



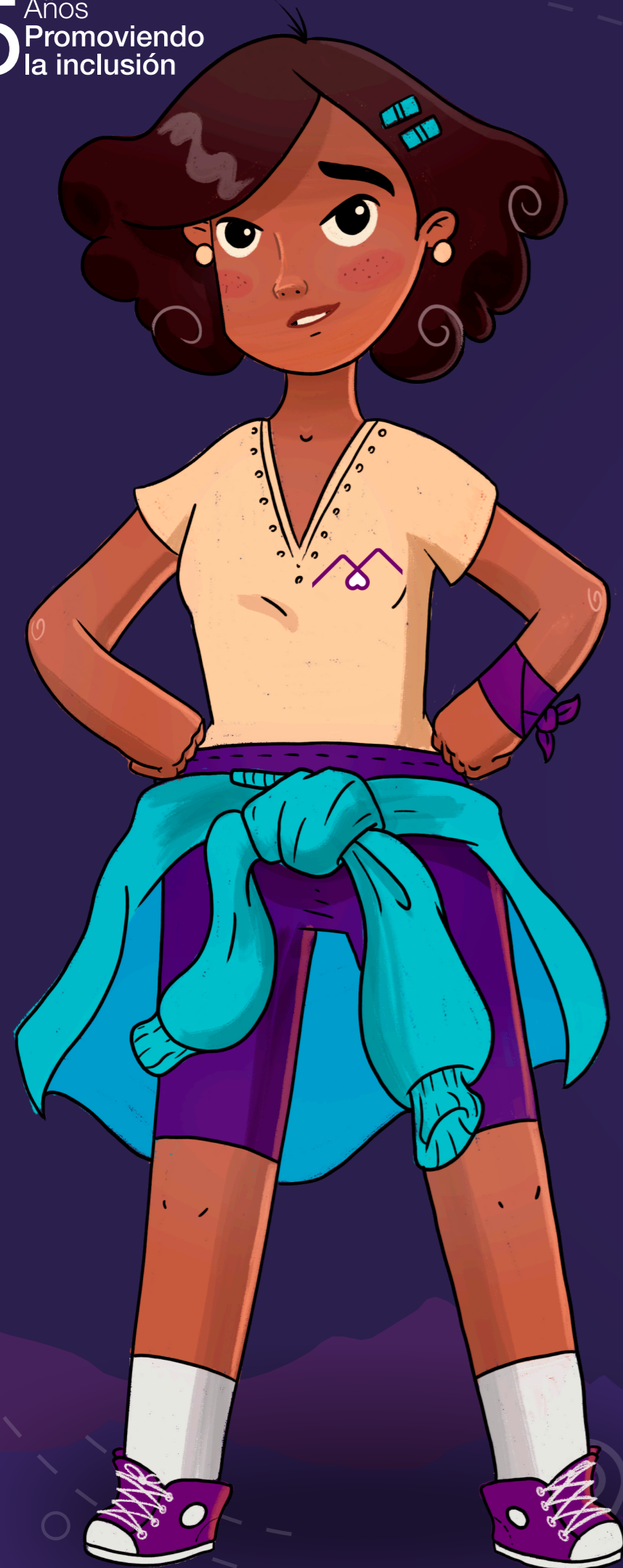
Guía
**Hospitalidad
Accesible**
para Facilitadoras



Índice de contenidos

Algunas palabras para comenzar	03
Preparando los detalles	07
Estamos listas	10
3 pasos	11
Discapacidad poder distinto	12
¿Qué nos hace diferentes a los seres humanos?	17
¿Qué nos hace iguales a todos los seres humanos?	18
Seguimos aprendiendo	20
Derechos humanos	21
El lenguaje si cuenta	22

La mayor discapacidad de la humanidad es mental	23
¿Cómo definir discapacidad de forma correcta?	25
¿Cuales son los tipos más comunes de discapacidad?	29
¿Cómo abordar a las personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?	31
Links al tema hospitalidad accesible	32
¿Cómo referirnos a las personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?	37
Discapacidad Física	40
Discapacidad Auditiva	42
Discapacidad Visual	44
Discapacidad Intelectual	47
Discapacidad Psíquica o Emocional	49
Algunos datos interesantes	51
Mensaje final	52
Cierre	53



Algunas palabras para comenzar

Esta Guía del Facilitador, ha sido diseñada para que usted viva la capacitación HOSPITALIDAD ACCESIBLE con disfrute y fluidez. Usted, como Mediadora@ experimentad@, puede seleccionar ideas y estrategias adecuadas para el tema y agregarlas a esta propuesta. Siéntase en libertad de hacer las variantes que considere pertinentes. Este es un recurso metodológico del Proyecto CIMA el cual permitirá mediar el tema que ya compartió en la sesión de Capacitación a Capacitadores, lo que significa que usted está familiarizad@.

En esta Guía, encontrará notas orientadoras sobre cómo abordar cada subtema con las Participantes CIMA a su cargo, de manera que, lo conceptual, las dinámicas, herramientas y *tips*, se desarrollen a plenitud. Es muy importante, que estudie este documento, en conjunto con la Guía de la Participante **(En adelante GP)** y la Presentación *Power Point (PPT)* que se utilizó para su capacitación.

Esta triangulación, le permitirá: planificar, hacer los cambios que considere pertinentes, imaginar cada avance en el tema, practicar las dinámicas, analizar los videos, adaptar los momentos. Es necesario establecer la conexión entre los tres materiales **previamente**.

Tengamos siempre presente que cada Hotel, Restaurante, Hostal, Cafetería, Fuente de Sodas y espacio laboral que ofrezca hospitalidad, es muy diferente. Cada empresa, dueño, franquicia o cadena, tiene su misión y visión, sus pilares y filosofía de atención. Es importante que las

Participantes tengan claridad de que una vez contratadas, recibirán un proceso de inducción hecho a la medida de la empresa, para prepararlas específicamente según lo requieran.

