

# 2

## Atención a clientes con necesidades especiales por circunstancias de movilidad o comunicación

### Introducción

En el capítulo anterior se ha podido identificar a los clientes que por su movilidad limitada o sus dificultades de comunicación consideramos con “necesidades especiales”. Igualmente se han manifestado las exigencias específicas de este sector de la demanda turística para conseguir un turismo de calidad, un turismo accesible a todas las personas.

Frecuentemente las personas que trabajan en los establecimientos turísticos ante estos clientes con necesidades especiales, adoptan, bien una actitud temerosa que les lleva a rehuir el contacto personal, bien entran en él sin los conocimientos mínimos necesarios para evitar errores, en general, más enojosos para el trabajador turístico que para el propio cliente.

### ¿Qué ha de tener en cuenta el sector turístico ante estos clientes?

- Considerar a estos clientes como a los demás, poniéndose en su lugar para entender sus necesidades particulares.
- Adoptar una actitud positiva, viendo en el cliente su condición básica de tal y no sólo sus carencias y limitaciones.



Sólo es necesario aplicar unas reglas sencillas para que el trato a clientes con necesidades especiales por su movilidad o comunicación sea fácil y fluido.

- Evitar, en todo momento, poner en evidencia las necesidades especiales de los clientes.
- Aplicar una serie de reglas de sentido común que la experiencia y las recomendaciones de los propios clientes han ido mostrando como eficaces. Si en algún momento se tienen dudas de cómo actuar ha de preguntarse al cliente, sin temor, qué desea y cómo ha de ser tratado.

Dentro de este segmento, existen y han de ser atendidos clientes con personalidades absolutamente diferentes, como sucede con cualquier otro colectivo. En definitiva, **para trabajar con estas personas, hay que ponerse en su lugar**, conocer sus limitaciones, dificultades, necesidades, expectativas...

**Profundizando en las necesidades que tienen este tipo de clientes**, se puede señalar que, con mayor o menor intensidad, es frecuente que las personas con movilidad reducida o con dificultades de comunicación:

- Deseen ser comprendidas y aceptadas por los demás.
- Sientan necesidad de mantener contactos con los demás, quizá porque en el caso de quienes tienen limitaciones de desplazamiento se reducen sus posibilidades de contacto social.
- No pocas perciben como su problema más importante tener que depender de los demás, su falta de autonomía personal en determinadas situaciones.
- En general no dejan de sentirse molestas si no pueden pasar tan inadvertidamente como quisieran.
- Es frecuente que se duelan de las actitudes que con ellas tienen quienes les consideran “inútiles”, al pensar que, por ejemplo, no tiene sentido que viajen o hagan turismo porque es “difícil” que puedan disfrutarlo.
- Muchas se rebelan contra sentimientos de conmisericordia, actitudes paternalistas o manifestaciones de pena que les discriminan y en alguna medida, ofenden.
- La mayoría aspira a ser tratada como el resto de la ciudadanía y hacer la misma vida que cualquiera, eso sí, en un mundo sin barreras físicas ni mentales que les permita vivir en situación de igualdad.

Conocidas y asumidas estas características y con una mentalidad abierta y positiva por parte del personal de la industria turística, **sólo es necesario aplicar unas reglas sencillas para que el trato a clientes con necesidades especiales por su movilidad o comunicación sea fácil y fluido.**

## Reglas generales para tratar a clientes con necesidades especiales

De manera general, en cualquier situación relacionada con la actividad turística, en el trato a clientes con necesidades especiales, las reglas que han tenerse en cuenta son pocas y sencillas de aprender y aplicar:

- **No subestimarles.**  
Dejar que hagan por sí mismos todo lo que puedan. La mayoría puede bastante y les gusta hacer las cosas de forma autónoma.
- **No ayudarles nunca sin proponérselo antes.**  
Hay que preguntar con naturalidad si desean ayuda y de qué clase y, lógicamente, esperar la respuesta. Nadie debe ofenderse si la ayuda ofrecida no es aceptada. Cuando la acepten, atender discretamente, sin llamar la atención de las personas del entorno, sin precipitaciones ni revuelo. No se debe “presumir” de ayudar, ni adoptar un aire “superprotector”.
- **Hay que comportarse con naturalidad en los contactos personales.**  
Lo que suelen desear es que se les trate como a los demás. Procurar sobre todo:
  - No sentirse embarazado al hablar con ellos, no mostrar preocupación o excesivo celo.
  - En ningún caso pronunciar frases compasivas sobre su estado. Cuando venga a cuento, hablar de su discapacidad con toda naturalidad.
  - No caer ni en un mutismo tenso, ni en una explosión verbal inadecuada.
  - No tratarles nunca como a “niños”, sino como a cualquier otra persona de su edad; se asombran ante ese tipo de actuación y puede molestarles.
  - No aconsejarles a menos que lo pidan. En general, saben muy bien lo que necesitan y desean y, de una u otra forma, pueden manifestarlo.
- **No dirigirse a sus acompañantes** a menos que no puedan comunicarse por sí mismos.
- **Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad**, pensar que esto mismo se hace a diario con cualquier otro cliente. Es natural que ante determinadas situaciones un cliente se muestre descontento si no se ven satisfechas sus necesidades y expectativas.

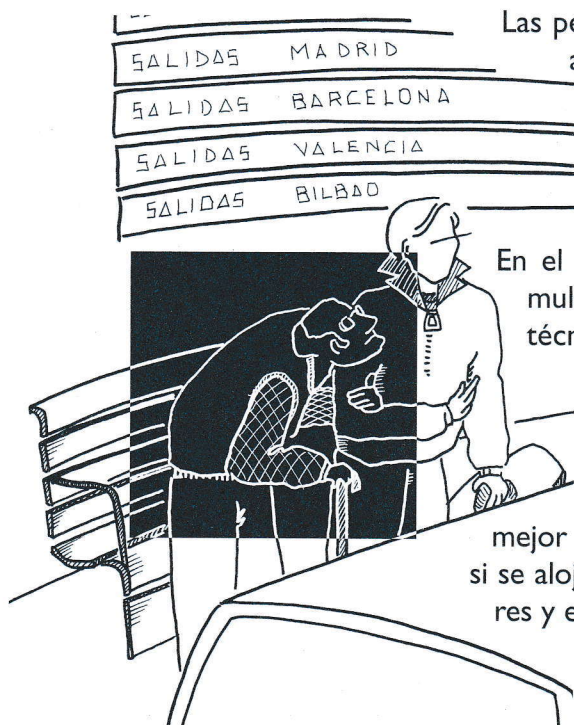


## Reglas particulares para tratar a clientes con necesidades especiales

A continuación se ha tratado de recoger una serie de recomendaciones prácticas para el trato con el tipo de clientes que nos ocupa. Son pautas sencillas que, en muchos casos, están dictadas por la lógica y el sentido común. Son aplicables a prácticamente todas las situaciones que pueden presentarse en la actividad turística, desde la información y comercialización de productos turísticos hasta la prestación de servicios en transportes, alojamientos, actividades complementarias, etc.

### El trato a personas con discapacidades físicas

#### Con discapacidad para caminar



Las personas que tienen dificultades para caminar, agradecen que se adapte el paso al suyo en longitud y rapidez, se les proteja entre las muchedumbres en movimiento, se les ofrezca ayuda para subir y bajar escaleras o entrar y salir en los vehículos, se les lleven paquetes y equipajes, se les ofrezca un asiento para no permanecer largo rato de pie...

En el caso de que se trate con personas que utilicen bastones o muletas, además de lo dicho, no hay que olvidar que estas “ayudas técnicas” son muy importantes para quienes las usan y no deben alejarse del cliente porque constituyen un medio sin el que no podrán desplazarse con autonomía.

