


Implementación de acciones de mejora de la accesibilidad turística

Antonia Pérez García
antonia.perezg@udc.es


Escuela Universitaria de Turismo

Atención al cliente con diversidad funcional

<https://www.youtube.com/watch?v=SBLiLb23ZA>



AGENCIA DE EDUCACIÓN
 W/ ALTERNATIVAS 999999999



Todas las personas a lo largo de su vida pasan por alguna situación en la que la movilidad o capacidad para comunicarse puede verse alterada (una operación, un accidente, una enfermedad...)

Durante la infancia, y posteriormente con el envejecimiento, nuestras limitaciones y dificultades aumentan (en la movilidad, en el habla, en nuestra visión, en nuestra audición...)

Por lo tanto, todas las personas padecerán, en algún momento de su vida, diversidad funcional de algún tipo

Una de las grandes preocupaciones por parte de los profesionales del turismo es disponer de una información clara de cómo se debe tratar a clientes con diversidad funcional.

Existen unas premisas de partida:

- Tratar con respeto
- Tratar con normalidad y naturalidad
- Visibilizar su presencia
- Ayudar en caso necesario o que lo soliciten expresamente
- Echar mano de la empatía

REGLAS PARTICULARES SEGÚN TIPOS DE DIVERSIDAD FUNCIONAL

Según características: personas que caminan despacio y/o utilizan muletas

- ▶ Hay que ajustar nuestro paso al suyo.
- ▶ Evitar empujones y premuras.
- ▶ Ayudémosle si tiene que transportar objetos o paquetes.
- ▶ No le separemos nunca de sus muletas.
- ▶ Si la persona va acompañada, también nos dirigiremos a ella, tanto visual como en actitud y comportamiento.



Según características: personas que utilizan silla de ruedas

- ▶ Para hablar a una persona que va en silla de ruedas hay que situarse de frente a la misma y a cierta distancia, buscando el contacto ocular.
- ▶ Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, es mejor pedir ayuda.
- ▶ Hay que dirigirse a la persona que está en la silla de ruedas, aún más si el servicio es para ella.
- ▶ Evitar apoyarse en la silla de ruedas, ésta forma parte del espacio íntimo de la persona que la usa.



Según características: personas con dificultad para el habla

- ▶ No mostrar nerviosismo.
- ▶ Seguir su ritmo, por lo que no acabaremos sus frases.
- ▶ Tratar de comprender y, en caso de no conseguirlo, se lo haremos saber de forma educada, NO MENTIR SI NO HEMOS ENTENDIDO.
- ▶ Hacer preguntas que requieran respuestas breves.
- ▶ No alzaremos jamás la voz.



Según características: personas con dificultades de visión



- ▶ Nos identificaremos siempre al dirigirnos a la persona.
- ▶ Si hace una solicitud expresa hay que aclararle de qué se trata y el lugar exacto donde lo puede encontrar.
- ▶ Advertir de los posibles obstáculos que se puede encontrar
- ▶ Permitir la entrada de perros lazarillos, pero no tocarlos, llamarlos u ofrecerles comida.

Según características: personas con dificultades de audición



- ▶ Dirigirse a la persona cuando nos esté mirando, evitando hacerlo si se encuentra de espaldas.
- ▶ Si no conocemos el lenguaje de signos, hablaremos despacio y claramente. NO GRITAREMOS.
- ▶ Verificar que nos hemos explicado y nos han comprendido.
- ▶ En caso de mucha dificultad, podemos escribir aquello que queremos decirle.

Según características: personas con limitaciones de comprensión



- ▶ Seamos naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- ▶ Respondamos a sus preguntas asegurándonos de que nos ha comprendido.
- ▶ Procurar que se desenvuelva sola en el resto de actividades.
- ▶ Facilitemos su relación con otras personas.

Según características: personas con alteraciones de comportamientos



- ▶ Evitemos situaciones que puedan generar violencia, discusiones o críticas.
- ▶ Trataremos de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.
- ▶ Siempre mostraremos una actitud tranquila y comprensiva.

Según características: personas con otro tipo de diversidad funcional temporal o duradera

- ▶ Personas con problemas en la ingesta de ciertos alimentos, reacciones alérgicas de piel, respiratorias...
- ▶ TDA e hiperactividad, autismo, síndrome de asperger, síndrome de down...
- ▶ Mujeres embarazadas (especialmente en los últimos meses).
- ▶ Personas operadas.
- ▶ Personas enfermas.
- ▶ Personas mayores.
- ▶ ...

Bibliografía de consulta

(ver documento complementario a esta parte)

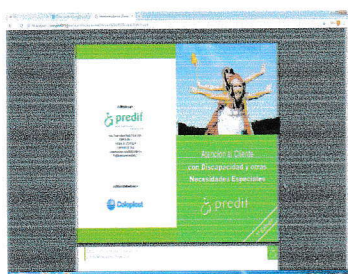
<http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Material-Buenas-practicas-en-la-atencion-PRonadis.pdf>



Guía accesible del viajero con movilidad y/o comunicación reducidas (Editorial Polibea Turismo)



<http://www.predif.org/sites/default/files/documents/Atencion%20a%20Cliente%20Definitivo.pdf>



http://cf.cdm.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemodulo27ene01Sacc_0.pdf



Ejercicio

- ▶ En los aspectos a tener en cuenta, ¿cuáles no hemos mencionado en la exposición?
- ▶ De las reglas generales, reflexiona sobre cuáles has reproducido sin ser consciente de ellas?
- ▶ De las diferentes diversidades funcionales, cuál/cuáles crees que te sería más complejo de tratar? Por qué?
- ▶ Has tenido alguna experiencia positiva y/o negativa, en cuanto a la atención a este tipo de personas, que puedas compartir?