



**Neurodivergencia:
Mejorando las
experiencias turísticas.**





Chile por un turismo para todas las personas

Servicio Nacional de Turismo

©Subdirección de Desarrollo.

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de enseñanza e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Desarrollado por SERNATUR

Investigación y desarrollo de contenidos ©Sernatur:

Conzuelo Contreras.

Edición General ©Sernatur:

Enzo Rocha.

Supervisión de contenidos:

Fundación Grow Up

Marcela Tolosa

Carmen Gallinato

Imágenes:

©Sernatur / ©IStock, prohibida su reproducción

Diseño y diagramación:

©Oveja Rubia SpA



Introducción

En un mundo cada vez más inclusivo es fundamental garantizar que todas las personas, independientemente de sus características o necesidades, puedan disfrutar plenamente de las oportunidades que ofrece el turismo.

Reconociendo esta necesidad, el Servicio Nacional de Turismo y la Fundación Grow Up han unido fuerzas para desarrollar una guía de ayuda técnica pionera que facilita herramientas a los prestadores de servicios turísticos.

De este modo, quienes trabajan en las empresas de turismo podrán tratar de la mejor manera posible a las personas neurodivergentes, sus familias y cuidadores y, de este modo, brindar una experiencia turística de calidad.

La neurodiversidad se refiere a la variabilidad natural en el funcionamiento cerebral y se manifiesta en diferentes condiciones, como el trastorno del espectro autista (TEA), el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH) y la discapacidad intelectual, entre otras. Estas condiciones pueden influir en la forma en que las personas perciben, interactúan y experimentan el entorno turístico, debido principalmente a dificultades que presentan en lo sensorial, lo comunicación y la interacción social.

La colaboración entre Sernatur y Grow Up proporciona orientación a los prestadores y apoyo a las personas neurodivergentes, así como a sus familias y cuidadores, para que puedan disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. La guía de ayuda técnica es una herramienta diseñada específicamente para abordar las necesidades particulares de este grupo, ofreciendo recomendaciones y estrategias que faciliten su participación en el turismo y les permita sentirse seguros y acogidos.

Este documento abordará específicamente la interacción con proveedores de servicios turísticos y proporcionará información práctica sobre cómo adaptar entornos y servicios para que sean inclusivos y acogedores para las personas neurodivergentes, teniendo en cuenta aspectos como la comunicación, las rutinas, las sensibilidades sensoriales y las necesidades de apoyo específicas.

El objetivo de esta iniciativa conjunta es fomentar un turismo inclusivo y promover la sensibilización sobre la neurodiversidad en la industria turística. Al proporcionar una guía de ayuda técnica integral, se espera **facilitar la participación de las personas neurodivergentes en todas las etapas del viaje, promoviendo experiencias turísticas enriquecedoras y libres de barreras,** a fin de generar un turismo para todas las personas.

Entendiendo qué es la neurodivergencia

¿Alguna vez te has preguntado si existirán personas que no pueden, no saben o no entienden cómo disfrutar del lugar donde se encuentran?

La respuesta es sí, estas personas existen y son reconocidas como neurodivergentes.

En 1998, la socióloga y activista Judy Singer utilizó el término neurodiversidad para referirse a la diversidad natural en el funcionamiento del cerebro humano. Al igual que la biodiversidad se refiere a la coexistencia y la diferenciación de especies en un ecosistema, **la neurodiversidad describe la variación entre los cerebros de las personas.**

Un pequeño grupo de la población tiene un desarrollo neurológico que difiere en algunos aspectos de la mayoría, lo cual se considera atípico desde una perspectiva estadística. Estas personas se autodenominan neuroatípicas o neurodivergentes.

En el paradigma de la neurodiversidad, el término neurodivergente se utiliza para describir a aquellos individuos cuyo tipo de cerebro es diferente al que se considera privilegiado por la sociedad en la que viven.

Existen distintos tipos de neurodivergencia

Genéticas

- Autista
- Síndrome de Down
- Rett (trastorno genético neurológico y de desarrollo poco frecuente que afecta la forma en que se desarrolla el cerebro)
- TDAH (trastorno por déficit de atención e hiperactividad)