Hable sistemáticamente con las Participantes, para que reafirmen la importancia de ser flexibles, adaptativas y prestas a aprender lo que la empresa requiera. A veces nos podría parecer mejor hacerlo de otra forma, pero... cada Chica CIMA debe adaptarse al estilo del lugar donde fue contratada, siempre y cuando sus derechos no sean vulnerados.

Este curso aborda la base del tema Hospitalidad Accesible y es de gran utilidad para sensibilizarse y conocer mejor cada discapacidad y posibles formas de abordarla, para dar la mejor atención a las Personas con Discapacidad **(En adelante PcD)**.

No olvide que su Guía es un tanto diferente a la de las Participantes y la PPT es una ayuda para ir presentando cada subtema, por favor **personalícela**.

Usted es quien: dirige, media, va marcando la pauta, lleva el ritmo, controla los tiempos, da la palabra, avanza y propone cada desafío; usted es la directora de esta orquesta; las Participantes, de forma activa, van tocando la sinfonía, van ejecutando de manera ordenada los ejercicios, participando, aportando, preguntando... Recuerde que facilitar es un acto en el que siempre intervienen dos partes: usted y ellas, estableciendo sinergias, aprendiendo y disfrutándose mutuamente.

Para este tema, que es menos cercano a las Chicas CIMA, hemos elegido tres videos, de manera que el tema se apoye en multimedios muy bien logrados y que generan discusión de fondo.

Adelante,
disfrute mucho este proceso y
haga que las chicas CIMA
lo disfruten también.



Preparando los detalles

Sin duda, usted está facilitando un tema eje de este proceso de capacitación y está preparad@ para mediarlo. Recuerde que de su puntualidad depende la de las Participantes, usted es un referente muy positivo para ellas. Llegue al salón o ingrese a TEAMS siempre 10-15 minutos antes de la hora convocada, localice el material que guiará cada sesión, prepárese para proyectarlo. Asegúrese que el sonido de los videos será escuchado por las Participantes. Cada sesión, se media a partir de consignas específicas que deben ser expuestas; pregunte si quedaron claras, organice muy bien los tiempos asignados a cada actividad, exposición, intercambio..., hable de forma segura y directa, usando un tono asertivo, que deje ver que maneja muy bien el tema y lo pone en práctica, que está list@ para enseñar, aprender, disfrutar y atender dudas mientras avanza.

No vale la pena correr con los contenidos, es mejor ir despacio y asegurarse que quedan muy bien expuestos, discutidos y que han sido asimilados de forma sostenible.

Empiece siempre manifestando complacencia por una nueva jornada de aprendizaje, esto es contagioso. Preséntese si aún no le conocen, caso contrario, recuérdelos su nombre y el tiempo de duración de la sesión. Agradezca la puntualidad y presencia. Recuérdelos que está grabando la sesión (si esta es virtual) y que deben llenar la asistencia. Mencione que ellas son parte del Proyecto CIMA liderado por *The Trust for the Americas* y Cubo Social y si así está estipulado, mencione al donante. Este protocolo es también importante.

Permita a las participantes que se presenten o que se saluden, ya se han ido conociendo poco a poco. Refiérase a ellas siempre por su nombre. Empiece cada sesión con alguna actividad o dinámica. Para esto le dejamos aquí dos enlaces con muchas ideas.

Revíselos para elegir, desechar o modificar, las que mejor se adaptan. Empezar con un rompehielos ayuda a mantener una sesión mucho más relajada y concentrada.

Si usted considera que el tema es denso, agregue una actividad entretenida a la mitad del proceso. Planee una actividad por si de pronto siente que es necesario hacer un alto y ofrecer un espacio divertido y de descanso.

IR AL SITIO WEB

<https://ahaslides.com/es/blog/virtual-meeting-ice-breakers-tools/>

IR AL SITIO WEB

<https://openmind-global.com/20-rompehielos-para-usar-en-tus-sesiones-de-teletrabajo>

Mantenga la rutina de preguntar si hay dudas, si tienen alguna sugerencia... mientras navega y expone los temas, otorga la palabra y ejecuta las dinámicas propuestas. Esto involucra aún más a las Participantes. Use siempre ejemplos de alta calidad, dando prioridad a ejemplos femeninos y/o muy cercanos a la realidad, de manera que haya total identificación. Reconozca la participación y la actitud propositiva, como valores indispensables en este proceso y para un futuro trabajo. Antes de entrar en el tema, aborde un pequeño tracto de la sesión anterior, para que los contenidos no parezcan desvinculados. Le recomiendo que repase la sesión ¿Cómo aprenden los que enseñan? Esto le permitirá fluidez y satisfacción en cada sesión facilitada.



Solicite a las participantes que tengan con ellas un lápiz o lapicero para ir completando en su Guía, algunos ejercicios.



Estamos listas

Si ya han abordado al personaje CIMARA SEGURA, no será necesario, volver a leer quién es, pero si no lo han hecho, entonces es importante que la retome. Usted tiene el texto correspondiente al personaje. Dele el protagonismo que requiere. Las Participantes tienen el texto en su Guía también.



3 Pasos

Antes de entrar al tema, hemos colocado en la GP, tres pasos que les invitamos a intercambiar con las CHICAS CIMA.



Hable de estos tres pasos preparativos, que son muy relevantes para empezar el tema a mayor profundidad. Los tres están en la GP.

1

Será fundamental que hablen del concepto Hospitalidad, para que les quede claro que se refiere a la **Amabilidad y Atención** con que una persona recibe atiende, apoya y acoge a los visitantes. Cuando HOSPITALIDAD se une a ACCESIBLE, significa que están aprendiendo a atender, apoyar recibir y acoger a personas con discapacidad. Esto debe quedar muy bien posicionado.

