



GUÍA BÁSICA

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA EVENTOS



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3	DESARROLLO DEL EVENTO.....	19
OBJETIVOS.....	5	▶ Preparación del programa.....	20
PRELIMINARES.....	7	▶ Espacios.....	21
▶ Ubicación.....	8	▶ Actividades.....	23
▶ Información.....	10	▶ Cáterin.....	24
▶ Inscripción.....	10	ATENCIÓN A LAS PERSONAS	25
▶ Invitación.....	11	▶ Reglas generales.....	26
▶ Recepción.....	12	▶ Personas mayores	27
ESPACIO.....	15	▶ ...que caminan despacio y/o que utilizan	27
▶ Acceso.....	16	muletas, bastón o andador.....	27
▶ Interior.....	16	▶ ... que utilizan silla de ruedas.....	28
		▶ ... con dificultad para hablar.....	28
		▶ ... con dificultad para ver.....	29
		▶ ... con dificultad para comprender.....	29
		▶ ... con dificultad para oír.....	30



PRESENTACIÓN

Desde siempre, todo ha sido creado para personas sin discapacidad desde una visión que deja fuera a la diversidad. Es ahora cuando se comienzan a hacer grandes avances, sobre todo en movilidad urbana y espacios públicos. Todavía quedan muchas barreras arquitectónicas que muchos ni siquiera perciben y que su modificación y adaptación harían la vida más cómoda universalmente.

Cuando se organizan eventos, independientemente de que sean públicos o privados, como mucho, se piensa en la movilidad (y muchas veces porque ya está implementada en el espacio elegido para desarrollarlo). Se suele dejar de lado, por ejemplo, medios gráficos legibles para todos, problemas auditivos e incluso se ofrecen actividades no inclusivas, entre otras cosas.

Con esta guía pretendemos que cualquier organizador de un evento tenga en cuenta estos aspectos, que tratamos en este documento, para la perfecta integración de distintas discapacidades y que esos asistentes puedan disfrutar igual que el resto.

Dado el limitado espacio y la cantidad de información disponible, este documento es un mero resumen. Pueden ampliar información en zaragozaccesible.com





OBJETIVOS

Concienciar a los organizadores de eventos de que no solo es importante la accesibilidad física, sino que existen muchas más mejoras realizables que bien implementadas ni siquiera tienen que destacar y permitirán un evento inclusivo.

La **Accesibilidad Universal** debería ser un estándar y no un contratiempo que muchas veces solucionan sobre la marcha según se presenta la necesidad.

Pensada con antelación, cualquier solución no tiene porqué destacar y, sin embargo, las personas que hagan uso podrán valerse por sí mismas mejorando su autonomía y normalizando cualquier evento.

Un evento tiene que ser accesible sin la necesidad de que las personas asistentes noten que las adaptaciones son “parches”, como por ejemplo, que cualquier ayuda visual esté integrada con el resto de imagen gráfica del evento.

Necesitamos lograr que el desarrollo de un evento, desde el llegar al mismo, como participar activamente, sea algo natural.

El crear este hábito hará que los asistentes echen en falta esa Accesibilidad Universal allá donde no se implemente.



FESTINA

E S T A C I O N Z A



PRELIMINARES

Consideramos que el trabajo comienza mucho antes del desarrollo del evento, desde la planificación a la inscripción y publicidad del mismo.

Muy aconsejable sería el nombrar una persona responsable de la accesibilidad del evento, que conozca todo lo descrito en esta guía y pueda ser un consejero en cualquier aspecto que necesite de adaptación.

UBICACIÓN

Elección del lugar del evento, rutas de acceso hasta el evento, entorno urbano de interés.

INFORMACIÓN / INSCRIPCIÓN / INVITACIÓN

Presentación vía digital o impresa. Definición de los formatos, textos, colores e imágenes, indicaciones generales y seguimiento con formularios personalizados.

RECEPCIÓN

Hospedaje y transporte, preparación de los materiales impresos, gráficos y audiovisuales.

Ubicación

UBICACIÓN Y RUTAS DE ACCESO

Sin duda, el primer paso para la realización de cualquier evento es la elección de la ubicación del mismo. Si elegimos bien el lugar, gran parte del trabajo lo tendremos hecho. Si cumple todas las normas de accesibilidad física como son rampas, puertas, elevadores en escaleras, espacios reservados para sillas de ruedas, baños, etc. nos evitaremos muchos pasos en hacer un evento accesible.

No obstante, habrá que revisar que todos los elementos estén en perfecto estado con antelación al día del evento para poder solventar los incidentes que puedan surgir.

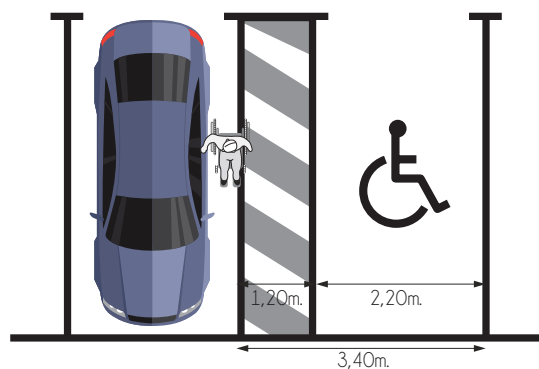
Además de la accesibilidad física al recinto del evento hay que tener en cuenta la accesibilidad del entorno y el transporte público para llegar al lugar. Disponer de un plano con las rutas óptimas y medios de transporte cercanos sería lo más recomendable. Esta información tiene que estar disponible para cualquier persona independientemente de si tiene una discapacidad o no.

Existen medios tecnológicos para que una persona con visión reducida e incluso ciega pueda llegar desde un medio de transporte hasta la ubicación del evento sin ayuda de otra persona. Así como señales podo-táctiles que se pueden implementar tanto en exterior como en interior para la orientación espacial.