Producidas por enfermedad

- Alzheimer
- Demencia senil
- Epilepsia



Producidad por condiciones o trastornos emocionales

- Depresión y ansiedad

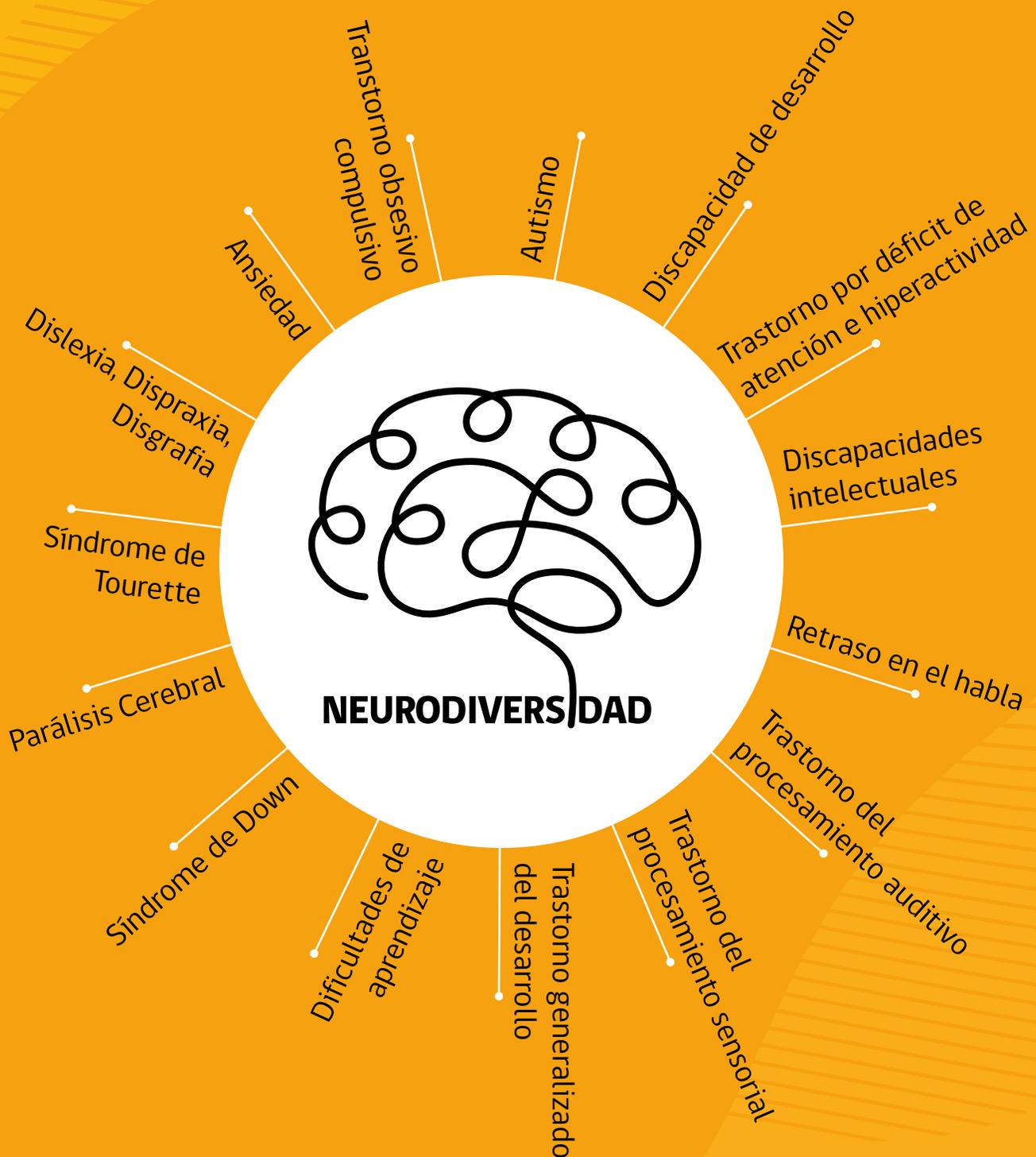


Producidas por lesiones cerebrales adquiridas durante su gestación, nacimiento, por accidentes, etc.



Fuente: capacitación sobre autismo de la Fundación Grow Up a Sernatur, en julio de 2023.

La neurodivergencia significa que el cerebro procesa, aprende y se comporta de forma diferente a lo que se considera típico o neurotípico





El autismo es un trastorno del neurodesarrollo que impacta en aspectos cognitivos, sociales, emocionales e intelectuales

Puede impactar a distintas áreas:

1. **Cognitiva:** las personas aprenden, piensan y procesan la información de forma diferente.
2. **Social:** las personas pueden tener dificultades en comprender algunas reglas sociales y en como relacionarse con los demás.
3. **Emocional:** las personas pueden tener dificultades en comprender y expresar lo que sienten.
4. **Intelectual:** las personas pueden tener dificultades a nivel intelectual, o, por el contrario, tener un nivel intelectual superior.

Muestra alteraciones en los siguientes aspectos:

- Comunicación social
- Interacciones sociales recíprocas
- Intereses (repetitivos) y patrones restrictivos
- Diferencias en procesamiento sensorial

Fuente: capacitación sobre autismo de la Fundación Grow Up a Sematur (julio de 2023)



Qué papel cumplen las emociones en la neurodivergencia

Las emociones son propias del ser humano. Se pueden clasificar en positivas y negativas, pero todas cumplen una función importante. No son buenas o malas. Al manifestarlas y mover esa energía de alegría, enojo, frustración, etcétera, las personas activan la función correspondiente a cada emoción y pueden evitar un desenlace o problema mayor.

