritar porque simplemente no escuchan.
- ✓ Hablar con normalidad, no rápidamente ni demasiado lento, para que si saben hacerlo, puedan leer los labios.
- ✓ Lo mejor será utilizar frases cortas y gramaticalmente correctas.
- ✓ Se puede ser expresivo, pero no es necesario gesticular con exceso, puede resultar ridículo o molesto para la persona sorda.



- ✓ En reuniones o en una visita guiada, habrá que procurar su participación dando explicaciones o pasándole notas escritas para evitar su aislamiento.
- ✓ Es importante poner en los servicios turísticos, sistema de aviso y alarma visuales, pensados para situaciones de emergencia.

Forma Correcta de uso del lenguaje: Persona con discapacidad auditiva, persona sorda.

Forma Incorrecta de uso del lenguaje: El sordo, la sorda, el sordomudo.

GUIA PRÁCTICA: UNA



Persona Sorda

- ✓ Pregúntale si lee o escribe. Si la respuesta es positiva puedes comunicarte con él por escrito.
- ✓ De lo contrario, facilita que pueda leer tus labios. Mantente frente a la persona todo el tiempo que dure la conversación, no te agaches ni le des la espalda.
- ✓ Habla sin taparte la boca, no te pongas el lápiz o las manos en la boca.
- ✓ Habla lento y modula sin exagerar. Apóyate con gestos y signos sencillos.



Persona Ciega

- ✓ Verbaliza todas las acciones de interacción.
- ✓ Ofrece alternativas para que conozca los contenidos de la carta: leerle la información.



Persona con discapacidad física

- ✓ Procura que los espacios físicos no le presenten dificultades.
- ✓ Si debes desplazarte con la persona pregunta si quiere ayuda y como conducirla
- ✓ Si se trata de una persona en silla de ruedas, focaliza la atención en ella, no en la silla de ruedas.
- ✓ Ponte al frente, nunca detrás o en un lugar que le obligue a girarse o levantar la cabeza.

ATENCIÓN UNIVERSAL



Persona con discapacidad intelectual

- ✓ Utiliza un lenguaje sencillo, lento y asegurándote que la persona comprendió cada una de las cosas que le explicaste.
- ✓ Comunícate en forma natural y sencilla
- ✓ Trátalo de acuerdo a la edad que tiene, evitando expresiones infantiles.
- ✓ Promueve que la persona se desenvuelva por sí misma en todo lo que le sea posible, ayudándola solo en lo que es necesario.

turismo
cesible
SERNATUR



Persona adulto mayor

- ✓ Ofrécele instrucciones en forma lenta y lenguaje sencillo.
- ✓ Si notas que tiene alguna dificultad visual, ofrécete una lupa para revisar la información.
- ✓ Trátalo como a un adulto, evita infantilizarlo y asimismo evita expresiones como abuelito.



turismo
accessible
SERNATUR

Elaborado por:

Verónica Aguilar / Encargada Sub Unidad Desarrollo Local

Conzuelo Contreras / Profesional Sub Unidad Desarrollo Local,
Encargada Nacional Turismo Accesible



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile



Turismo Accesible

Uso correcto del lenguaje para el desarrollo de la actividad turística

