ÍNDICE

1. Pautas de atención accesible a clientes 3
1.1. Naturalidad 3
1.2. Respeto 3
1.3. Diversidad 4
1.4. Autonomía 4
1.5. Dignidad 4
1.6. Seguridad 4
1.7. Normalización y compatibilidad 4
2. Pautas de interacción según perfil del cliente 4
2.1. Personas con discapacidad física o movilidad reducida 5
Si caminan despacio y/o utilizan muletas 5
Si utilizan silla de ruedas 5
2.2. Personas con discapacidad auditiva 5
Si tienen dificultades para hablar 5
Si no oyen o lo hacen con dificultad 6
2.3. Personas con discapacidad visual 6
Pautas de trato 6

Pautas para la comunicación..... 7
2.4. Personas con discapacidad intelectual o cognitiva 8
2.5. Personas con otras necesidades 8
3. Bibliografía: 9

Atención y trato a clientes con discapacidad

1. Pautas de atención accesible a clientes

La misma importancia que las condiciones de accesibilidad de los establecimientos la tiene el servicio ofrecido por su personal de atención al cliente. Por eso es básico que el personal de atención al público cuente con formación que le permita conocer las distintas necesidades de la clientela y desarrollar las destrezas necesarias para ofrecerles un trato y servicio adecuados.

La Guía de Accesibilidad & Atención al Cliente (GASAC) resume los criterios básicos para que la atención a clientes sea accesible en: naturalidad, respeto, diversidad, autonomía, dignidad, seguridad y normalización

1.1. Naturalidad

La inseguridad del personal al tratar con clientes que tengan alguna necesidad o dificultad específica puede traducirse en tensión e incomodidad. Es básico tratar con normalidad a cualquier persona, tanto de forma presencial como remota. Las principales indicaciones son:

- Pregunta al cliente qué necesita y de qué forma puedes ayudarle.
- Trata a cada persona como corresponde a su edad y necesidades; no sobreproteger ni ser paternalista.
- No hay palabras “tabú”; es completamente natural decir a una persona ciega «nos vemos luego» o a otra en silla de ruedas «¿puedes andar más deprisa, por favor?».
- Se responderá siempre a quien haya preguntado, y no a su acompañante o asistente (incluido el/la intérprete de lengua de signos o de otro idioma).

1.2. Respeto

Para evitar molestar o perjudicar al cliente, recuerda que:

- Si la persona utiliza algún producto de apoyo (como un andador, unas muletas, un bastón, una lupa, un perro guía o su teléfono móvil) no se le debe quitar ni alejarse de ella.
- Nunca se ha de invadir su espacio personal ni tocar sus productos de apoyo sin su permiso (por ejemplo, apoyarse en la silla de ruedas de un cliente o ponerse a jugar con el perro guía).
- Hay que evitar el uso de términos anticuados y peyorativos, como “inválido”, “minusválido”, “retrasado” o “discapacitado”.

1.3. Diversidad

Siempre es el servicio el que debe adaptarse a la persona y no al revés. Si el cliente solicita una adaptación, esto no es en sí una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva.

1.4. Autonomía

Como ya comentamos antes, tanto el entorno como los servicios de atención al cliente deben favorecer su uso de la forma más independiente posible. Es mejor proporcionar la información en diferentes formatos para que cada persona pueda informarse por sí misma, en lugar de recurrir al personal de apoyo.

1.5. Dignidad

Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a todas las personas, invertir la exclusión y aumentar la igualdad de oportunidades de un modo sostenible y positivo. Es fundamental que ningún cliente sienta que se le está haciendo un favor.

1.6. Seguridad

Cualquier solución de accesibilidad debe velar por la integridad de quienes las utilizan y de sus ayudas técnicas. Por ejemplo, es más accesible permitir el acceso a un tren o un avión de una persona con su silla de ruedas (habilitando un espacio adecuado y seguro para ello) que obligarla a realizar la transferencia a un asiento fijo: la persona puede resultar dañada al ser movida y la silla sufrir desperfectos en el almacenaje.

1.7. Normalización y compatibilidad

Además de lo anterior, es importante recordar otros requisitos para que la atención a clientes sea adecuada, satisfactoria y completamente accesible:

Indagar sobre las necesidades concretas de cada cliente para poder ofrecerle nuestro servicio adaptándose a sus necesidades. Así como conocer nuestro producto y las alternativas que presenta a la hora de satisfacer distintos públicos.

Otra habilidad básica en el personal de atención —para cualquier tipo de cliente, no solo para quienes tengan alguna discapacidad— es la paciencia.

Y, por último, es imprescindible respetar la cadena de accesibilidad y evitar incoherencias; Un ejemplo es el siguiente mensaje: «Solicita información sobre nuestras condiciones de accesibilidad llamando al teléfono…» (esto limitaría el acceso a personas sordas, hipoacúsicas, con dificultades de habla o desconocimiento del idioma).