Las emociones son procesos cognitivos que se activan cuando el organismo detecta un estado que pone en marcha los mecanismos y recursos que estén a su alcance para intentar controlar la situación. Su función radica en favorecer la acción y la reacción ante situaciones inesperadas. Cada emoción nos prepara para una clase distinta de respuesta.

Entendemos la regulación emocional y conductual como tener la conciencia de la relación que existe entre la emoción, la cognición y el comportamiento. **Es decir, tomar una pausa para entender cómo me siento y por qué me siento así. De esta manera, podremos poner en marcha nuestros mecanismos y generar estrategias para reaccionar y actuar de una forma más adaptativa** para enfrentar de mejor manera las situaciones que se presentan en la vida.

Lo que sucede con las personas neurodivergentes es que muchas veces tienen desregulaciones emocionales y conductuales (DEC) por factores externos propios del ambiente donde se encuentran.

Cuando una persona experimenta una respuesta motora o emocional intensa frente a estímulos o situaciones específicas, puede tener dificultades para comprender y

expresar adecuadamente su estado interno o emociones. Esto puede manifestarse de manera más pronunciada de lo esperado para su edad y causar desafíos adicionales en su desarrollo.

¿Y cómo las vemos?

Internamente se podría producir un aumento de la temperatura corporal, del ritmo cardíaco y la frecuencia respiratoria; esta última también puede manifestarse en una dificultad para respirar, además de tensión muscular.

Las reconocemos como:

- Llanto
- Gritos
- Mucho movimiento o movimientos repetitivos
- Golpes a objetos o personas
- Lanzar objetos
- Autolesionarse
- Aferrarse a objeto
- Paralizarse o esconderse



Es importante mencionar que las cuidadoras o cuidadores en ocasiones también pueden experimentar DEC y aunque logre autorregularse, su estrategia no siempre es efectiva con la persona que tiene a cargo. (Imagina a una madre de un niño con Trastorno del Espectro Autista, desbordada por la rabieta de su hijo).

Fuente: capacitación sobre autismo de la Fundación Grow Up a Sernatur, en julio de 2023.

Qué hacer frente a situaciones de personas neurodivergentes en espacios turísticos





Para todos los prestadores de servicios turísticos y para la población en general, **se debe considerar lo siguiente como base de un buen servicio ante situaciones de desregulaciones emocionales y conductuales (DEC):**

- ✓ Mantengo la calma
- ✓ No emito juicios de valor
- ✓ Soy respetuoso
- ✓ Soy empático
- ✓ Evito expresiones faciales o vocalizaciones
- ✓ Sigo las instrucciones del cuidador

Ten en cuenta que en ocasiones un DEC puede durar varios minutos, por lo que hay que tener paciencia. Frente a situaciones y desafíos con personas neurodivergentes en espacios turísticos, es importante que el personal esté preparado y tenga en cuenta algunas pautas para brindar un entorno inclusivo y acogedor.

“Solo desde el conocimiento del autismo, de esta singularidad y de las vivencias de sus familias es que se pueden comprender las necesidades de las personas que lo presentan y los apoyos individualizados que necesitan, pues todas precisan ayuda y comprensión sin importar su posición en el espectro”.¹

Áreas en donde se pueden incluir cambios y nuevos modelos de atención al cliente desde la dimensión de la neurodivergencia y la discapacidad cognitiva para niñas, niños, adolescentes y adultos:

¹ Fundación Grow UP. 2023



Hoteles

✓ Sensibilización y capacitación

Proporciona capacitación al personal sobre la neurodiversidad y las diferentes necesidades que pueden tener las personas neurodivergentes. Esto ayudará a crear conciencia y comprensión, fomentando un trato respetuoso y adecuado. *Te dejamos un díptico al final del documento que puedes compartir con quienes trabajan en tu servicio.*

✓ Comunicación clara y directa

Utiliza un lenguaje claro y sencillo al interactuar con personas neurodivergentes. Evita el uso de jergas o conceptos abstractos. Sé paciente y brinda instrucciones paso a paso si es necesario.

• Ofrece apoyos visuales

Proporciona información visual clara y accesible, como mapas, pictogramas o señalización adecuada, para ayudar a las personas neurodivergentes a orientarse en el hotel y comprender los servicios disponibles. Puedes recurrir a la tecnología si es necesario, para facilitar la interacción (comunicación aumentativa).

• Otras sugerencias

Permite hacer el check in y el check out en espacios seguros y preferenciales, ofrece servicio a la habitación y dispón de una carta con pictogramas. *Revisa el anexo de la cartilla de pictogramas al final del documento.*

✓ Flexibilidad en rutinas y horarios

Comprende que algunas personas neurodivergentes pueden tener rutinas y horarios establecidos. En la medida de lo posible, sé flexible y considera adaptar ciertas políticas o servicios para acomodar sus necesidades individuales.