2

Este es un buen momento para que las Participantes sepan que cada Hotel, Restaurante, Hostal, Cafetería, Fuente de Sodas y espacio laboral que ofrezca hospitalidad, es muy diferente. Que cada empresa, dueño, franquicia o cadena, en la que sean contratadas, les ofrecerá un proceso de inducción hecho a la medida de la empresa, para prepararlas específicamente según lo requieran.

3

Es muy relevante que comprendan la necesidad de ser flexibles, adaptativas y prestas a aprender lo que la empresa requiera. Aunque a veces les parezca mejor hacerlo de una forma que ya conocen, deben adaptarte al estilo del lugar donde fueron contratadas, siempre y cuando sus derechos no sean vulnerados.



Discapacidad Poder Distinto

Empecemos el tema que nos reúne, proyectando el video:
Discapacidad Poder Distinto. Duración 12.58 minutos.



<https://www.youtube.com/watch?v=4NuF4HD94Qs>

IR AL VIDEO

Este video le va a encantar a usted y a las chicas, porque en 12 minutos se vive con claridad el paradigma social de la Discapacidad y se sensibiliza lo suficiente para abordarla como una condición y no como una enfermedad a lamentar. **Asegúrese de antemano que el sonido del video se escuchará perfectamente.**

Véalo usted primero un par de veces para que lidere su análisis con mucha fluidez. Pídale a las Chicas CIMA que se pongan cómodas, para acompañar a Constanza, una joven estupenda, en su experiencia como PcD. Pídales que lo disfruten y que atiendan cada intervención de Constanza, para que, al finalizar el video, cometan las frases que tienen en su GP.

Lo que deben hacer las Participantes, una vez atendido el video, es leer cada frase y completarla con lo que sientan y/o crean que pueden complementar.

Asigne unos minutos para esta tarea y pida que voluntariamente 7 chicas lean (una frase cada una), o podría ser interesante que 3 lean la misma frase y con esto corroboremos nuestras diversas formas de pensar. Recuérdeles que no hay frases completas buenas o malas, todas son válidas.



Elija usted esta u otra estrategia, según su estilo de mediar.

1. Poner la mirada en lo que sí se puede significar...
2. Valorar lo cotidiano es importante porque...
3. Lo que cada una puede dar, es....
4. Las personas con Discapacidad lo logran todo, pero de forma...
5. Mirar a la persona y no a la discapacidad, esto nos permite....
6. **“UNA PERSONA ES SIEMPRE MÁS QUE UN DIAGNÓSTICO”**, sobre esta afirmación opino que...
7. Lo que se necesita es generar contextos más flexibles, para...

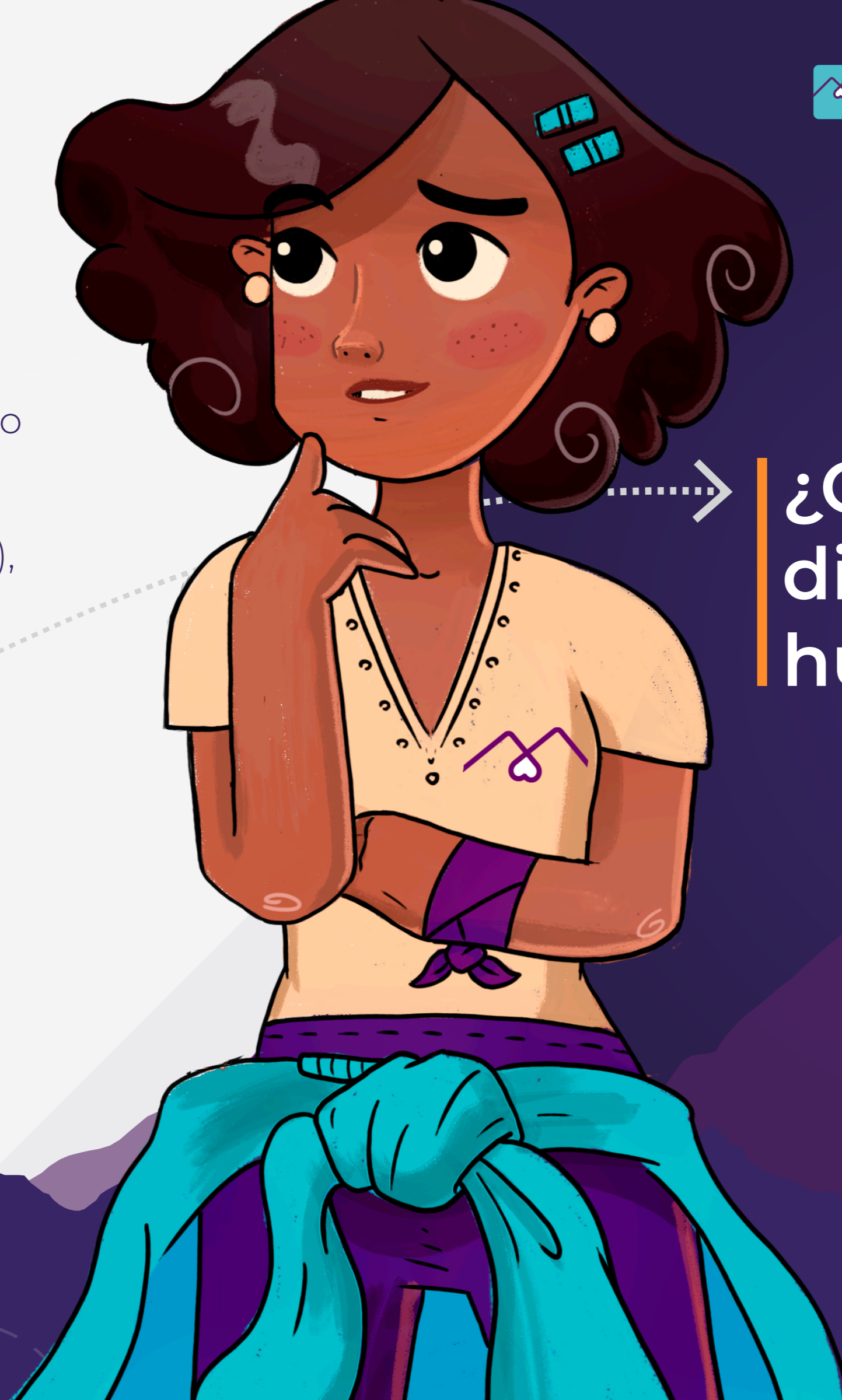


Finalmente, contesta esta pregunta:

**¿Qué significa que la discapacidades
un espejo en el que nadie se quiere ver?**



Con la motivación que les deja el video y los ejercicios, (puede comparar a Constanza con **CIMARA SEGURA**, ambas han vencido desafíos grandes), lanzamos esta pregunta para continuar trabajando el tema de la diversidad que es la base de la Hospitalidad Accesible.