Si por las características arquitectónicas del edificio hay una entrada adaptada, que no es la principal, esta tendrá que estar claramente indicada mediante el SIA. La información previa a los asistentes sería muy recomendable para evitar desplazamientos innecesarios. Todo el personal del exterior y de la puerta principal tiene que saber dónde está ubicada dicha entrada.



SIA son las siglas de Símbolo Internacional de Accesibilidad. Su uso y diseño están regulados por la norma UNE 41501:2002. Aunque representa una persona sentada en una silla de ruedas se emplea para señalar que un espacio, producto o servicio es accesible a todas las personas.



Espacio y señalización de una plaza de aparcamiento en batería reservada para personas de movilidad reducida.

PLAZAS DE APARCAMIENTO ACCESIBLES

- ▶ Ubicadas lo más cerca posible del acceso al evento y conectadas con él mediante un itinerario peatonal accesible.
- ▶ Señalizadas en el suelo y con señal vertical mediante el SIA.
- ▶ Dimensiones al menos de 2,20 m. de ancho por 5,00 m. de largo.

Cuando hablamos de plazas en batería es necesario añadir un espacio de transferencia lateral de al menos 1,20 m. de ancho por toda la longitud de la plaza.

Si la plaza es en línea, además existirá un espacio trasero de longitud mínima 3,00 m. con el mismo ancho.

Debe haber una plaza reservada por cada cuarenta de uso normal.

Información

El evento debería tener una **web propia y accesible**, con una dirección fácil de recordar y escribir.

Lo fundamental es que incluya la fecha, hora y lugar. Así como los actos programados con su hora de inicio, ponentes, duración de cada parte, descansos, etc.

Incluir un plano de ubicación con los medios de transporte más cercanos.

Si es posible, añadir un mapa de disposición de accesos, salas, ubicaciones de recepción, servicios, zona de recreo. En definitiva, cualquier información útil o que sea parte de la programación.

Medios disponibles específicos para personas con discapacidad, como bucles magnéticos, intérprete de lengua de signos, audioguías, mapas hápticos, etc.

Toda esta información, además de ser útil para cualquiera de los asistentes, es fundamental para la organización de una persona con discapacidad.

Debería disponerse de un medio de comunicación para resolver cualquier duda relativa al desarrollo del evento, accesos, etc.