✓ Ambiente sensorialmente amigable

Ten en cuenta el entorno sensorial. Evita luces intensas o parpadeantes, ruidos fuertes, extractores de aire o ventiladores y texturas desencadenantes en las áreas comunes. Ofrece opciones para ajustar la iluminación o el volumen del sonido, si es posible.

Ejemplo de una situación

Imagina que un huésped neurodivergente llega al mostrador de recepción para hacer el check in. La persona parece ansiosa y tiene dificultades para comunicarse verbalmente. Aquí está cómo el personal del hotel puede abordar la situación:

–**Recepcionista:** ¡Bienvenido a nuestro hotel!

¿En qué puedo ayudarle?

–**Huésped neurodivergente:** (muestra signos de ansiedad y no responde).

–**Recepcionista:** (mantiene la calma y utiliza un tono de voz suave) Entiendo que puede sentirse un poco abrumado. Estoy aquí para ayudarle. ¿Necesita un momento para relajarse antes de hacer el check in?

–**Huésped neurodivergente:** (asiente).

–**Recepcionista:** Tenemos un área tranquila cerca del vestíbulo donde puede sentarse y tomar un respiro. Puede tomarse el tiempo que necesite. También puedo proporcionarle un formulario de check in impreso si prefiere escribir sus datos en lugar de hablar.

–**Huésped neurodivergente:** (se dirige al área tranquila y se calma).

En este ejemplo, el personal del hotel muestra empatía y ofrece opciones al huésped neurodivergente para que se sienta más cómodo.

Adaptar el enfoque y brindar apoyo adecuado puede ayudar a establecer una experiencia positiva para las personas neurodivergentes en espacios turísticos como los hoteles.

Otra manera de abordar esta situación es con pictogramas. *Te invitamos a imprimir algunos que salen al final de esta guía.*



Restaurantes

Al igual que en el servicio anterior, en los restaurantes es importante que el personal esté preparado y tenga en cuenta algunas pautas para brindar un entorno inclusivo y acogedor.

Sensibilización y capacitación

Proporciona capacitación al personal sobre la neurodiversidad y las diferentes necesidades que pueden tener las personas neurodivergentes. Esto ayudará a crear conciencia y comprensión, fomentando un trato respetuoso y adecuado. *Revisa el díptico al final del documento.*

Comunicación clara y directa

Utiliza un lenguaje claro y sencillo al interactuar con personas neurodivergentes. Sé paciente y brinda instrucciones paso a paso si es necesario. Asegúrate de que el menú esté bien explicado y sea fácil de entender. Puedes tener un menú especial con pictogramas o dibujos. *Encuentra algunos ejemplos para imprimir al final de esta guía.*

Considera las sensibilidades sensoriales

Ten en cuenta el ambiente sensorial del restaurante. Evita luces parpadeantes, ruidos fuertes y música alta. Ofrece opciones para ajustar la iluminación o el volumen del sonido. Si no es posible, considera la opción de tener audífonos de cancelación de ruido y ofrecerlo a los comensales.

Adapta el servicio y el tiempo de espera

Comprende que algunas personas neurodivergentes pueden tener dificultades con el tiempo de espera o cambios en la rutina. Trata de agilizar el servicio y, si hay demoras, mantén al cliente informado y ofrece opciones para que se sienta más cómodo durante la espera.

Brinda opciones y adaptaciones en el menú

Ofrece opciones dietéticas flexibles para acomodar diferentes necesidades, como menús especiales o preferencias alimentarias. Si es necesario, sé flexible para adaptar los platos o presentar las comidas de manera visualmente clara.

Recuerda que muchas personas neurodivergentes presentan selectividad alimentaria con base sensorial e intolerancias a ciertos alimentos. Este punto puede hacer la diferencia absoluta en la experiencia de una familia neurodivergente.

Designa espacios seguros

Dispón algunas mesas dentro del restaurante que estén estratégicamente ubicadas desde el punto de vista de los estímulos sensoriales, como ruidos y luces, principalmente.

✓ Otras sugerencias

Establece un horario preferencial en restaurante, designa mesas con anticipación, ofrece pictogramas para facilitar la interacción, carta o menú especial.

Si quieres ir más lejos aún y poner un sello de calidad inclusivo a tu servicio turístico, también podrías diseñar un espacio en la reserva que señale que, si algún integrante del grupo familiar es neurodivergente, lo hagan saber con anticipación para facilitar opciones que brinden una gran experiencia.

www.salidasinclusivas.com es una app para que las personas con autismo puedan elegir su menú. De esta manera, se contribuye a la interacción social y la independencia de las personas neurodivergentes y sus familias.

Ejemplo de una situación

Una familia entra al restaurante y se acerca al mostrador de recepción. El mesero les saluda amablemente.

—**Mesero:** ¡Bienvenidos al restaurante!

¿En qué puedo ayudarles hoy?

—**Madre:** Hola, tenemos una reservación para cuatro personas a nombre de García.