¿Qué nos hace diferentes a los seres humanos?



¿Qué nos hace diferentes a los seres humanos?

Pídales que escriban de una a cuatro palabras para contestar esta pregunta. Por ejemplo:

- El color de piel...
- La edad...
- Estatura...

Esto va a facilitar mucho, realizar una actividad con todas las respuestas. En estas, veremos con claridad, la cantidad de características que nos hacen diferentes.



¿Qué nos hace iguales a todos los seres humanos?



Por ejemplo:

1. Nuestra sangre es roja...
2. Tenemos sueños...
3. Respiramos...

Igual, intercambiamos las respuestas de manera que podamos reconocer que todos compartimos muchísimo y eso nos hace a todos seres humanos.

Encontrar similitudes y diferencias, nos permite hacer conciencia de que todos, desde nuestra condición de seres humanos, tenemos los mismos derechos, aunque seamos diferentes y únicos. No existe nadie igual a nadie, disfrute de preguntarles algo a cada una que crea que la hace única. Y ser único no nos exime de nuestros Derechos. Esto aplica para TODOS y TODAS.



Seguimos aprendiendo

Una vez que logremos este importante intercambio, el tema de los **DERECHOS HUMANOS** queda posicionado.

Proyectemos este video: **Discapacidad y Derechos.**
Duración 6:26 minutos.



<https://www.youtube.com/watch?v=2M7sLizCIMU>

IR AL VIDEO



Ya sabemos cómo proceder cuando utilizamos un video: quien media debe conocerlo muy bien de antemano, debe tener preparada una estrategia de análisis y asegurarse que el audio está perfecto, para que las participantes lo disfruten del segundo 1 al último. Si es pertinente, un video se puede proyectar dos veces.



Derechos Humanos

Tome en cuenta este protocolo de análisis del video, para el correspondiente análisis sobre la importancia de los Derechos Humanos de las PcD.

1. Los Derechos Humanos han requerido luchas muy importantes. Pídales que mencionen las dos que se destacan en el video.
2. Estos grupos: pobladores originarios (indígenas), migrantes, negros, mujeres, personas con discapacidad... Han avanzado mucho en el respeto por los Derechos Humanos, pero... aún estamos lejos de que se practiquen en su totalidad. Pídales que comenten algún acto de violación de los Derechos de alguno de estos grupos, especialmente las mujeres y las PcD.
3. ¿Por qué es tan importante la declaración de la Convención de los Derechos de las PcD, aprobada en el año 2006?
4. ¿Cuál es la diferencia entre integración e inclusión?



Estas sugerencias dan para mucho en este eje central del tema Hospitalidad Accesible. Agregue o modifique, según crea conveniente.