2. Pautas de interacción según perfil del cliente

Para empezar, toda persona encargada de atender al público debe contar con unas habilidades sociales, comunicativas y de trato suficientes y adecuadas para la

interacción con diferentes perfiles. Algunas personas necesitan, no obstante, una atención específica según sus características o limitaciones funcionales:

2.1. Personas con discapacidad física o movilidad reducida

La discapacidad física consiste en limitaciones para la realización de movimientos de los miembros inferiores, superiores o ambos. Puede afectar a los desplazamientos, a la manipulación de objetos y también al habla. A la hora de atender de forma correcta a una persona con discapacidad física es imprescindible tener en cuenta las siguientes pautas:

Si caminan despacio y/o utilizan muletas

- Indícale el itinerario más corto y accesible para llegar a donde se dirija.
- Si solicita ayuda, ofrécele el brazo y evita agarrarle.
- Ajusta la velocidad de tu paso al suyo, presta atención a la irregularidad del pavimento y a avísale de cualquier obstáculo, al subir y bajar escaleras, sitúate un escalón por debajo de ella o él.
- Ofrécele tu ayuda para transportar paquetes u otros objetos.

Si utilizan silla de ruedas

- Colócate frente a la persona y a cierta distancia para que no tenga que girarse y/o levantar la cabeza.
- Si no pide ayuda para desplazarse, limítate a estar alerta para ayudar si surge un obstáculo o barrera.
- Si desconoces el manejo de la silla de ruedas, pregunta a la persona cómo puedes ayudarla, mantén una marcha lenta y controlada y sigue sus instrucciones.

2.2. Personas con discapacidad auditiva

La pérdida de la capacidad para oír (sordera o hipoacusia) puede ser congénita o adquirida, y también ir agravándose con el paso del tiempo. Dependiendo del momento de aparición de la deficiencia auditiva (antes o después de la adquisición del lenguaje oral) se denomina prelocutiva o poslocutiva.

Si tienen dificultades para hablar

- Muchas personas sordas pueden hablar, pero debido a que no oyen u oyen muy poco, hablan con un ritmo y una pronunciación diferentes a los acostumbrados. Déjale que se exprese con tranquilidad y hazle saber si no has entendido algo.
- En otros casos, la persona sorda necesitará un intérprete de lengua de signos para comunicarse.

Si no oyen o lo hacen con dificultad

Hay personas que, aunque sean sordas, pueden comunicarse sin intérprete de lengua de signos; puede que tengan algún resto auditivo y/o que lean los labios de su interlocutor. En estos casos, para hablarle:

- No le hables si no te está mirando; llama su atención con una seña antes de hablar.
- Sitúate a su altura. Háblale de frente y comprueba que la iluminación es suficiente.
- No tengas nada entre los labios ni dentro de la boca porque dificultará la dicción.
- Evita también taparte la boca con la mano.
- Trata de vocalizar correctamente, pero sin exagerar ni gritar, y a tu velocidad habitual.
- No hables de modo rudimentario ("tipo *Tarzán*") ni utilizando palabras sueltas.
- Emplea el mismo lenguaje claro y llano que para cualquier otro cliente.

Si la otra persona indica que no te ha entendido, repite el mensaje con otras palabras de significado similar. También puedes apoyarte con gestos naturales y con alguna palabra escrita.

La tecnología nos puede ser de gran ayuda, habiendo aplicaciones como *Svisual* desarrollada por la CNSE, que permite realizar el servicio de interpretación mediante video llamada y en tiempo real.

2.3. Personas con discapacidad visual

La discapacidad visual se da cuando existe una limitación total o parcial del sentido de la vista. Va desde la ceguera total a la deficiencia visual o baja visión. La representación del mundo que tienen las personas ciegas de nacimiento es muy diferente a la que tienen quienes ven o quienes han perdido la visión a lo largo de su vida.

Pautas de trato

- La puntualidad es esencial con las personas ciegas, porque el tiempo de espera se les hace más largo.
- No sigas a una persona ciega sin decírselo; le puede crear inseguridad.
- Si tienes que ausentarte un momento, avísale y procura que se quede junto a una referencia que pueda tocar.
- Si la persona ciega solicita que le leas un documento, hazlo literalmente, sin interpretaciones subjetivas de su contenido.
- Los perros guía pueden acceder a los mismos espacios que la persona a la que asisten; nunca debes tocarlos ni jugar con ellos sin el permiso expreso de su dueño.