Precisamente porque tienen dificultades para desplazarse, lo adecuado será evitar que caminen de más. Por ejemplo, lo mejor será situarlas en una mesa cercana a la salida en un comedor, o si se alojan en un hotel, darles la habitación más cercana a los ascensores y escaleras para que no tengan que recorrer los pasillos, esto facilitará su acceso y salida de los establecimientos, incluso si por motivos de seguridad hay que desalojar el edificio.

**Algunas personas con dificultades para caminar agradecen que se les ofrezca ayuda, por ejemplo, para subir o bajar de los transportes públicos**

#### Usuaris de sillas de ruedas

Como ya se ha indicado los usuarios de silla de ruedas tropiezan habitualmente con una serie de barreras urbanísticas, arquitectónicas y para el transporte que convierten sus desplazamientos en verdaderas “carreras” de obstáculos.

Existen unas cuantas reglas elementales para el trato con estas personas:

- La primera es no dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva se está tratando con una persona que, simplemente, está sentada.



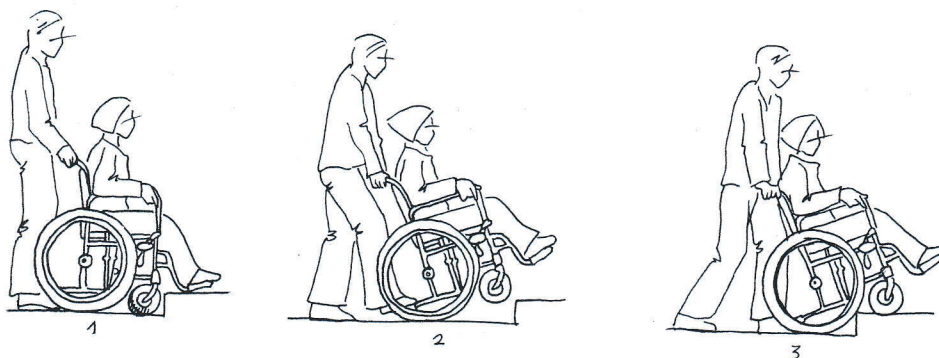
- Para hablar hay que colocarse siempre frente a la persona nunca detrás o en una posición que le obligue a girarse, cuando quizá tenga alguna dificultad para hacerlo. Habrá que situarse a una cierta distancia para no forzarle a levantar la cabeza y, mejor aún, si se puede, sentándose enfrente para quedar a su nivel.

- Si se 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. Algunos usuarios de silla de ruedas no tienen un buen equilibrio y sienten verdadero pánico cuando son conducidos velozmente.

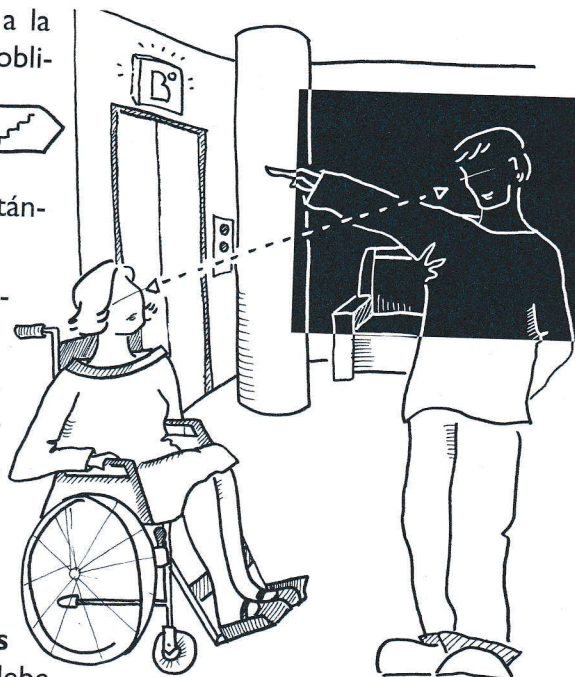
También el manejo práctico de la silla de ruedas tiene unas sencillas normas:

- **La más importante: seguir las instrucciones del usuario.** Es quien mejor sabe cómo se debe manejar la silla y cómo quiere ser conducido.
- No dar sacudidas, acelerones ni frenazos, marchar suave y controladamente.
- Caminar despacio.
- Poner el freno cuando se detenga la marcha. En ocasiones no apreciamos la pendiente de un terreno y la silla podría deslizarse sola.
- Cuando haya que levantarla o apoyarse en ella, agarrar sólo los tubos o empuñaduras que son elementos fijos, no los desmontables, como los reposabrazos que pueden extraerse.

Si hay que **subir o bajar aceras o peldaños**, aislados, han de seguirse unas pautas y procedimientos muy experimentados:



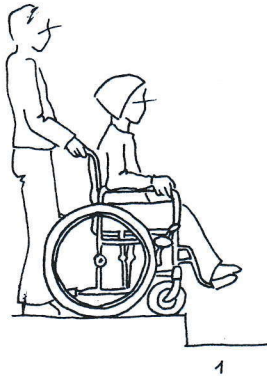
- Para subir, es necesario empujar la silla hasta que las pequeñas ruedas delanteras toquen el borde del peldaño o acera. A continuación, se bascula la silla hacia atrás pisando sobre una de las barras que se



Al hablar con una persona que utilice silla de ruedas hay que situarse a una cierta distancia frente a ella, de este modo se sentirá más cómoda.

Subida de un peldaño.



**Bajada de un peldaño.**

1



2



3

El manejo práctico de la silla de ruedas tiene unas sencillas normas. La más importante: seguir las instrucciones del usuario.

encuentran en la parte posterior y se ponen las ruedas delanteras en el plano superior, se acercan las traseras al borde del escalón, se iza la silla levemente y se empuja suavemente hacia adelante.

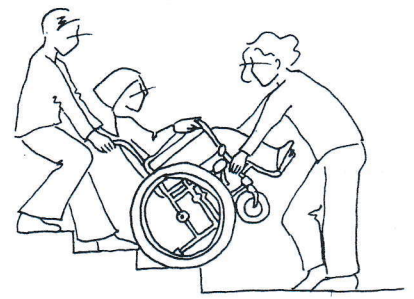
- Para bajar, se empuja la silla hasta el borde del peldaño o acera y se inclina la silla hacia atrás y, con suavidad, se bajan las ruedas grandes hasta el plano inferior y a continuación se apoyan con suavidad las ruedas delanteras.

**La subida y bajada de escaleras** con la silla de ruedas requiere también una cierta técnica para que el ejercicio sea seguro y eficaz. Esta es una operación que debe hacerse entre dos acompañantes:

- Para subir, se acerca la silla marcha atrás hasta que las ruedas traseras tocan el peldaño, se bascula levemente hacia atrás y se iza con lentitud, subiendo escalón a escalón. Mientras tanto, el otro acompañante, desde delante, toma los tubos fijos del reposapiés y ayuda a subir la silla.



1



2

**Subida de escaleras.**

- Para bajar las escaleras, se procede como ya se indicó para bajar aceras, pero sujetando fuertemente la silla en cada escalón que se desciende.

**Con discapacidad para el uso de las manos y brazos**

Se trata de una discapacidad más o menos importante, dependiendo del tipo de situación o actividad a realizar. En los casos más usuales, las



personas afectadas agradecen, por ejemplo, que se les abran botellas y puertas y se les lleven cargas.