Quería preguntar si tienen pictogramas disponibles para ayudar a mi hijo a comunicarse durante la comida.

—**Mesero:** ¡Claro que sí!

Estamos comprometidos en brindar una experiencia inclusiva para todos nuestros clientes.

Tenemos pictogramas disponibles para facilitar la comunicación. Permítanme proporcionarles un juego de pictogramas para que puedan usarlos durante su visita.

El mesero entrega a la familia un juego de pictogramas que contiene diferentes elementos del menú y las instrucciones básicas.

—**Mesero:** Aquí tienen los pictogramas. Pueden utilizarlos para seleccionar sus platos y comunicarse con nosotros de manera más fácil. Si necesitan alguna ayuda adicional o tienen alguna pregunta, no duden en decirme. Estamos aquí para asegurarnos de que tengan una experiencia agradable.



La familia agradece al mesero por su consideración y acepta los pictogramas.

—**Mesero:** ¡Gracias por su comprensión! Pueden tomar su tiempo para revisar el menú y utilizar los pictogramas para hacer sus pedidos. Estaré cerca por si necesitan algo más. ¡Que disfruten su comida!

En este ejemplo, el restaurante demuestra su compromiso con la inclusión y la accesibilidad al ofrecer pictogramas como herramienta de comunicación para los clientes neurodivergentes.

El mesero responde de manera positiva a la solicitud de la familia y les proporciona los pictogramas necesarios. Esto crea un entorno acogedor y facilita la comunicación efectiva durante la visita al restaurante.

Recuerda que las vivencias, las sensaciones y emociones se transforman en una buena o mala experiencia turística.



Guiados turísticos

Imagina que estás trabajando como guía turístico y acompañas a un grupo de personas, entre ellas, unos niños neurodivergentes en una excursión.

Durante la visita a un lugar concurrido, uno de los miembros del grupo comienza a sentirse abrumado por la multitud y muestra signos de ansiedad, como agitación, llanto y dificultad para comunicarse.

En esta situación, es importante mantener la calma y recordar que cada individuo tiene sus propias necesidades y formas de procesar las emociones.

✓ Mantén la empatía

Reconoce y valida las emociones de la persona. Exprésale que entiendes que la situación puede resultar abrumadora para ella. *Consulta el díptico al final del documento.*

✓ Busca un entorno tranquilo

Trata de encontrar un espacio más tranquilo y menos concurrido donde la persona pueda relajarse y sentirse más cómoda. Puedes ofrecerle un lugar cercano para sentarse y tomar un respiro.

✓ Comunica de manera clara y tranquila

Utiliza un tono de voz suave y calmado al hablar. Evita el uso de lenguaje complicado o confuso. Explica que estás allí para apoyar y que la persona puede tomarse el tiempo que necesite.

✓ Ofrece opciones

Brinda opciones a la persona para que se sienta más empoderada y con control sobre la situación. Pregúntale si prefiere continuar la visita en un ritmo más lento, cambiar de actividad o si hay algo en particular que pueda ayudarla a sentirse mejor.

✓ Proporciona información predictiva

Si sabes que ciertas situaciones pueden ser desencadenantes para la persona, bríndale información anticipada sobre lo que van a experimentar. Explícale detalladamente lo que sucederá a continuación y cómo puede prepararse para ello.

Recuerda que cada persona es única y puede responder de manera diferente. **Adaptar las estrategias a las necesidades individuales y mantener una actitud comprensiva y respetuosa ayudará a gestionar de manera efectiva las situaciones de desregulación emocional y conductual en el turismo.** *Al final del documento, hay cartillas de apoyo que puedes imprimir para utilizar en tu servicio.*



Transporte

Cuando se trata de interactuar con personas neurodivergentes en espacios turísticos, es importante adoptar un enfoque inclusivo y comprensivo.

✓ Sensibilización y formación

El personal de servicios de transporte debería recibir capacitación sobre la diversidad neurodivergente, incluyendo información sobre diferentes condiciones, como el trastorno del espectro autista (TEA), el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH) y otros. Esto ayudará a crear conciencia y comprensión sobre las necesidades y los comportamientos particulares de las personas neurodivergentes. *Revisa el díptico al final del documento.*

✓ Comunicación clara

Al interactuar con personas neurodivergentes, es importante utilizar un lenguaje claro y conciso. Evita el uso de jergas, expresiones ambiguas o indirectas. Sé directo y proporciona instrucciones o información de manera clara y sencilla. *Revisa la cartilla básica con pictogramas que son de utilidad para comunicarse.*

✓ Flexibilidad y adaptabilidad

Reconoce que las personas neurodivergentes pueden tener necesidades específicas en términos de espacio, ruido, iluminación u otras condiciones ambientales. Si es posible, ofrece opciones para adaptar el entorno a estas necesidades. Por ejemplo, permitirles sentarse en una zona más tranquila del vehículo o ajustar la iluminación si es necesario.