- Si la persona ciega te pide ayuda para dirigirse a un lugar, ofrécele tu brazo y camina ligeramente por delante de ella, siempre en el lado opuesto al de su bastón o perro guía, si los usa. Lo más probable es que te agarre del brazo por encima del codo o, si es más alta que tú, del hombro. Si es un niño/a, tómale de la mano.
- Advierte verbalmente a la persona de posibles obstáculos que aparezcan a su paso, así como de los cambios de dirección antes de tomarlos. En escaleras indícale si suben o bajan y si son fijas o mecánicas. Avisa también al cruzar una puerta o hueco y hazlo por delante de ella.
- Si el cliente con discapacidad visual va a permanecer mucho tiempo en el establecimiento y/o va a necesitar moverse por sus instalaciones —como es el caso de un hotel u otro tipo de alojamiento—:
    - Explícale los itinerarios principales e incluso ofrécele un recorrido guiado para que se familiarice con el espacio y después pueda desplazarse de forma autónoma.
    - Es básico no cambiar de sitio sin avisar los objetos que el cliente vaya a utilizar o que estén donde se moverá habitualmente.

Pautas para la comunicación

- Al dirigirte a una persona ciega, identifícate y si sabes su nombre dilo para que sepa que le estás hablando a ella. También puedes llamarle la atención tocándole ligeramente la mano o el hombro.
- Mientras hablas, y si es necesario, comunícale lo que estás haciendo o lo que vas a hacer.
- Habla despacio y claro, sin gritar, y mirando a tu interlocutor a la cara, aunque no pueda verte. También es importante colocarte frente a esta persona y sin obstáculos, para que te oiga bien y por si tiene algún resto visual.
- No uses palabras indeterminadas (“aquí”, “allí”, “esto”), sino otras que indiquen posiciones concretas, como “a tu derecha”, “delante de”, etc. Tampoco sustituyas la información oral por gestos. Una posible solución cuando no te sientas capaz de describir algo físico con palabras es pedir a tu interlocutor que te deje tomar sus manos para que las acerques al objeto en cuestión y capte por sí mismo cómo es.
- Ante situaciones de riesgo, evita también los avisos de significado indeterminado, como “¡cuidado!” o “¡ay!”; emplea otros descriptivos, como “¡alto!”, “¡detente!” o similar, para que la persona sepa qué tiene que hacer. A continuación, explícale en qué consiste el peligro y ofrécele tu ayuda.
- Como en el trato con cualquier otro perfil de cliente, exprésate de forma clara y lo más sencilla posible; no abrumes a la persona con mucha información o datos que la puedan confundir.

2.4. Personas con discapacidad intelectual o cognitiva

Este tipo de discapacidad implica limitaciones para aprender, comprender, comunicarse y/o responder ante distintas situaciones de la vida cotidiana. Existen múltiples tipos, causas y grados de afectación. Las principales barreras que encuentra una persona con discapacidad cognitiva tienen que ver con la comprensión de los mensajes. Por eso, para proporcionarle un trato adecuado es fundamental lo siguiente:

- Háblale de forma clara y pausada, pero con un tono normal, procura que el lenguaje sea sencillo.
- Asegúrate de que ha comprendido el mensaje y, si no es así, transmítelo de nuevo de otra forma, siempre con sencillez y claridad.
- Ten paciencia para esperar su respuesta: dale tiempo para pensar, decidir y expresarse a su ritmo; no la interrumpas ni termines la frase por ella.
- Si es necesario ampliar la información más allá de la comunicación oral, proporciónasela en soporte duradero, teniendo en cuenta que los textos estén en LF y se incluya información gráfica complementaria (imágenes, ilustraciones y/o pictogramas).
- Ante una situación difícil o de estrés, actúa como con cualquier otra persona: mantén la calma y aguarda con paciencia a que el cliente recupere el sosiego; algunas personas con discapacidad cognitiva tienen dificultades para controlar su conducta, se ponen nerviosas con más facilidad y necesitan algo más de tiempo para relajarse en una situación complicada.
- Respeta siempre sus decisiones, como con cualquier otro cliente: NO es NO y SÍ es SÍ.

Las mismas pautas de trato destinadas a la clientela con discapacidad intelectual o cognitiva son aplicables a quienes padecen trastornos mentales o de conducta. Debido a las características de su trastorno y muchas veces a los efectos del tratamiento farmacológico, estos clientes pueden tener dificultades para orientarse, comunicarse, controlar su comportamiento y/o comprender mensajes complejos.

2.5. Personas con otras necesidades

Hay personas cuyas necesidades no son tan identificables como las descritas previamente. Por ejemplo, muchas personas hoy en día tienen alergia o intolerancia a algunos alimentos, o bien a la exposición o contacto con determinados materiales o elementos ambientales —polen, ácaros, pelo de animales, pinturas, incluso a la luz solar—. También debido a sus convicciones morales, ideológicas o espirituales pueden requerir un servicio adaptado o diferente.

Para tratar de forma adecuada a esta clientela, como al resto, pregúntale que necesita y cómo desea ser atendida.

Toda esta información y más se puede encontrar en el MOOC de Accesibilidad en la atención a clientes en el canal de Fundación ONCE en la plataforma de UNED Abierta, realizado en colaboración con el Real Patronato sobre Discapacidad.

3. Bibliografía:

- MOOC de "Accesibilidad en la atención a clientes" en el canal de Fundación ONCE en la plataforma de UNED Abierta