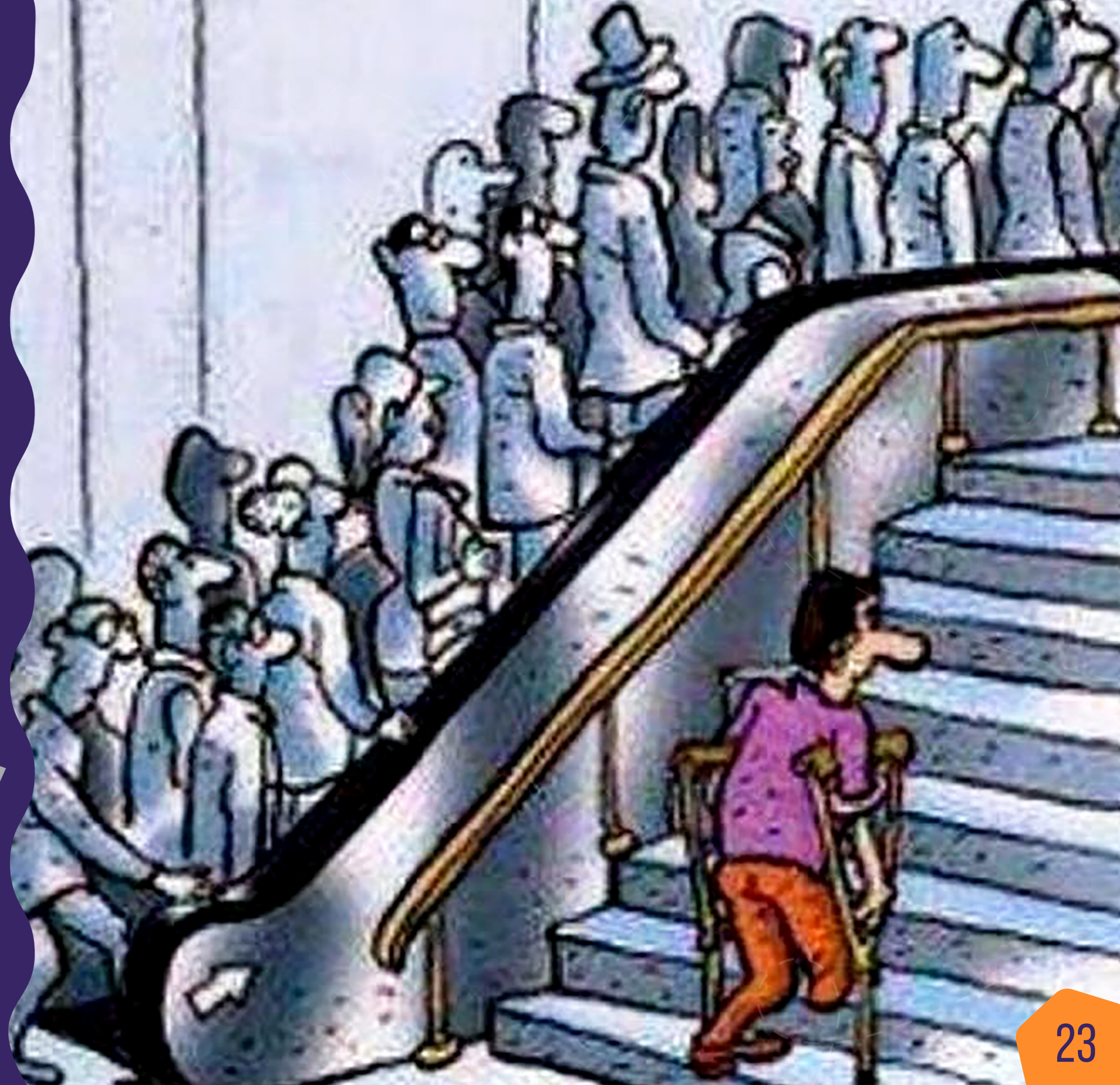
El lenguaje sí cuenta

Sea muy cuidados@ cuando se refiera a las PcD, siempre enfatice en la palabra **PERSONA** primero. Recuerde que usted es un ejemplo por seguir para las chicas CIMA. Veamos dos formas diferentes de referirnos a las personas con discapacidad.



La mayor discapacidad de la humanidad es mental

Puede proyectar esta imagen para conectar el tema que viene con el anterior. Permita que se expresen sobre la misma.



Hágales saber que, a lo largo de la historia, a las PcD se les ha llamado de muchas formas irrespetando su dignidad como seres humanos. Hace ya cerca de dos décadas, se han unificado las dos formas respetuosas de referirse a esta población. Una es el concepto **Diversidad Funcional** que se está utilizando en Europa y poco a poco en América. Este término está enfocado más en lo social que en la persona y nace por iniciativa de las PcD, desde el 2005.

Este término, permite comprender mejor que cada uno funciona de maneras diferentes. Recuérdeles lo que recién mencionaron como características que las hacen diferentes. Puede hacer este ejercicio para reforzar: Levanten la mano quienes usamos anteojos... Levanten la mano quienes ... (usted defina lo que quiere mencionar según sus participantes) todas somos, hacemos y funcionamos de formas diferentes, por eso somos **funcionalmente diversas**.

El otro término correcto y que es el más utilizado, es

Persona con Discapacidad. A las PcD no les molesta este término, siempre que se diga PERSONA primero.

Es importantísimo posicionar con las chicas CIMA, una terminología **positiva**, que realce los aspectos funcionales de cada persona. Las PcD logran independencia en todos los ámbitos de la vida: educación, trabajo, transporte, comunicación, información, amor y por supuesto realizando viajes o saliendo a comer fuera, **si y solo si** el entorno se los facilita. Allí entran nuestras Chicas CIMA a entender el lugar tan importante que ellas tendrán, cuando deban apoyar a una PcD en su lugar de trabajo. Ellas se convierten en parte de ese entorno de HOSPITALIDAD ACCESIBLE.

Ojo, si en algún momento una participante utiliza adjetivos como: minusválido, inválido, discapacitado o deficiente, les recordamos que es importante utilizar el lenguaje positivo, vigente y respetuoso. (Persona con Discapacidad o Persona con Diversidad Funcional). Ningún otro es necesario.



¿Cómo definir discapacidad de forma correcta?

Hacer la introducción a este tema, con un video que expone tan claro una forma natural de ver a discapacidad nos asegura mayor nivel de sensibilización y comprensión de cómo definirla y asumirla.

Pídales a las Participantes de nuevo su atención y recuerde las indicaciones de cómo plantear un video:

- Usted lo estudia primero.
- Se asegura un audio perfecto.
- Revisa este protocolo y lo mantiene, cambia, mejora...

DESdramatizar la Discapacidad
Duración 9.29 minutos.



<https://www.youtube.com/watch?v=ignS0Hz0S90>

IR AL VIDEO

TheTrustfortheAmericas.org



Protocolo para profundizar las ideas centrales del video:

- 1 ¿Por qué desdramatizar es una excelente palabra para asumir el desafío de un hijo recién nacido, con o sin Síndrome de Down u otra discapacidad? (En adelante SD)?
- 2 ¿Es el SD o cualquier otra discapacidad una enfermedad o una condición?
- 3 ¿Qué quiso decir esta madre cuando pide que afinemos el oído para escuchar diferentes voces?
- 4 ¿Cómo reaccionamos usualmente frente a una persona con discapacidad?
- 5 ¿Qué se debe entender con esta frase que menciona la madre?: *“Con los mismos ojos que tu mires a la PcD, la mirará el mundo”*.



Una vez discutido estos puntos y los que usted considere pertinentes, pase a leer la definición oficial de discapacidad:



World Health Organization

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una **relación estrecha entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive**. Es en esa interacción que se genera la discapacidad. En síntesis: una persona refleja su discapacidad cuando las interacciones multidireccionales entre la persona y el contexto en que se desenvuelve le impiden desenvolverse con soltura, porque no es accesible.



Destaque las palabras en **negrita y subrayadas**, porque allí está la esencia.

Nuevamente, retome con énfasis, que justo es en esa relación **PERSONA – ENTORNO**, que la discapacidad queda evidente o pasa inadvertida. Recuérdeles la imagen de las escaleras automáticas.