✓ Paciencia y empatía

Algunas personas neurodivergentes pueden tener dificultades para comunicarse o expresar sus necesidades. Mantén la calma, sé paciente y muestra empatía en todo momento. Escucha activamente y trata de entender sus preocupaciones o preguntas.



✓ Respeto a las rutinas y objetos de apoyo

Algunas personas neurodivergentes pueden depender de rutinas u objetos de apoyo, como juguetes, dispositivos de comunicación u otros elementos reconfortantes. Respeta su necesidad de tener estos objetos y bríndales el espacio para utilizarlos si es necesario. Algunos de estos elementos son los juguetes de espuma, spinner y los fidget toys.

Ejemplo de una situación

Imaginemos que una persona con trastorno del espectro autista (TEA) está abordando un autobús turístico.

El conductor del autobús puede seguir estos pasos:

1. Saludar amablemente a la persona y mantener contacto visual sin ser invasivo.
2. Proporcionar instrucciones claras y concisas sobre la entrada al autobús y la ubicación de los asientos.
3. Ofrecer opciones de asientos, como una zona más tranquila o cerca de una ventana.
4. Ser paciente si la persona necesita más tiempo para subir al autobús o encontrar su asiento.
5. Estar disponible para responder ante preguntas o preocupaciones y proporcionar información adicional sobre el recorrido turístico si es necesario.
6. Mantener un ambiente tranquilo y respetar cualquier necesidad específica que la persona pueda tener, como evitar luces brillantes o música alta.
7. Tratar a la persona con respeto y empatía en todo momento, reconociendo y valorando sus habilidades y necesidades individuales.



Atractivos turísticos

Frente a situaciones con personas neurodivergentes en atractivos turísticos, te dejamos algunas recomendaciones.

✓ Adaptaciones en la experiencia

Considera la posibilidad de realizar adaptaciones en la experiencia turística para que sea más accesible. Esto puede incluir opciones como recorridos guiados con menos estímulos sensoriales, horarios de visita flexibles o áreas tranquilas para descansar.

✓ Personalizar la interacción

Reconoce que cada persona es única y puede tener preferencias y necesidades específicas. Adapta tu interacción según las indicaciones y solicitudes individuales, respetando las rutinas o necesidades de apoyo de cada persona.

✓ Brindar apoyo emocional

Sé empático y muestra disposición para brindar apoyo emocional a las personas neurodivergentes si se sienten abrumadas o ansiosas. Escucha activamente sus necesidades y ofréceles información tranquilizadora sobre la experiencia turística.

Ejemplo de una situación

Una persona neurodivergente visita un atractivo turístico y muestra signos de ansiedad debido a la cantidad de personas y al ruido ambiental.

–**Personal del atractivo turístico:** (se acerca a la persona con calma) ¡Hola! ¿Estás disfrutando tu visita hasta ahora?

Persona neurodivergente se muestra inquieta y nerviosa.

–**Personal del atractivo turístico:** Entiendo que pueda resultar abrumador. Quiero asegurarte de que estamos aquí para ayudarte y que hagas de esta visita una experiencia agradable. ¿Hay algo específico que necesites o alguna pregunta que pueda responder?

Persona neurodivergente señala que necesita un lugar tranquilo.

–**Personal del atractivo turístico:** Claro, puedo llevarte a una zona más tranquila donde podrás relajarte y disfrutar de un ambiente menos concurrido. Además, puedo ofrecerte un folleto con información visual y descripciones detalladas de las áreas que visitarás para que te sientas más seguro.

La persona neurodivergente asiente y muestra alivio.

–**Personal del atractivo turístico:** Estoy aquí para ayudarte en lo que necesites durante tu recorrido. Si en algún momento te sientes incómodo o necesitas un descanso, por favor avísame. Queremos que tengas una experiencia turística placentera y adaptada a tus necesidades.



Anexos

Tener la posibilidad de presentar a las personas neurodivergentes, sobre todo a las personas que están dentro de la condición del espectro del autismo, la posibilidad de representar mediante pictogramas una variedad de indicaciones y normativas propias les entrega a ellos y a ustedes la posibilidad de:

Accesibilidad

Los pictogramas son herramientas visuales que facilitan la comprensión de las normas, lo que beneficia a todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades o dificultades de lectura.

Inclusión

Al utilizar pictogramas, se crea un ambiente inclusivo donde todas las personas, independientemente de sus capacidades, pueden comprender y seguir las normas de manera efectiva.

Claridad y consistencia

Los pictogramas ofrecen una representación visual clara y consistente de las normas, evitando malentendidos y promoviendo un comportamiento coherente.

Independencia

Facilitan la autonomía de las personas al permitirles comprender y seguir las normas por sí mismos, lo que promueve la responsabilidad y la autodirección.

Apoyo multilingüe

Los pictogramas pueden ser comprensibles para personas que hablan diferentes idiomas, lo que es beneficioso en entornos multilingües.