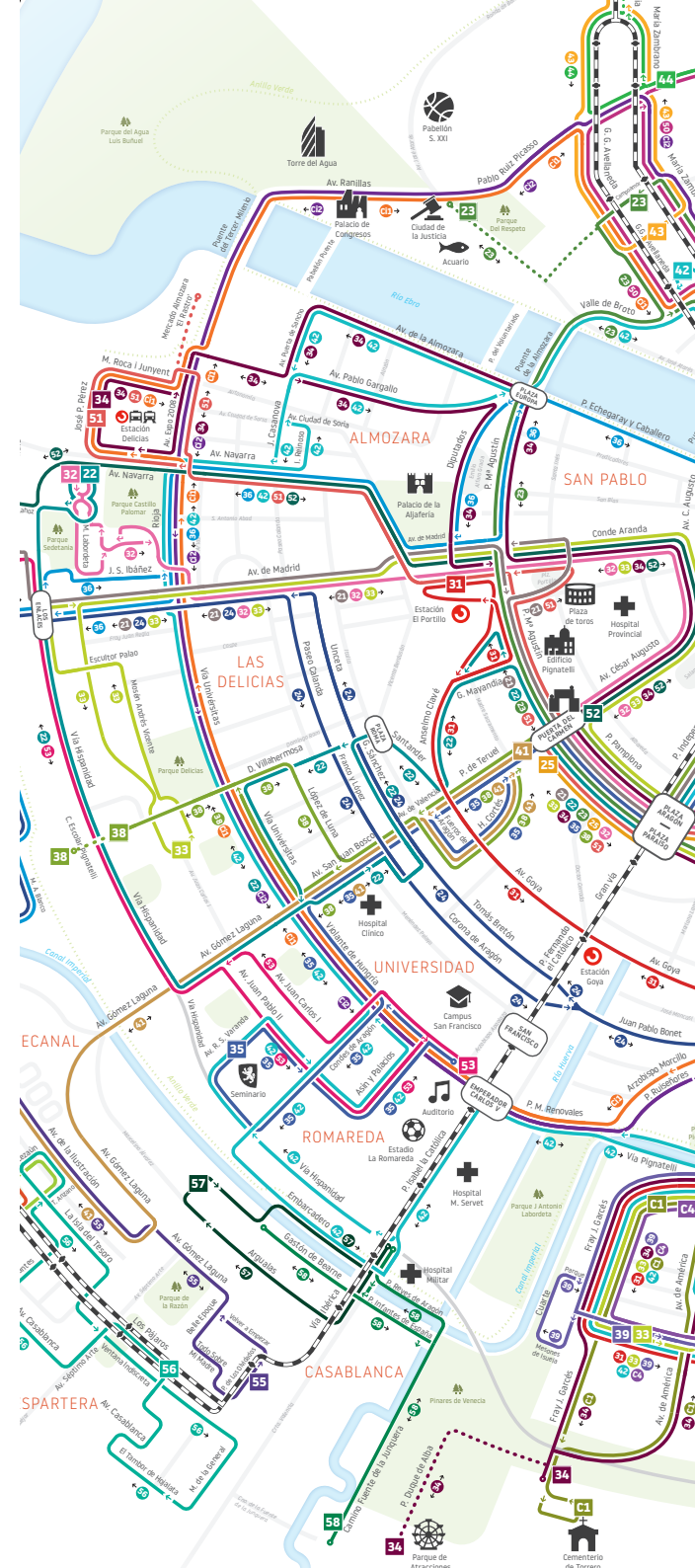
Inscripción

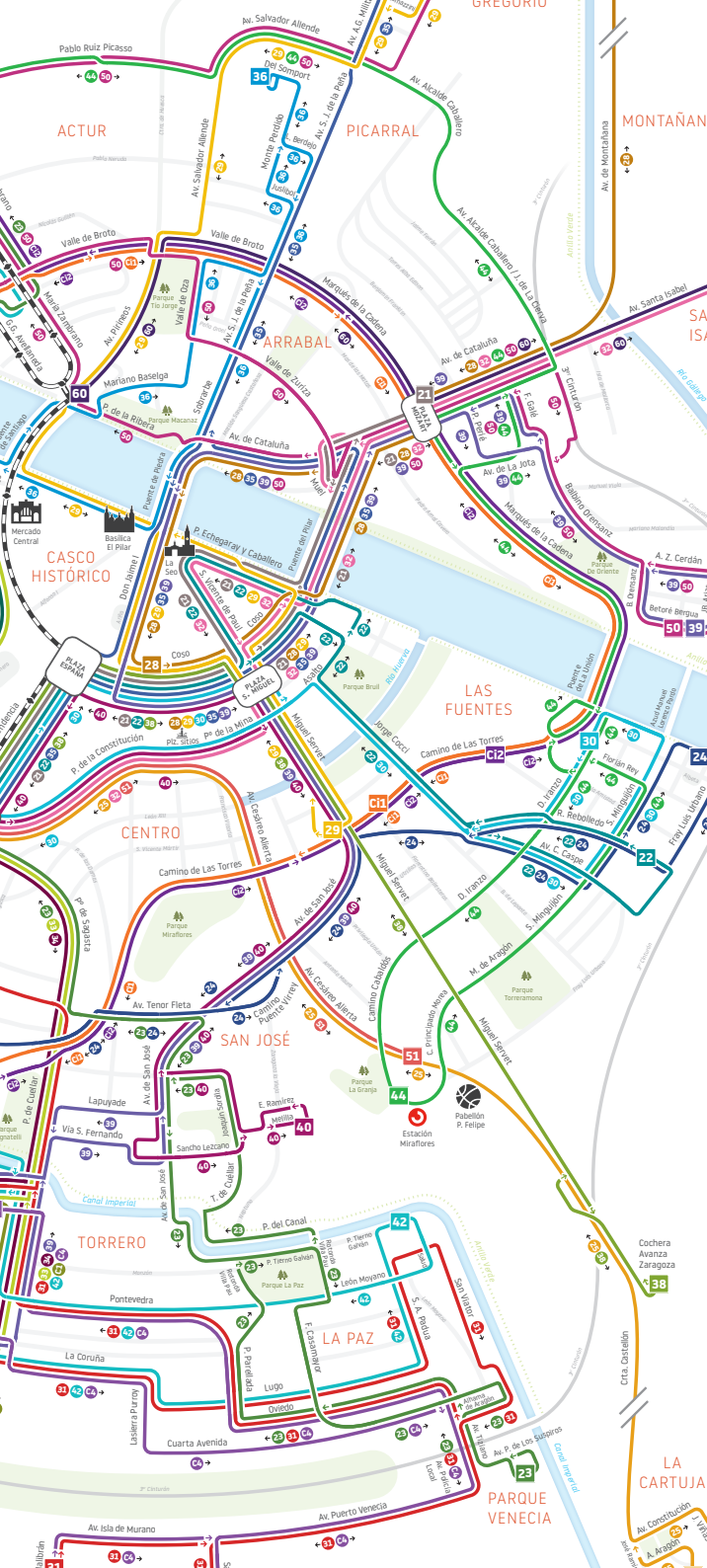
Si bien se puede hacer por distintos medios, presencial, teléfono, etc. disponer de una página web para la inscripción del evento debería ser imprescindible.

En ella deberá haber una casilla específica para señalar si el asistente tiene discapacidad. Si es marcada, se desplegarán más preguntas para determinar su discapacidad, grado y necesidades propias a tener en cuenta. Estas preguntas tienen que ser las mínimas y dependerán del tipo de evento y programación del mismo.

Dejar claramente explicada la Ley de Protección de Datos y el uso de la información recopilada.

Toda esta información será imprescindible a la hora de desarrollar un evento de acceso universal, pudiendo adaptar proyecciones, actividades e incluso la comida si se requiere alguna dieta especial.





Invitación

Si es necesario entregar una invitación formal, redacte la invitación con los datos básicos pero asegúrese de:

1. crear **una sola versión** que sea estética y accesible,
2. que el texto sea **legible** para personas con visión reducida, incluyendo braille en su versión impresa.
3. que el formato sea adecuado, claro, de lectura fácil y accesible para **que pueda ser leído a través de software**.

Recomendaciones:

- Use lenguaje claro, breve y de lectura fácil.
- Evite palabras complicadas o extranjerismos.
- En el caso de una invitación electrónica, es imprescindible que no sea imagen para que pueda ser leída por software.
- No haga una versión estética pero inaccesible y otra accesible no estética. La **estética y accesibilidad no están reñidas**.
- El texto tiene que poder ser leído a través de *software* de lectura de textos.
- Es posible incluir imágenes siempre y cuando estén bien contrastadas con el fondo y no impidan leer el texto además de incluir descripción de las mismas.
- La invitación debe contener la hora de inicio, duración y dirección exacta. Si por espacio no es posible incluir las rutas de acceso, remitir a una página web o persona de contacto.
- Establezca una fecha límite para la confirmación de asistencia y un mecanismo o equipo de personas que se encarguen de verificar la recepción, lectura y asistencia.