En la PPT que se utilizó para la capacitación a capacitadores (que usted va a personalizar), hay excelentes imágenes que ilustran esto, muéstrelas o traiga las suyas propias.





¿Cuáles son los tipos más comunes de discapacidad?

ESTÁ SESIÓN ESTÁ DIVIDIDA EN 5 DIAPOSITIVAS, que acompañarán la navegación por las discapacidades más frecuentes y con las que las Chicas CIMA deben familiarizarse, para aportar apoyo asertivo a estos visitantes, huéspedes o comensales.

- **Discapacidad Física o Motora:** es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poca o ninguna movilidad de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.
- **Discapacidad Sensorial:** Corresponde a quienes han nacido o perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje verbal convencional.
- **Discapacidad intelectual o cognitiva:** Se refiere a una persona que presenta una serie de restricciones en las habilidades de aprendizaje requerida para responder a distintas situaciones en la vida. Por ejemplo: la abstracción, la anticipación, el cálculo, etc.

Es importante aclarar que la discapacidad intelectual es una condición, **no una enfermedad**, son personas que al igual que todas, se divierten, tienen muchos sueños en la vida y ganas de alcanzarlos y lo único que necesitan es que las condiciones del entorno sean adecuadas para progresar, aprender, independizarse, divertirse y lograr sus objetivos.



¿Cuáles son los tipos más comunes de discapacidad?

- **Discapacidad Psíquica o emocional:** Es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Se dice que una persona tiene discapacidad psíquica o emocional, cuando presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, se aísla, no sostiene los procesos, entra en pánico.

Este tipo de discapacidad tiene que ver con enfermedades mentales permanentes o condiciones pasajeras.



¿Cómo abordar a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?

Sugiero que vaya siguiendo la PPT que tiene en sus manos, porque allí no solo hay una guía, sino que hay imágenes que apoyarán su discurso y que detonarán comentarios.

- Actúe con naturalidad.
- Comparte.
- Presta tu ayuda directa solo cuando sea necesario.
- Pídale opinión directamente a la PcD.
- Abórdelos según su edad.
- Respete sus decisiones.
- Hazle participe en todo momento.
- Disfrute de su compañía.
- Muéstrale que puede confiar en ti.
- Escuche con atención, dales el tiempo que requieran.



Links al tema hospitalidad accesible

Estos son principios básicos muy útiles y aplican para todas las personas en general y para todas las discapacidades. Le dejamos con estos 4 Sitios WEB especializados en **HOSPITALIDAD ACCESIBLE**, en los 4 encontrará un invaluable material. Defina usted cómo explorarlos con las Participantes. Por supuesto usted debe verlos y explorarlos primero, para definir su pertinencia. Puede pedirles que ingresen por grupos a cada uno y expongan los hallazgos... a estas alturas, usted conoce muy bien a su grupo, por eso es por lo que usted debe definir cómo aprovecharlos al máximo.

- 1 <https://www.entornoturistico.com/como-es-planificar-un-viaje-para-un-turista-con-discapacidad/>
- 2 <https://accedes.es/como-son-las-ciudades-accesibles/>
- 3 <http://revista.pricetravel.com.mx/lugares-turisticos-de-mexico/2015/01/21/turismo-accesible-en-mexico-con-ociendo-el-paraiso-de-cancun/>
- 4 <https://www.viajabonito.mx/tips-de-viaje/que-es-turismo-accesible/>



Descripción breve de los contenidos de cada Sitio:

En el primer enlace se responde a la pregunta: **¿Cómo es planificar un viaje para un turista con discapacidad?**

Hay una guía muy completa de las cosas que se deben pensar antes de un viaje.

Encontrará una guía para discapacidad motora en donde se ven y se explican los temas:

1º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

- **Datos personales:** Quién es una persona con discapacidad y quién su acompañante. (no siempre viajan solos).
- **Condición:** Algunos requieren descripción breve de cuál es la condición de la persona con discapacidad para que a la hora de contactar los hoteles, líneas aéreas y servicios de excursión, se preparen y tengan las mejores comodidades entre otros.
- **Aerolínea:** Indicar a la aerolínea si se necesita estar cerca de un baño o lejos de una ventana, silla de ruedas, entre otros.
- **Transporte terrestre:** Asegurarse que el transporte sea adecuado a la PcD.
- **Hoteles:** En los hoteles, algunas veces solicitan fotos, las llamadas no siempre dan toda la información requerida. Es mejor ver y estar seguros de que estará cómodo.
- **Excursiones y restaurantes:** Se debe hablar con la persona asignada a estos servicios, para conocer cómo es la excursión o el espacio de alimentación y estar seguros de que es apto o cómo adaptarlo mejor.



Contenidos de cada sitio web

2º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

El segundo enlace se refiere a **Ciudades accesibles, presente y futuro de los entornos urbanos.**

- Se expone el concepto de ciudad accesible que es aquella que permite que toda la ciudadanía, con o sin discapacidad, pueda vivir, desplazarse y participar en la vida urbana.
- Habla de las medidas para conseguir ciudades accesibles.
- Se menciona algunos premios a las ciudades accesibles en Europa, en especial España.



Contenidos de cada sitio web

3° Sitio web [IR AL ENLACE](#)

En el tercer enlace se habla **del turismo accesible en México ya que Cancún es uno de los paraísos más populares y hermosos y ofrece Hospitalidad Accesible.**

- Se expone un poco sobre cómo es el turismo accesible en México.
- Se explica cómo son las playas accesibles. Hay 2 imágenes para entender mejor.
- Se menciona la importancia de la capacitación de quienes laboran y reciben a esta población en las playas, para prestar los mejores servicios como transporte privado, sillas de ruedas o scooters y más (3 imágenes).

También habla de lo bien equipados que están los hoteles para dichas personas como: elevadores especiales para personas con sillas de ruedas, rampas, accesos con barandales y señalamientos (2 imágenes).