Reducción de la ansiedad

Para algunas personas, comprender las expectativas a través de imágenes puede reducir la ansiedad y promover un ambiente de aprendizaje más relajado.

Consistencia visual

Los murales con pictogramas proporcionan una referencia visual constante que puede ser útil para personas con trastornos del espectro autista u otras necesidades de apoyo visual.

Aprendizaje activo

Involucrar a las personas en la creación de murales con pictogramas puede ser una actividad de aprendizaje activo que promueve la comprensión de las normas y la responsabilidad compartida.

Respeto por la diversidad

Fomenta el respeto y la valoración de la diversidad, al reconocer que cada persona tiene sus propias necesidades y formas de comprender las normas.

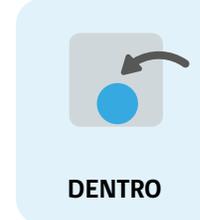
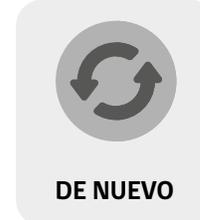
Palabras Esenciales

 SÍ	 NO	 YO, ME, MI	 TÚ	 ÉL	 ELLA
 MÍO, MÍA	 TUYO, TUYA	 SUYO, SUYA	 ¿QUÉ?	 ¿DÓNDE?	 ¿CUÁNDO?
 ¿QUIÉN?	 ¿POR QUÉ?	 ¿CUÁL?	 DIALOGAR	 HABLAR	 PENSAR
 VER	 LEER	 QUIERO	 IR	 ME GUSTA	 AYUDA
 ABRIR	 HACER	 TENER	 DESEAR	 SUBIR	 BAJAR
 COLOCAR	 GUARDAR	 ESCOGER	 NECESITAR	 ESPERAR	 COMENZAR

RECORTA AQUÍ

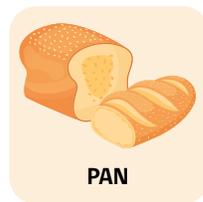


Palabras Esenciales

 <p>BEBER</p>	 <p>COMER</p>	 <p>PREGUNTAR</p>	 <p>ESTAR</p>	 <p>PARE</p>	 <p>SE ACABÓ</p>
 <p>AQUÍ</p>	 <p>ALLÍ</p>	 <p>DEBAJO</p>	 <p>ENCIMA</p>	 <p>FUERA</p>	 <p>DENTRO</p>
 <p>ANTES</p>	 <p>AHORA</p>	 <p>DESPUÉS</p>	 <p>OTRO, OTRA</p>	 <p>TURNO</p>	 <p>DE NUEVO</p>
 <p>BUENO</p>	 <p>MALO</p>	 <p>MÁS</p>	 <p>MENOS</p>	 <p>IGUAL</p>	 <p>DIFERENTE</p>
 <p>MUCHO</p>	 <p>POCO</p>	 <p>RÁPIDO</p>	 <p>LENTO</p>	 <p>CALIENTE</p>	 <p>FRÍO</p>
 <p>DIVERTIDO</p>	 <p>SABROSO</p>	 <p>SED</p>	 <p>HAMBRE</p>		



Palabras esenciales Restaurante



RECORTA AQUÍ



Palabras esenciales Restaurante



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
 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 ¿ ? ESPACIO

L LUNES M MARTES M MIÉRCOLES J JUEVES V VIERNES S SÁBADO D DOMINGO

SOY ALÉRGICO A:

GLUTEN	CRUSTÁCEOS	MOLUSCOS	HUEVOS	PESCADOS	MANÍ	SOJA
FRUTOS SECOS	APIO	MOSTAZA	SÉSAMO	LÁCTEOS	DIÓXIDO DE AZUFRE Y SULFITOS	



Palabras esenciales Hotel/Viajes

 HOLA	 ADIOS	 BUENOS DÍAS	 BUENS TARDES	 BUENAS NOCHES	 POR FAVOR
 GRACIAS	 SÍ / BIEN	 NO / MAL	 ¿CUÁNTO CUESTA?	 QUIERO	 MOLESTAR
 LIMPIAR	 CAMBIAR	 VIAJAR	 LLAMAR	 IR	 VISITAR
 COMPRAR	 RECEPCIÓN	 HABITACIÓN	 BAÑO	 WIFI	 TELEVISIÓN
 CONTROL	 REFRIGERADOR	 COLCHÓN	 ALMOHADAS	 SÁBANAS	 MANTAS
 TOALLAS	 DESAYUNO	 ALMUERZO	 ONCE	 CENA	 FRÍO
 CALIENTE	 AGUA	 REFRESCOS	 ALCOHOL	 PARADA MICRO	 PARADA TAXI
 TERMINAL BUS	 AEROPUERTO	 PUERTO	 METRO	 MICRO	 BUS