Recepción

La recepción debe tener como prioridad los aspectos de accesibilidad para garantizar la participación de todas las personas en igualdad de condiciones. Recuerde que no es cuestión de condescendencia, sino de derechos. En esta parte es importante asegurarse de que los medios de transporte, alojamiento y comunicación sean accesibles.

ALOJAMIENTO

Si bien actualmente todos los hoteles disponen de habitaciones adaptadas, muchos de ellos solo se centran en movilidad física. Existen hoteles que sí tienen en cuenta otras discapacidades visuales y auditivas. Es importante informarse de estos aspectos para poder sugerir una serie de alojamientos accesibles según las necesidades.

TRANSPORTE

Antes de recomendar o contratar un medio de transporte, tenga en cuenta las necesidades de sus pasajeros. Lo más seguro es que necesite un vehículo con rampa o plataforma elevadora para los pasajeros con problemas de movilidad física.

Las personas deben poder moverse por sus medios con independencia, cargar con ellas no es una opción.



Texto

- ▶ Fuente Arial o Verdana, tamaño superior a 14 puntos.
- ▶ Usar lo mínimo mayúsculas.

Colores

- ▶ No usar más de tres colores por hoja.
- ▶ Usar los colores de forma consistente.
- ▶ Contraste de colores de mínimo 25% entre el fondo y el texto.
- ▶ Evitar fondos con imágenes.
- ▶ Evitar usar rojo, naranja o verde.

Imágenes

- ▶ Vía electrónica: descritas brevemente.
- ▶ Preferentemente sencillas y sin muchos detalles.
- ▶ Adecuado contraste entre fondo e imagen.
- ▶ No usar de fondo de texto.
- ▶ Si aparecen junto a texto, deben ir del lado izquierdo.

COMUNICACIÓN

A los asistentes que cubra los gastos de transporte pregúnteles sus necesidades y actúe en consecuencia, asegurando su traslado desde su punto de origen hasta su alojamiento, así como hasta el lugar del evento.

Es aconsejable que designe una persona o equipo encargado de atender cuestiones de accesibilidad y movilidad. Asegúrese de que conocen el lugar, instalaciones, rutas de acceso y circulación, transporte público y atención básica a personas con discapacidad.

Es fundamental garantizar la dignidad e integridad de todas las personas y procurar la mayor autonomía posible.

Es necesario que envíe con anticipación sugerencias a los oradores, instándolos a usar un lenguaje claro, simple, inclusivo y respetuoso para denominar a personas de grupos en situación de vulnerabilidad. Además, invítelos a que hagan presentaciones electrónicas accesibles.

Si va a distribuir materiales impresos, intente usar las sugerencias indicadas a la izquierda o asegúrese de tener formatos alternativos. Incluya una leyenda de su disponibilidad en los materiales regulares. Suponga que nadie se identificó como persona con discapacidad visual, pero llega a su evento y usted no tiene materiales en Braille; puede compartir versiones digitales. Asimismo, si su público es muy diverso, existe la posibilidad de que asistan personas con discapacidad intelectual o auditiva para quienes las versiones de lectura fácil podrían dar acceso justo a la información.

Respecto a la publicidad del evento, intente usar las sugerencias de esta página o tener formatos alternativos. Consulte con un profesional para hacer accesibles páginas de internet y carteles, anuncios o cualquier otro formato publicitario. En su defecto, como mínimo, incluya el contacto de la persona o equipo que puedan proporcionar información clara.





ESPACIO

Es responsabilidad del organizador que el sitio donde se realice el evento sea accesible para todas las personas. Lo primero es identificar un lugar con la mayor accesibilidad posible.

No desista si su mejor opción no parece 100% accesible, siempre se puede conseguir impedir la pérdida de dignidad o autonomía de las personas con discapacidad. Intente alquilar rampas móviles, negociar la adaptación de espacios y accesos con el proveedor, trazar e identificar con claridad rutas accesibles de circulación, conseguir patrocinadores para solventar gastos de accesibilidad o, incluso, solicitar apoyo a organizaciones privadas y públicas expertas.

Acceso

Revise que los alrededores del lugar elegido no impongan un obstáculo de movilidad.

Cerciórese de que el mobiliario urbano no obstaculice las rutas.

Si cuenta con aparcamiento, las plazas reservados estarán identificados por una señal vertical y si es posible, horizontal. Consulte la página 9 de esta guía.

Interior

Todas las rutas a las diversas ubicaciones deben ser accesibles o por lo menos habilitar una que esté dotada de pasillos, estancias, puertas y accesos con un mínimo de 1.50 metros de ancho para libre circulación. Esto significa que los adornos, muebles, puertas y cualquier otro objeto no deben obstruir la libre circulación. Esta ruta no solo es desde la calle hasta el lugar de las actividades, también se aplica para circular en el interior del recinto.

Si hay elementos que sobresalen de las paredes deben contar con “reflejo” físico a nivel del suelo para impedir que personas con deficiencias visuales se golpeen. Por ejemplo, una manguera contraincendios se puede señalar con una papelerita debajo, esto permitirá a una persona que use bastón identificar un obstáculo y retirarse de la pared evitando un golpe que de otra forma no podría detectar mediante su bastón.

La ruta accesible debe contar con señalética clara con referencia textual, pictográfica y vectorial (en caso de necesitar una flecha que indique dirección). E información de los accesos principales o asignar personas que brinden información hasta el lugar de las actividades.

La ruta accesible no debe tener escaleras o desniveles, debe contar con rampas, salva-escaleras, elevadores o plataformas adecuadas.





Las puertas deberían ser ligeras, automáticas o permanecer abiertas todo el tiempo.