Contenidos de cada sitio web

4º Sitio web [IR AL ENLACE](#)

En el último enlace, pero no menos importante se habla **del turismo accesible en general**:

- Primero habla un poco de lo que la sociedad debería de conocer y cómo actuar con las PcD, para no discriminarlas y siempre ofrecerles el mejor apoyo.
- Se explica qué es el turismo según la Organización Mundial del Turismo.
- Se explica qué necesita un destino para ser parte de Destinos Accesibles.
- Define el objetivo del turismo accesible.
- Menciona los diferentes tipos de discapacidad.
- También habla de las ventajas del turismo accesible.
- Por último, aparece la primera playa accesible de México la cual es Cuastecomate (Jalisco) y habla un poco de qué podemos hacer y encontrar ahí.



¿Cómo referirnos a las Personas con Discapacidad o Diversidad Funcional?



REEMPLACE	POR
Inválido	→ Persona con Discapacidad Física
Minusválido	
Tullido	
Lisiado	
Paralítico	
Diferente	
Confinado a una silla de ruedas	
	Persona con Discapacidad visual
	Persona sorda...
	Persona usuaria de silla de ruedas

 **Persona siempre adelante**

Cada persona tiene un nombre llámelo o refiérase a el o ella por su nombre



REEMPLACE	POR
Mutilado Manco Cojo	Persona con amputación
Retardado mental Enfermo mental Tonto	Persona con discapacidad intelectual
Loco	Persona con discapacidad psicosocial

REEMPLACE	POR
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defectuosa Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de baja estatura Persona de talla baja



REEMPLACE	POR
Ciego o cieguito	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Sordito La sorda	Persona con discapacidad auditiva o Persona sorda
Sordo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva

REEMPLACE	POR
Victima de ...	Persona que experimentó ...
Persona que padece ... Que sufre ... Enferma de ...	Persona que tiene ...



Apoyos Específicos

Apóyese en la PPT y sus imágenes.



Discapacidad Física



Cambie la palabra ayuda
por apoyo.

Ayuda es más lastimera y asistencialista.
Apoyo es más social y humana. Es más
horizontal.

- Está muy bien si una PcD no menciona que requiere apoyo. Si ve que está teniendo dificultades, pregúntele con naturalidad, si necesita algo en especial, recuérdle que está allí para apoyar a los huéspedes, clientes... y pregunte cómo puede apoyarle en particular en ese momento. Especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir el apoyo.
- **NUNCA** empuje la silla de ruedas de una persona o tome el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle primero si requiere apoyo.



Apoyos Específicos

 Cambie la palabra
ayuda por apoyo.



Discapacidad Física

- Es difícil para la persona de baja estatura o usuaria de silla de ruedas, sostener una conversación mirando hacia arriba. Además, puede marcar una relación jerárquica.
- Si usted está de pie, busque dónde sentarse o póngase en cuclillas.
- Diríjase a la persona por su nombre.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.
- Para saludar, observe si tiene o no movilidad en sus brazos y manos. Salude y espere a ver si extiende la mano, si no, acérquese y salude con una linda expresión en su cara. Puede ser que sea suficiente un saludo verbal.



Apoyos Específicos



Discapacidad Auditiva (Parte 1)

- Colóquese de manera que su cara esté iluminada.
- Háblele de frente, la persona necesita ver sus labios.
- Module con naturalidad.
- Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- Simplifique la indicación.
- No debe alzar exageradamente la voz, a menos que se lo solicite.
- Revise si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Por el sólo hecho de llevar audífono, no significa que escuche claramente ni que deba gritarle o gesticular con exageración.



Apoyos Específicos



Discapacidad Auditiva (Parte 2)

- Si se utiliza el sistema de números o llamado a viva voz, recuerde que... a la persona sorda deberá avisarle su turno personalmente, ubíquela en donde pueda verla y advierta al resto del personal de apoyo. Es ideal instalar luces para avisar.
- Aprenda las señas básicas de saludo, gracias, pase usted primero, necesita algo en especial, buenos días, buenas tardes, ¿retiro su plato?, ¿desea algo más?



Apoyos Específicos



Discapacidad Visual (Parte 1)

- Preséntese e identifíquese. Si la PcD extiende su mano,
- Salúdela con naturalidad.
- Indíquele si hay otra u otras personas presentes.
- Avise al usuario cuando se va a retirar para que no hable solo.
- Cuando sirva alimentos, es excelente ofrecer una explicación de dónde se encuentran los alimentos. En este caso, se logra muy bien indicando según la distribución de las horas en un reloj: a las 12 tiene la carne, a las 3 los garbanzos y a las 9 el arroz. A la izquierda los cubiertos y a las 2 el vaso con el fresco.
- Ofrezca un menú en Braille o alguna aplicación con voz. Pregúntele si necesita apoyo con el menú.



Apoyos Específicos



Discapacidad Visual (Parte 2)

- No utilice palabras como “aquí”, “allí”, “esto” o “aquello”, para dar referencias.
- Utilice términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, si da tres pasos le será más fácil apoyarse.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Utilizar normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes. Las Personas Ciegas no se molestan, ellas mismas las usan muchas veces.
- Las personas ciegas no ven negro, simplemente no ven nada, algunas ven sombras, siluetas y luces, o tienen visión tubular.



Apoyos Específicos



Discapacidad Visual (Parte 3)

- Con respeto recuérdale si hay alguna grada u obstáculo. Si le ve desorientado, pregunte si necesita apoyo. Pero... Evite exclamaciones repentinas que pueden provocar ansiedad, tales como “¡ay!”, “¡uf!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.
- Si acompaña a la persona mientras camina, no la tome del brazo, él o ella se apoyará en usted.
- Relate lo que hay alrededor, cómo es el restaurante, el hotel o la calle, si hay un árbol grande con flores rojas, bancas en el parque, mucha gente caminando... un campo de juegos para niños, un policía ordenando el tráfico en la esquina. Descríbale la habitación del hotel.