RECORTA AQUÍ



Palabras esenciales Hotel/Viajes

 TREN	 AVIÓN	 BARCO	 MOTO	 BICICLETA	 AUTO
 RÁPIDO	 LENTO	 BOLETERÍA	 BOLETO DE ENTRADA	 ¿CUÁNDO SALE?	 ¿CUÁNDO LLEGA?
 INFORMACIONES	 MAPA	 ¿DÓNDE ESTÁ?	 IGLESIA	 CATEDRAL	 MUSEO
 MONUMENTO	 PARQUE NACIONAL	 HOTEL	 HOSPITAL	 RESTAURANTE	 CINE
 COMERCIO	 ZOOLOGICO	 PARQUE	 PLAYA	 ESTADIO	 ABIERTO
 CERRADO	 HORA	 CERCA	 LEJOS	 \$10 CLP	 \$50 CLP
 \$100 CLP	 \$500 CLP	 \$1000 CLP	 \$2000 CLP	 \$5000 CLP	 \$10000 CLP
 \$20000 CLP	 EFECTIVO	 TARJETA DÉBITO CRÉDITO	 BOLETA		





¿Qué puedo hacer yo?

- ☑ Mantener la calma.
- ☑ No emitir juicios de valor.
- ☑ Ser respetuosos.
- ☑ Ser empático.
- ☑ Evitar expresiones o vocalizaciones.
- ☑ Seguir instrucciones del cuidador.
- ☑ Respetar estrategia de autorregulación.
- ☑ Intentar cambiar el foco.
- ☑ Alejar elementos peligrosos con los que pueda autolesionarse o herir a otros.
- ☑ Si es posible, despejar el ambiente de personas que estén observando o emitiendo juicios de valor.
- ☑ Trasladar con instrucciones directas a un espacio seguro con reducción de estímulos visuales o auditivos.



*Puede ser útil en estos momentos conocer su nombre o como le llaman, algún tema de interés de manera de contar información **para cambiar el foco y redirigir la atención a otro tema.**

*El cuidador puede presentar síntomas de DEC, y aunque tenga sus propias estrategias de autorregulación, **no siempre son efectivas con la persona que tiene a cargo.**

DÍPTICO Neurodivergencia: Mejorando las experiencias turísticas.



NEURODIVERGENCIA

Significa que el cerebro procesa, aprende y se comporta de forma diferente a lo que se considera "típico" o "neurotípico". **Un pequeño porcentaje de la población tiene un desarrollo neurológico que difiere en algunos aspectos de la mayoría, lo que se consideraría "neuroatípico" o "neurodivergente".**

Algunos de estos pueden ser



Genéticas

- Autista
- Síndrome de Down o de Rett
- Trastorno de Déficit Atencional con o sin Hiperactividad.



Producidas por enfermedad

- Alzheimer
- Demencia senil
- Epilepsia



Producidas por trastornos emocionales

- Depresión y ansiedad

Rol de emociones:

Considerando las dificultades que implican la neurodivergencia, sumado a los estímulos externos que las personas se ven expuestas, las emociones cumplen un papel fundamental en el manejo de las situaciones, muchas veces desconocidas para otros.

¿Qué son las emociones?

Son procesos cognitivos que se ponen en marcha cuando el cuerpo y mente de una persona detecta un estado que activa las herramientas y recursos que estén a su alcance para intentar controlar la situación. Su función es ayudar a actuar y reaccionar ante situaciones inesperadas. Cada emoción nos prepara para una clase distinta de respuesta.



Las personas neurodivergentes pueden tener **Desregulaciones Emocionales y Conductuales (DEC)** por factores externos propios del ambiente.

Cuando una persona experimenta una respuesta motora o emocional intensa frente a estímulos o situaciones específicas, puede tener dificultades para comprender y expresar adecuadamente su estado interno o emociones. Esto puede manifestarse de manera más pronunciada de lo esperado para su edad y causar desafíos adicionales en su desarrollo.

Para lograr una Regulación Emocional y Conductual la persona debe tener conciencia de la relación que existe entre la emoción, la cognición y el comportamiento, es decir, tomar una pausa para entender cómo se siente y porque se siente así, y de esta manera puede poner en marcha sus mecanismos y generar estrategias para reaccionar y actuar de una forma adaptativa y así enfrentarse de mejor manera a las situaciones.

¿Qué pasa internamente?

Puede haber:

- Tensión muscular.
- Aumento de la temperatura corporal, ritmo cardíaco y frecuencia respiratoria.
- Dificultad para respirar.

¿Cómo lo veo? Puede que:

- Lloren y/o griten.
- Mucho movimiento o movimientos repetitivos.
- Golpes a objetos o personas.
- Tirar objetos.
- Intentar autolesionarse o herir a otros.
- Aferrarse a un objeto.
- Paralizarse.
- Esconderse.

*DEC Puede durar varios minutos, ten paciencia.



Chile por un turismo para todas las personas



Neurodivergencia: Mejorando las experiencias turísticas.