Incluir pavimento podotáctil direccional a principales espacios, sobre todo información.

Escaleras señalizadas con pavimento podotáctil según normativa y franjas en los escalones, todo con contraste visual.

Ascensores con información sonora.

Las superficies de vidrio vertical, como puertas de cristal, deben estar claramente señalizadas para evitar confundirlas con espacios abiertos y construidas con vidrio templado de seguridad.

Los baños accesibles o familiares deben estar lo más cercano posible al lugar de las actividades, de preferencia a menos de 30 metros. **Que existan baños adaptados es una prioridad a garantizar**, su ausencia vulnera gravemente la dignidad e integridad de las personas.

Algunas personas pueden ir acompañadas de un animal de asistencia, el acceso estará permitido. Lo usual es que sean perros guía para personas con deficiencias visuales, pero puede darse el caso de ser otro tipo de animal y que la persona tenga otras discapacidades distintas a la visual. Estos animales también tienen que tener una zona de descanso. Tengamos en cuenta que están trabajando para su dueño y según la duración del evento pueden requerir reposo.

El personal del evento tiene que estar formado sobre el trato y derechos de las personas con discapacidad.

Hay ocasiones en que no es tan evidente identificar a una persona con discapacidad si esta no se autoidentifica, por ejemplo, el caso de una discapacidad auditiva o intelectual. Se requiere por parte del personal un compromiso de atender a cualquier persona con discapacidad con tolerancia, paciencia, apertura de mente y, sobre todo, manteniendo su integridad y dignidad.

Por norma general, hay que dirigirse directamente a la persona con discapacidad ya que si precisa asistente, éste se enterará igualmente.





DESARROLLO DEL EVENTO

Garanticemos que en todas las actividades vamos a poder tener una plena participación por parte de los asistentes.

- ▶ **Preparación del programa:** pautas claves para los oradores. Apoyos audiovisuales y escritos. Accesibilidad auditiva.
- ▶ **Definición de espacios:** escenario, contratación de servicios extra (intérpretes, audio y sonido, apoyos visuales, rutas de circulación), distribución de asientos, sanitarios y animales de asistencia.
- ▶ **Actividades:** visitas guiadas, talleres, juegos, simuladores...
- ▶ **Servicio de catering:** ubicaciones, seguridad, montaje y distribución de espacios.

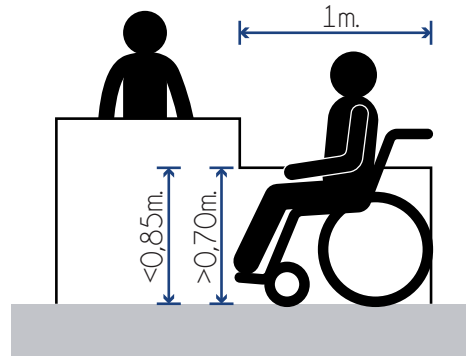
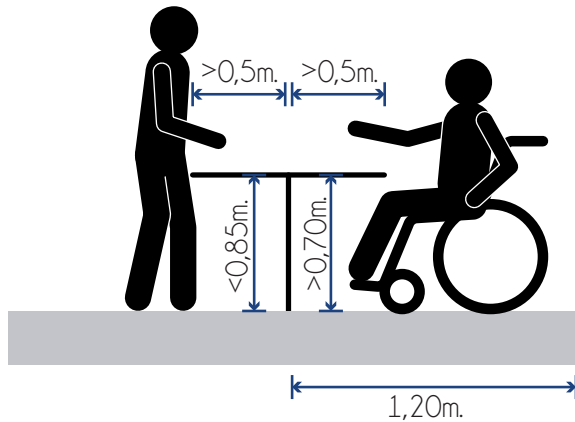
Preparación del programa

La elaboración del programa tiene que ser universal desde el inicio. Muchas actividades pueden ser inclusivas si se piensan desde el principio. Solo hay que tener en cuenta las necesidades de los asistentes tanto como las de los ponentes.

Hacer especial hincapié en los ponentes, independientemente de si tienen o no discapacidad, para que tengan en cuenta a la hora de expresarse y de hacer sus presentaciones audiovisuales con un lenguaje claro y sencillo, así como usar un alto contraste de colores.

Todos los apoyos audiovisuales deberán ser accesibles. En el caso de elementos proyectados deberán tener subtítulos o su contenido deberá interpretarse en lengua de signos, de lo contrario no serán accesibles para una persona con discapacidad auditiva. Los subtítulos son también una herramienta muy útil para el resto del público.

Respecto a la audiodescripción para personas con discapacidad visual tiene unos estándares y normas. Lo idóneo es que esté integrada en la proyección. En caso contrario, necesitará voluntarios o contratar personas que puedan describir las imágenes proyectadas de forma clara y concisa.



Espacios

REGISTRO Y RECEPCIÓN

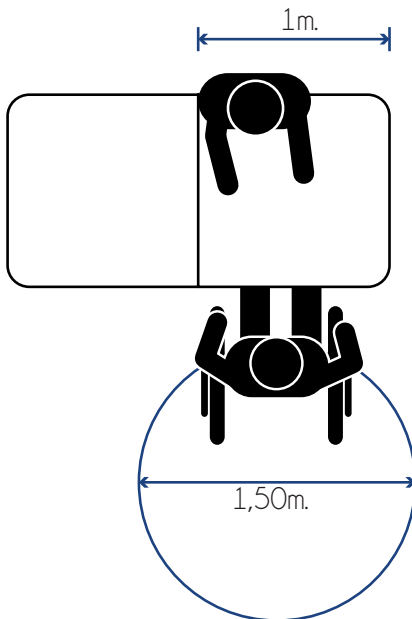
El área de registro es imprescindible para identificar a nuestro público y entregar sus acreditaciones. También es un primer contacto para dar información e indicaciones importantes o de última hora a las personas asistentes.