Apoyos Específicos



Discapacidad Intelectual (Parte 1)

- La edad de la persona no necesariamente tiene relación con su capacidad de comprensión, de memorización o de abstracción.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- En muchos casos, contar con indicaciones secuenciadas y gráficas ayuda muchísimo. La Tecnología es especialmente útil con esta población.
- Entregue la información de manera sencilla y clara.



Apoyos Específicos



Discapacidad Intelectual (Parte 2)

- Entregue la información de manera sencilla y clara.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: entienda más de lo que usted cree.
- Haga los Ajustes Razonables necesarios. Estos son cambios que pueden favorecer mucho a la PcD intelectual.



Apoyos Específicos



Discapacidad Psíquica o Emocional (Parte 1)

- Es probable que no resulte evidente al momento de atender a la persona, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de sanación o rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- Si eleva la voz o se altera, usted no haga lo mismo, manténgase serena y evalúe la situación. No muestre miedo. No trate de forzar que algo suceda diferente a lo que la persona solicita, si es una situación peligrosa, pida apoyo sin alterarse.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no sostenga la situación más tiempo del debido, si es impropia. Pida apoyo.



Apoyos Específicos

Discapacidad Psíquica o Emocional (Parte 2)

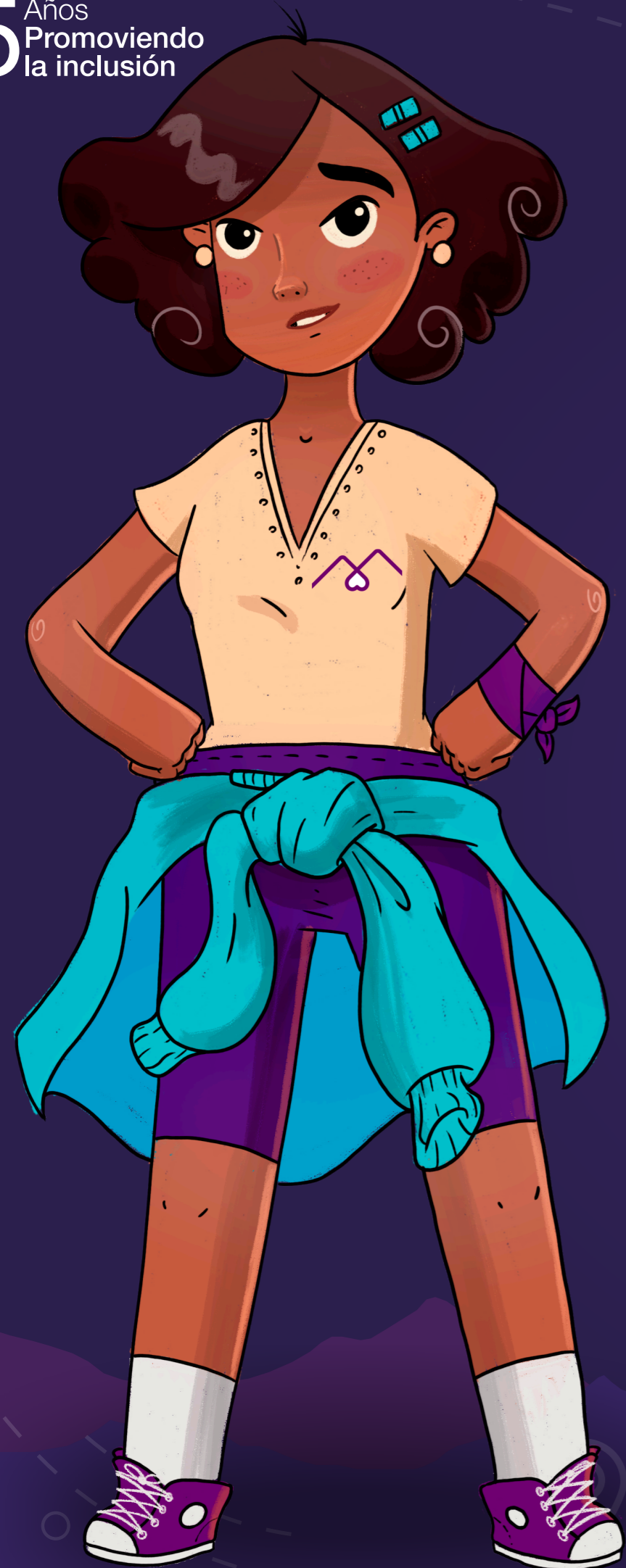
- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios: son muy sensibles y hasta un poco a la defensiva a veces, porque están conscientes de su situación.





Algunos datos interesantes

- El Día Internacional de la PcD, se celebra el 3 de diciembre.
- El 15% de la población del mundo vive en situación de discapacidad. (Más de mil millones)
- Lo más importante es la **COMUNICACIÓN** en la Hospitalidad Accesible.
- Todo el personal de un Hotel, Restaurante, Refresquería, Hostal, Café... Debe estar capacitado para dar el mayor confort y seguridad a todos los huéspedes.
-Ej. Todos colaboradores de **DREAMS HUATULCO RESORT** en **OAXACA** manejan el lenguaje de señas mexicano.
- Las mirillas de las puertas de las habitaciones deben estar idealmente a dos niveles para que todos puedan corroborar quién les llama. Al igual que los colgadores de los closets.
- En Iberoamérica estamos aún muy lejos de alcanzar niveles importantes de accesibilidad en Hospitalidad. Ustedes son un ejemplo capacitando a las Chicas CIMA.
- Sigue habiendo mucho prejuicio, mitos y tabúes alrededor de las PcD.



Disfrutemos y respetemos
a la diversidad,
eso hace al mundo mejor...
porque... todos tenemos
derecho a todo.



¡Muchas gracias!





OEA | Más derechos
para más gente

TheTrustfortheAmericas.org