### El trato a personas con discapacidades en la visión y la audición.

#### Con discapacidades en la visión

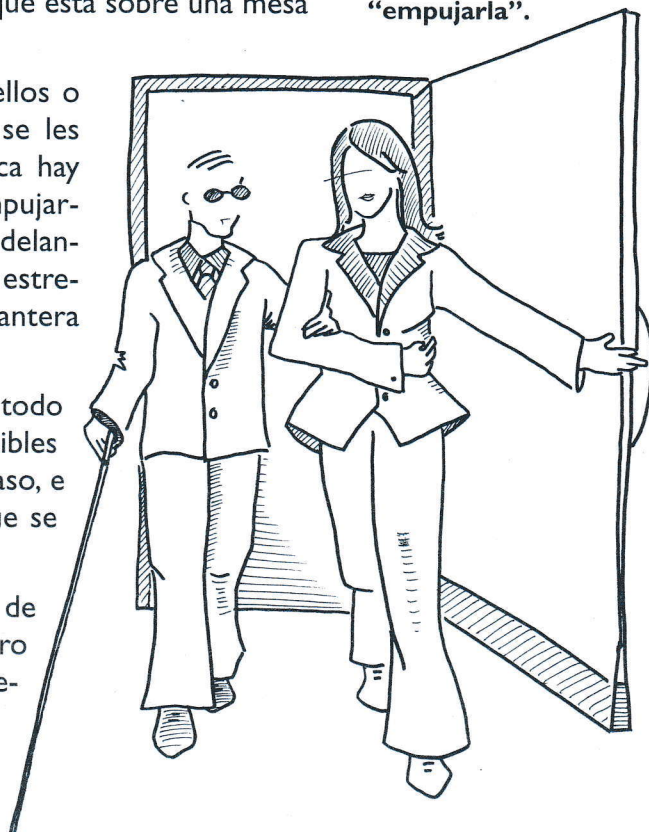
Ya se han mencionado algunos de los problemas que pueden encontrar las personas invidentes o con discapacidades visuales. Los ciegos desarrollan el oído y el tacto, básicamente, alcanzando niveles muy elevados de percepción. Lo que les posibilita realizar actividades complejas de todo tipo.

Un caso peculiar es el que plantean las personas que tienen restos de visión. Con frecuencia, no se nota esta deficiencia, por lo que no se les presta mucha atención, estando por ello sujetos a graves riesgos de accidente. Prácticamente, se deben aplicar a estas personas las mismas **reglas que se recomiendan para el trato con personas ciegas.**

Las relaciones y contactos con ciegos no son difíciles si se siguen las siguientes **normas prácticas:**

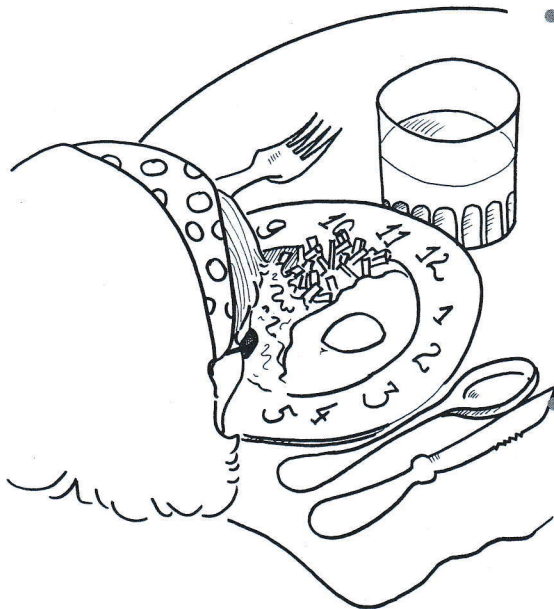
- Identificarse diciendo en primer lugar quién se dirige a ellos. No pueden reconocer a quien no ven a no ser que conozcan su voz de contactos anteriores.
- Cuando se les ofrezca algo, hay que indicar qué se les está dando, o dónde lo tienen situado a su alcance, si es que está sobre una mesa o mostrador.
- Al llegar a un espacio desconocido para ellos o caminar por la calle si se les acompaña, se les ofrece el brazo para que se apoyen, nunca hay que tomar el suyo y “arrastrarles” o “empujarles”. Se camina a su lado ligeramente por delante, medio paso bastará, y sólo en los sitios estrechos, como en una puerta, se toma la delantera para pasar primero.
- Al acompañar a una persona ciega, en todo momento habrá que advertir de los posibles obstáculos, escaleras, etc., que haya a su paso, e indicar el lugar en que se está o por el que se camina para que esté situada.
- Sin querer, a veces, se tiene la tentación de hablarles más alto para comunicar mejor, pero no es necesario gritarles, no tienen problemas de audición, sino de visión.