En el caso de inscripción *in situ*, es imprescindible que existan formatos alternativos de registro o que haya un llenado asistido para quien lo solicite. Aunque existan medios exclusivos o preferentes para personas con discapacidad, es decisión de ellas si los utilizan o no. Esto también se aplica para cualquier otro servicio o atención personal.

Hay discapacidades que requieren de un acompañante. Según el evento, el coste de esta segunda persona puede ser gratuito, o si incurre en gastos, puede tener que pagar una entrada completa o reducida.

En el caso de personas contratadas como ponentes, también tendrá que cubrir los gastos de traslado de la persona de asistencia. De cualquier manera, trate de ser flexible y abierto para entender y atender las situaciones en cada caso.

Es fundamental la colocación e identificación clara del área de registro. Asegúrese de que sea un elemento para brindar mayor accesibilidad y no un obstáculo a la libre circulación. Disponga de espacio, iluminación, mobiliario y personal adecuado. Disponer de un bucle magnético sería aconsejable, e imprescindible si se espera la asistencia de personas con deficiencia auditiva.



ESCENARIO Y ZONA DE ASIENTOS

En la actualidad, la mayoría de las instalaciones para eventos tiene rampas o elevadores para subir a los escenarios. Si no las tienen, puede alquilar un equipo desmontable o construirlas. Hay que considerar que cuando las tienen, a veces no cumplen con los estándares mínimos de seguridad o accesibilidad.

En otras ocasiones, hay que construir el escenario; en este caso, proporcione todas las indicaciones técnicas indispensables. Solicite que la rampa de acceso sea de máximo 8% y, según la altura, una rampa con dos descansos. Si este diseño complica su elaboración, podría bajar la plataforma y elevar la pendiente de la rampa hasta de 10% máximo.

Respecto a las escaleras, deben ser funcionales y con barandilla.

Si se usa mesa o atril, deben ser accesibles para un usuario de silla de ruedas.

Trate también de que el diseño del escenario (fondo, *display*, *banner*, etc.) sea accesible para personas con deficiencias visuales cuidando la accesibilidad en los colores, texto e imágenes.

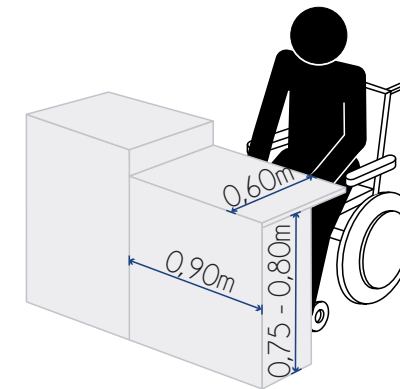
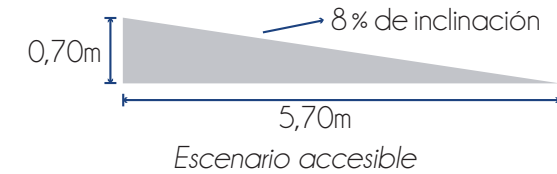
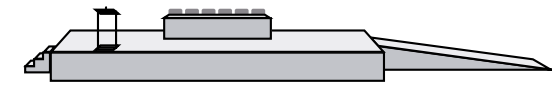
Respecto al audio y sonido, en la medida de lo posible tenga micrófonos inalámbricos en todo el recinto por si el público hace preguntas; si no, solo téngalos en el escenario. Use bucle magnético para que las personas con discapacidad auditiva puedan oír perfectamente a los oradores.

La sala y la distribución de los asientos deberán estar diseñados para que el público vea, escuche y se mueva sin obstáculos o riesgos.

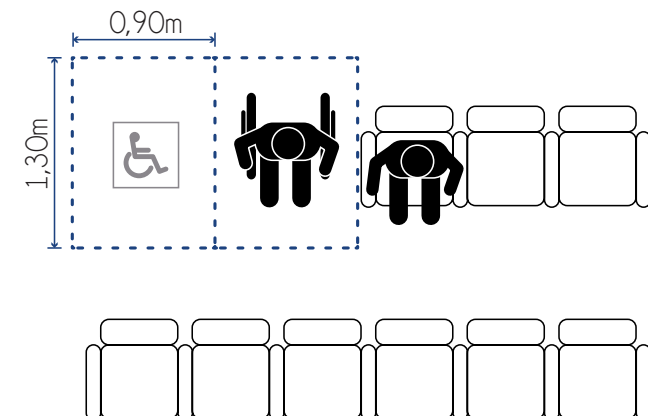
Prime la accesibilidad y la seguridad antes que la estética. No permita cables u otros elementos que generen obstáculos o peligro. Es conveniente que haya por lo menos una puerta abierta permanentemente o una persona pendiente de abrirla, sobre todo para usuarios con apoyos de movilidad.

Reserve espacios preferentes en diferentes lugares de acuerdo con la mejor posibilidad de visión, audición y movilidad. Mantenga estos lugares indicados con preferencia para el uso de personas con discapacidad, es importante sentar precedente y hacer visible que se da espacio para la participación de todas las personas.

Recuerde que el uso de estos lugares reservados son una opción para las personas con discapacidad, y no una obligación.



Atril accesible



Actividades

Es normal que en cualquier evento se desarrollen actividades paralelas y/o complementarias. Con previsión, la mayor parte de ellas se podrán adaptar universalmente. Por lo general, en eventos privados o con entrada, habrá una lista de asistentes y sus necesidades que facilitará la labor de adaptación. De todas formas, **lo ideal, sería preparar actividades accesibles para todos.**

Informarse con el proveedor de la actividad para que se cumplan los requisitos de accesibilidad descritos en esta guía. Si es una actividad propia tomar las medidas oportunas.

Se deberá tener en cuenta el espacio donde se va a realizar esté libre de obstáculos.

En caso de una visita guiada planear una ruta accesible sin que el guía se salga de ella. En caso de existir zonas de interés inaccesibles, invitar a quien pueda a visitarlas y describírselo a los que no pueden, si puede ser por medios audiovisuales mejor. Un mapa en relieve ayudaría muchísimo a personas con discapacidad visual a orientarse.

Contar con un intérprete de lengua de signos sería indispensable en caso de participar personas con problemas auditivos. El uso de bucle magnético también sería aconsejable.

En cualquier caso el lenguaje usado debe ser sencillo y comprensible por cualquier persona con problemas cognitivos. En caso de usar videos, seguir las recomendaciones mencionadas anteriormente de contraste, subtítulos, etc.

Contar con información escrita, en braille y/o pictográfica para el mejor seguimiento por parte de personas con discapacidad auditiva, visual o cognitiva.

En caso de acceso a espacios elevados, como simuladores o atracciones de feria, contar con una rampa. Que alguien use una silla de ruedas no es indicativo de que no pueda sentarse en otro asiento y poder disfrutar. También facilitará el acceso a personas con otro tipo de discapacidades motoras.

Disponer de baños adaptados cerca de la actividad.

En caso de duda, usar el sentido común y aplicar las indicaciones de esta guía. Preguntar a expertos sería lo más aconsejable.

Cáterin

El servicio de comida, aperitivo, vino o café se ubicará en un lugar accesible y seguro.

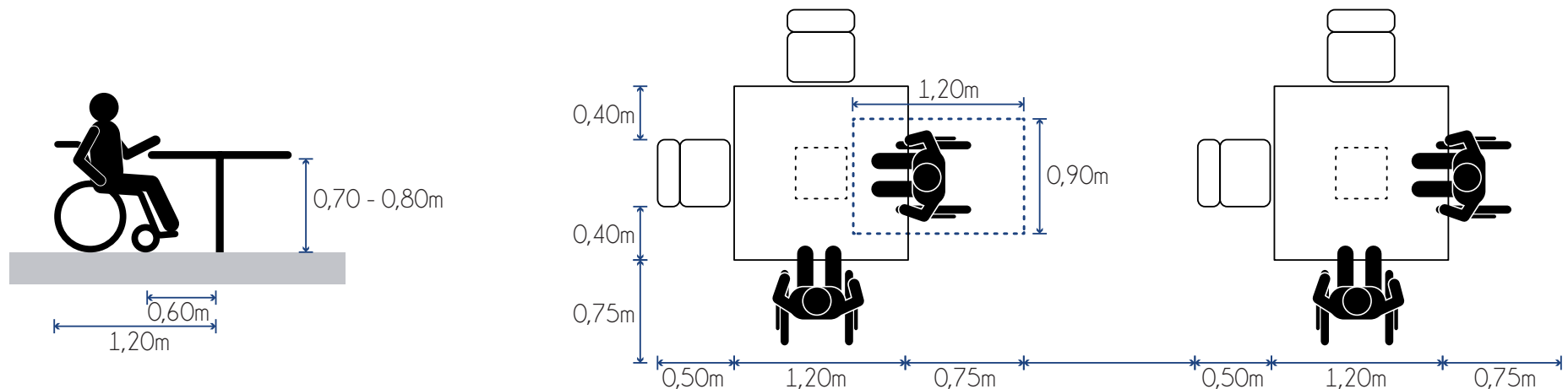
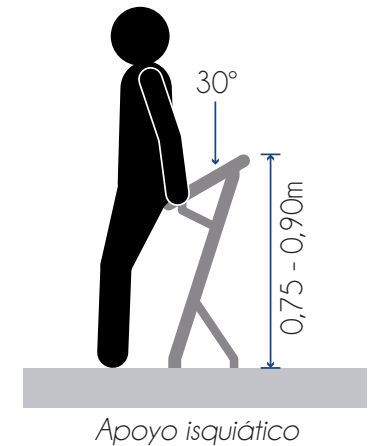
Reserve e identifique los lugares preferentes y exclusivos para personas con discapacidad. Puede darse el caso de que el cáterin esté ubicado en una zona de césped o poco accesible, por ejemplo, para sillas de ruedas. En este caso reserve mesas cercanas a la ruta de circulación y la salida de emergencia; si es bufet, tendrá que servirlo a las personas que por razones de movilidad no puedan acercarse a servirse, como personas que hagan uso de muletas, bastones o sillas de ruedas.

En caso de conciertos, si la barra no es accesible se deberá de proveer servicio de camarero para la zona PMR.

Si el servicio es tipo cóctel sin mesas o sillas, deberá poner a disposición mesas reservadas. Esto también se aplica para montajes con sillas y mesas altas, aunque aquí sería conveniente proveer de apoyos isquiáticos. Recuerde que, a pesar de tener lugares reservados, queda a elección de las personas con discapacidad usarlos o no. Solo insista si el uso de lugares regulares representa riesgo de accidente.

Es recomendable también saber con antelación si algún asistente tiene alguna intolerancia alimentaria grave o alergia.

En el servicio de cáterin puede aprovechar para contratar proveedores que hacen inclusión laboral de personas con discapacidad.





ATENCIÓN A LAS PERSONAS

Es aconsejable que cualquier profesional dedicado a la atención al público sepa cómo comunicarse con una persona con discapacidad y conozca sus requerimientos.

Por ello, se prestará atención a las siguientes normas elementales:

- ▶ Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- ▶ Mantener la tranquilidad.
- ▶ Mirar a los ojos a las personas para transmitir confianza y poder captar si se está siendo comprendido por él.