**Al acompañar a una persona ciega se le ofrece el brazo para que se apoye, nunca hay que tomar el suyo y “arrastrarla” o “empujarla”.**





Utilizar la posición de las agujas del reloj para indicar la situación de la comida y los objetos sobre la mesa puede ser útil para dar información a personas ciegas.



- Nunca hay que dejarles solos sin advertírselo, podrían pensar que siguen acompañados y hablar al vacío.
  - Si se desorientan andando solos, bastará con decirles dónde se encuentran, qué hay a su alrededor, con esto se volverán a situar.
  - No se ha de ser “superprotector”, no se les debe seguir en su recorrido “por si hay que ayudarles”. Lo pueden notar y sentirse incómodos.
  - Para ayudarles a subir o bajar de los de transportes públicos colectivos (autobuses, trenes, tranvías), basta poner su mano en el pasamanos o barandilla e indicarles los escalones que tienen delante.
  - Si ha de entrar en un automóvil, basta con decirles dónde está la parte delantera y trasera del vehículo. Luego, se coloca su mano en el marco superior de la puerta abierta. Con eso, será suficiente, el resto lo harán por sí mismos.
  - 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.
  - Durante la comida, se ha de indicar la posición de platos, vasos y cubiertos, así como la situación 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 las indicaciones de situación de los objetos y alimentos para que la persona ciega coma de forma autónoma. Otra solución, es seguir la posición de las agujas del reloj indicando que “la carne está a las tres y la guarnición a las nueve”, por ejemplo.
- Es fundamental no cambiar la situación de los objetos que constituyen el entorno habitual del ciego sin decirselo previamente. Por ejemplo si al limpiar una habitación en la que está alojado un ciego se cambian de sitio sus objetos personales o simplemente se coloca un mueble en otra posición, se le puede causar un trastorno.
- El ciego y su perro guía forman un “equipo de trabajo” muy penetrado. No debe distraerse al animal de su tarea.

### Personas con discapacidades en la audición

Ya se ha comentado que hoy en día la mayor parte de las personas sordas puede hablar. Pierden ciertos matices y el acento y volumen pueden sonar raros o ásperos, pero, sin embargo, les permite expresarse en el lenguaje común.



A efectos de trato, este tipo de clientes pueden clasificarse en dos grandes grupos, los sordos profundos y las personas con hipoacusia, es decir con un nivel de audición por debajo del considerado normal para el ser humano.

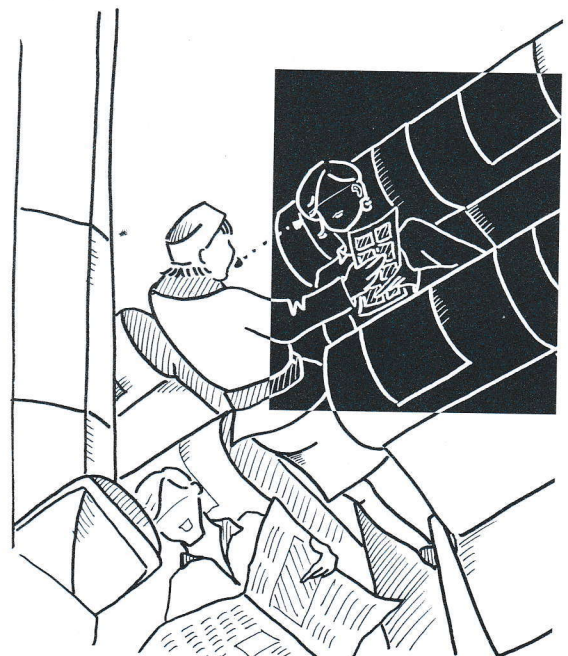
En cuanto al primer grupo, los sordos profundos, podemos anotar algunas **características muy frecuentes**:

- La mayoría utiliza para comunicarse la lengua de signos, y algunos saben leer en los labios de quien les habla. No obstante, las personas que se han quedado sordas después de haber aprendido a hablar, sordos postlocutivos, no suelen conocer la lengua de signos.
- En ocasiones, si van a participar en una reunión o simplemente para asegurar que la comunicación es segura y fluida, necesitan la intervención de un intérprete en la lengua de signos.
- Tienen, en general, las dificultades para expresarse oralmente que antes señalábamos (volumen, acento, etc.) e incluso no faltan quienes no desean hacerlo en determinadas situaciones.
- Su discapacidad no es visible, por lo que con frecuencia pasan inadvertidos y son tratados como si no tuvieran limitación alguna.

**El trato con personas sordas**, cuando no sea posible conseguir un intérprete, exige tener en cuenta ciertas normas:

- Lo más importante es la actitud que se muestre, manifestando en todo momento el interés por facilitar la comunicación.
- Utilizar un tono normal de voz, no sirve de nada gritar, no oyen.
- Hablar con normalidad, no rápidamente ni demasiado lento, para que, si saben hacerlo, puedan ir leyendo en los labios lo que se les dice. Esto implica que el rostro de quien les habla esté bien iluminado, no se tape con la mano, no queden cubiertos los labios por un largo bigote o se tenga un cigarrillo en la boca. Además habrá que recordar que sólo leerán los labios si pueden verlos en todo momento, así que, por ejemplo, si mientras se facilita información en una agencia de viajes o en un mostrador de recepción, la persona que atiende se da la vuelta para coger algo y sigue hablando, se perderá esa parte de la información.
- Lo mejor será utilizar frases cortas y gramaticalmente correctas.

**Para comunicarse bien con una persona sorda el rostro de quien habla ha de estar bien iluminado para que pueda leer los labios, además de facilitar información por escrito.**





- Es importante vocalizar bien, pero sin exagerar y hacer muecas innecesarias.
- Se puede ser expresivo, pero no es necesario gesticular con exceso, puede resultar ridículo o molesto para la persona sorda.
- Si la información no es comprendida, habrá que buscar otras palabras más sencillas y repetir todo lo que sea necesario.
- En las reuniones o cuando se esté en grupo, por ejemplo durante una visita guiada a una ciudad o museo, habrá que procurar su participación dando explicaciones o pasándole notas escritas evitando así su aislamiento.
- Siempre se puede recurrir a la información escrita cuando la comunicación no sea suficientemente clara o queden dudas de que se haya producido el entendimiento.

Además, como se explica en posteriores capítulos, **en espacios de uso público como los transportes o las habitaciones de un hotel, es imprescindible disponer de sistemas de aviso y alarma visuales, particularmente pensados para situaciones de emergencia.**

El segundo gran grupo está integrado por las **personas con problemas de audición o hipoacusia**, de las que existe una gama muy amplia que va desde aquellas que oyen casi normalmente con un audífono, hasta las que no oyen los sonidos agudos o los graves o no oyen prácticamente nada.

Como **características generales de este grupo**, podemos considerar:

- La utilización de ayudas técnicas es muy importante en muchos casos, pues les permite entender y comunicarse. Nos referimos, no sólo a los audífonos, sino a bucles magnéticos, paneles luminosos informativos, pantallas, vídeo, etc.
- Son relativamente pocos los que conocen y utilizan la lengua de signos y tan sólo algunos leen en los labios.
- Puede ocurrir que no manifiesten su discapacidad, evitando volver a preguntar aún cuando no hayan entendido.

En el **trato adecuado para las personas con discapacidad de audición**, en general son aplicables muchas de las recomendaciones señaladas para la comunicación con personas sordas. No obstante conviene:

- Compensar sus dificultades de audición en situaciones de fuerte ruido ambiental: una sala con mucho eco, una estación muy concurrida, etc.
- Evitar, en lo posible, que hablen varias personas al tiempo para que puedan mantener una adecuada atención.



- Comprobar que han entendido correctamente las instrucciones dadas.
- Utilizar todas las ayudas técnicas que parezcan aconsejables, de las que se tratará más adelante.

### El trato a personas con limitaciones en la comprensión

Como otro tipo de clientes estudiados hasta ahora, también presentan como característica frecuente que gran parte de ellos tiene necesidad de relación con su entorno y están comúnmente abiertos al contacto con el resto de las personas.

Las reglas prácticas para el **trato a personas con limitaciones de comprensión** pueden resumirse en las siguientes:

- Ser natural en la forma de hablar, hacerlo sencillamente, con palabras comunes.
- Responder siempre a sus preguntas, demostrando interés en la comprensión de su respuesta. Tener paciencia.
- Salvo en cuestiones intelectuales, tratarles de acuerdo con su edad aunque su desarrollo mental no se corresponda con la edad física.
- No debe hablarse de su discapacidad en su presencia, ni preguntarles por ella para evitar herir su sensibilidad.
- Limitar la ayuda que se les preste a lo necesario; hay que procurar que se desenvuelvan por sí solas.
- En los transportes o desplazamientos, ayudarles a encontrar su destino y, sobre todo, orientarles si se pierden.
- Si no saben leer o si tienen dificultades de lenguaje, ser pacientes y explicarles lo que necesiten.

Al tratar con una persona con limitaciones de comprensión hay que ser natural y demostrar interés.



### El trato con personas que tengan otras discapacidades

Además de los tipos comunes que hemos comentado hasta ahora, existe un buen número de discapacidades, algunas de origen neurológico, otras producidas por distintas enfermedades como el **reumatismo** o por algunas de las enfermedades crónicas como la diabetes, la **hemofilia**, el **asma**, las **cardiopatías**, etc. Puede ser frecuente entre las de tipo cerebral, la **epilepsia**, que presenta como características, ser invisible, controlable médicamente y manifestarse sólo esporádica-



mente en ausencias y convulsiones; el **autismo** en el que la persona se encierra en su propio mundo, rechazando contactos e interferencias del entorno. Las **enfermedades mentales** (fobias, neurosis, psicosis...), que se citaron en el capítulo anterior, pueden plantear dificultades para la comprensión y la comunicación. E incluso las personas que sufren algún tipo de **alergia** que suponga alguna limitación para la vida cotidiana.

Las personas con **parálisis cerebral**, también mencionadas en el capítulo anterior, tienen problemas de movilidad o lenguaje según el lugar en que se haya afectado su cerebro. Son personas de las que, con frecuencia, se piensa que tienen retraso mental por su aspecto o por la forma en que hablan y son tratadas de forma inadecuada.

Como es lógico cada discapacidad es diferente, por lo que, para tratar adecuadamente a estas personas, habrá que adaptarse a cada caso concreto. No obstante, como síntesis de todas las mencionadas hasta aquí, podemos resumir las **recomendaciones prácticas para el trato con cualquier cliente que tenga necesidades especiales por su movilidad o comunicación**, de la siguiente manera:

- Consultar siempre con el cliente sus necesidades especiales será lo más práctico.
- Ponerse en el lugar del cliente para comprender sus necesidades.
- Comportarse con naturalidad.
- Mantener una actitud de respeto hacia la persona.
- Utilizar el sentido común ante cualquier situación que se presente.