Reglas generales

Un asistente con discapacidad es un asistente más, únicamente debemos ponernos en su lugar para entender sus necesidades especiales. Para ello debemos:

- ▶ Tratar a la persona como tal y no solo por sus limitaciones.
- ▶ Si se tienen dudas sobre cómo actuar, preguntar directamente a la persona, con naturalidad, si desea ayuda y de qué clase.
- ▶ No se les debe ayudar nunca sin preguntar antes, dejando que hagan por sí mismos todo lo que puedan y evitar poner en evidencia las necesidades especiales de los asistentes.
- ▶ A la hora de hablar, hacerlo con naturalidad. No caer ni en un mutismo tenso, ni hablar en demasía. En ningún caso compadecerse de su estado.
- ▶ Si es necesario hablar de los aspectos relacionados con su discapacidad para una mejor atención y prestación del servicio, hacerlo con toda naturalidad.
- ▶ No dar consejos a menos que lo soliciten.
- ▶ Preguntar directamente a la persona y no a su acompañante, ya que si precisa asistente, éste se enterará igualmente.
- ▶ Demostrar comprensión y tolerancia ante su posible susceptibilidad, como con cualquier otro asistente. Es natural que ante determinadas situaciones una persona se muestre descontenta si no se ven satisfechas sus necesidades y expectativas.



Personas mayores

- ▶ Si se le ha de acompañar, no camine deprisa.
- ▶ Ajuste su paso al cliente y ofrézcase para transportar objetos o paquetes.
- ▶ No hable deprisa, vocalice.
- ▶ No prejuzgue la capacidad intelectual de una persona mayor.
- ▶ Asegúrese de que le ha comprendido. La persona mayor puede tener dificultad para oír, ver o comprender el mensaje (escrito o hablado).
- ▶ Si tiene que hacerle esperar, ofrézcale la posibilidad de sentarse.
- ▶ Es aconsejable disponer de una silla de ruedas para usos esporádicos.

Personas que caminan despacio y/o que utilizan muletas, bastón o andador



- ▶ No camine deprisa, ajuste su paso al suyo.
- ▶ Evite posibles empujones.
- ▶ Ayude si tiene que transportar objetos o paquetes.
- ▶ No coloque o retire su elemento de apoyo (muleta, bastón, andador) fuera de su alcance.
- ▶ Ofrézcale su brazo para que la persona se apoye, nunca a la inversa.

Personas que utilizan silla de ruedas

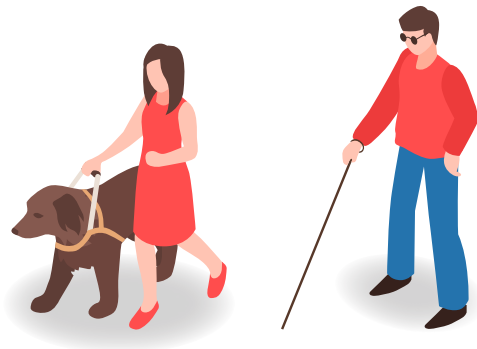
- ▶ La primera regla es no dejarse llevar por la imagen de la silla de ruedas, en definitiva, está tratando con una persona que, simplemente, está sentada.
- ▶ Situémonos de frente y a la misma altura (a ser posible sentados).
- ▶ Averiguar si necesita ayuda y si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntar al usuario cómo hacerlo.
- ▶ Dirigirnos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.



Personas con dificultad para hablar

- ▶ Tratar de comprender, sabiendo que el ritmo y la pronunciación son distintos a los acostumbrados. Procurar no ponernos nerviosos si una persona con discapacidad para hablar se dirige a nosotros.
- ▶ Si no comprendemos lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea, por ejemplo, escribiéndolo.
- ▶ Aunque prevea el final de una frase, espere a que el cliente la finalice, así no pondrá nerviosa a la persona.
- ▶ Sobre todo, no aparente haber entendido si no es así, puede que la persona se quede esperando un servicio que no va a recibir.





Personas con dificultad para ver

- ▶ Dirigirnos a la persona y no a su acompañante e identificarnos.
- ▶ Si se le ofrece o indica alguna cosa, aclararle de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra. Hablar de manera descriptiva.
- ▶ Si precisa de nuestra ayuda, ofrecerle el brazo y caminar ligeramente por delante. No la dejemos sola sin advertírselo antes.
- ▶ Orientarles en los espacios. Dar indicaciones de situación y características de los objetos para facilitar su localización.
- ▶ No retirar el bastón guía del alcance de la persona.
- ▶ Garantizar el acceso del perro guía y procurar no molestarle.

Personas con dificultad para comprender



- ▶ Comportarse de forma natural.
- ▶ Responder a sus preguntas utilizando un lenguaje sencillo y asegurarnos de su comprensión.
- ▶ Darles tiempo para entender y responder.
- ▶ Dirigirnos a la persona y no al acompañante y facilitar su relación con otras personas.
- ▶ Permitir su autonomía, ayudarles solo en lo necesario.
- ▶ Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlos de acuerdo con su edad.

Personas con dificultad para oír

- ▶ Dirigirnos a la persona cuando nos esté mirando y hacerlo directamente a ella, no a su intérprete.
- ▶ Si no conocemos la lengua de signos, hablar despacio y claramente, con el rostro bien iluminado.
- ▶ Verificar que ha comprendido lo que le tratamos de comunicar.
- ▶ En caso de mucha dificultad, ayudarse de gestos o escritura.
- ▶ No gritar. Hablar con un ritmo medio. Vocalizar correctamente.
- ▶ Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos.
- ▶ Permanecer quietos mientras se comunica.





Más información:



zaragozaccesible.es

Promueve:



Idea, diseño y maquetación:



Avalado por:



