



Guía Informativa Sensibilización hacia las personas con discapacidad

Personal de aeropuertos en trato
directo con los pasajeros



Con el asesoramiento de



sin barreras

Guía de formación

Para la igualdad y sensibilización con personas con discapacidad para todo el personal de aeropuertos y aerolíneas que tengan trato directo con los pasajeros.

- 1 Servicio de asistencia en los aeropuertos a personas con movilidad reducida (PMR)
- 2 Conociendo a las Personas con Movilidad Reducida
- 3 Personas con movilidad reducida en el transporte aéreo
- 4 Consejos de trato según el tipo de discapacidad
 - 4.1 Usuarios de silla de ruedas
 - 4.2 Personas con dificultades para caminar
 - 4.3 Personas sordas o con dificultades auditivas
 - 4.4 Personas ciegas o con dificultades visuales
 - 4.5 Personas sordociegas
 - 4.6 Personas con dificultades en el habla
 - 4.7 Personas con dificultad en el aprendizaje
 - 4.8 Discapacidad no visible
 - 4.9 Otras discapacidades
- 5 El rol de los perros de asistencia
- 6 Glosario

2



DEPARTURES AND CHECK-IN
SALIDAS Y FACTURACIÓN



DEPARTURES AND CHECK-IN
SALIDAS Y FACTURACIÓN

1



PARKING AND BUS
APARCAMIENTO Y BUS



PARKING AND BUS
APARCAMIENTO Y BUS

0



ARRIVALS AND TAXI
LLEGADAS Y TAXI



ARRIVALS AND TAXI
LLEGADAS Y TAXI

1

Servicio de asistencia
en los aeropuertos a personas
con movilidad reducida (PMR)

Servicio de asistencia en los aeropuertos a personas con movilidad reducida (PMR)

La aparición del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo modifica el contexto en la relación entre las personas con movilidad reducida (en adelante PMR), los aeropuertos europeos y las compañías aéreas.

Esta medida supone un gran avance social sobre los derechos de las personas con discapacidad, y Aena no ha escatimado medios económicos y humanos para hacer posible que desde el 26 de julio se preste un servicio de calidad conforme al Reglamento, ya que su aplicación permitirá garantizar que todas las personas podrán disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea con independencia de la discapacidad que posea.

La implantación de este nuevo servicio ha supuesto un reto para Aena y todo el esfuerzo que se ha realizado ha sido con la destacada colaboración del CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad), entre otros, en los siguientes temas: formación para el personal, definición, diseño y ubicación de los puntos de encuentro, seguimiento del servicio, zonas de espera, etc.

Aena dispondrá en sus aeropuertos de puntos de encuentro debidamente señalizados, tanto dentro como fuera de los edificios terminales (parking, acera de llegadas, zona de facturación), en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto e iniciar su asistencia.

Además de presentarse en el punto de encuentro, la persona con movilidad reducida tendrá la posibilidad de solicitar la asistencia con antelación a través de la página web de Aena (www.aena.es) o del Servicio de Información y Atención Telefónica (902 404 704), en cuyo caso, al confirmarse la solicitud, se podrá concretar un punto de encuentro determinado, en función del medio de transporte empleado para el acceso al aeropuerto, y al que la PMR deberá dirigirse una vez llegado al aeropuerto de salida de su vuelo.



De forma genérica, el servicio consistirá en:

- En el aeropuerto de salida: Recogida de la persona en el punto de encuentro y acompañamiento al mostrador de facturación, ayuda en los trámites necesarios para facturar; acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad, aduanas, etc. necesarios; embarque y desplazamiento hasta el asiento designado en el avión.
- En el aeropuerto de llegada: Ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro a la llegada.
- En los tránsitos/conexiones se prestará la asistencia requerida, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.

En todo el recorrido por el aeropuerto, la PMR interactuará con el personal que trabaja en el mismo, desde el personal de la compañía aérea en los mostradores de facturación, pasando por los controles de seguridad, hasta los propios trabajadores de las tiendas y restaurantes, por lo que es muy importante que estos colectivos reciban unas directrices para la sensibilización e igualdad en el trato con personas con movilidad reducida (PMR).

El personal que es consciente de lo que significa una discapacidad y conoce sus diferentes tipologías, así como las barreras que estas personas encuentran en su vida diaria, será capaz de proporcionar un servicio con mayor calidad que respete la seguridad, independencia y dignidad de cada pasajero.

Estas directrices proporcionan información acerca de cómo tratar a estos pasajeros y cómo proporcionarles asistencia sabiendo que sus necesidades varían dependiendo de la discapacidad. **El aspecto más importante a destacar a la hora de prestar el servicio a PMR es el respeto, es realmente más importante asistir de una manera correcta y respetuosa que seguir este manual palabra por palabra.**



Conociendo a las Personas con Movilidad Reducida

Una Persona con Movilidad Reducida (PMR) es toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

Las personas con discapacidad componen aproximadamente el 10% del total de la población en Europa. La PMR tiene el mismo derecho a la no discriminación y a la igualdad de trato que cualquier otro ciudadano, y tiene el derecho y la necesidad de participar en todos los aspectos de la vida, incluyendo el transporte aéreo.

Las personas con discapacidad son como cualquier otra persona. Es importante saber que una persona puede tener una discapacidad, pero la persona no es la discapacidad. De este modo, lo primero que hay que hacer al tratar con una es centrarse en la persona y no en su discapacidad.

Los discapacitados son un grupo muy diverso. Incluyen gente con movilidad reducida, ciega o con visión parcial, sorda o con dificultades auditivas, con dificultad para el aprendizaje o con problemas de salud mental. También hay personas en las que su discapacidad no está a la vista y personas con una enfermedad crónica. Otras personas tienen dos o más discapacidades al mismo tiempo. Es importante reconocer esta diversidad.

A la hora de comunicarse con una persona con discapacidad, es importante, cuando sea posible, comunicarse directamente con ella, no a través de un tercero, ya sea un asistente personal, un familiar, una amistad o un intérprete de lengua de signos. Los acompañantes no sustituyen a la persona. Tampoco puede delegarse en el acompañante la atención o el apoyo; eso corresponde al profesional del aeropuerto.

De todas maneras, algunas personas pueden sentirse intimidadas o incómodas cuando se les habla directamente. En ese caso, será mejor comunicarse con ellas a través del acompañante o asistente. Es importante respetar la privacidad de cada persona cuando se les proporciona asistencia.

Existen distintos tipos de barreras, las cuales afectan de manera distinta a pasajeros con diferentes tipologías de discapacidad.

La principal barrera es la actitud, que para ellos es probablemente la barrera más difícil de superar. **Una persona no se siente igual si no se le trata con igualdad.** Cuando conocemos gente que es diferente a lo que estamos acostumbrados, nos

sentimos incómodos a la hora de reaccionar o pensar. La actitud que tenemos hacia la vida, hacia nosotros mismos y hacia nuestro alrededor influye en nuestro comportamiento. Si somos capaces de cambiar nuestra actitud, somos capaces de cambiar nuestro comportamiento.

Estudios demuestran que la comunicación no verbal tiene una importante repercusión en cómo la gente siente que está siendo tratada. Las palabras son sólo una parte de la experiencia que el pasajero tendrá al comunicarse con usted.

En definitiva, la atención a personas con discapacidad ha de seguir estas pautas:

a. Trato digno, atento y natural.

b. La discapacidad es una circunstancia de la persona, que hace que reciba determinada atención o apoyo, pero ha de ser considerada siempre y ante todo como persona.

c. La persona con discapacidad debe gestionar el apoyo que necesita en cada momento. No se le puede imponer o forzar a recibirlo. Siempre hay que tener en cuenta los deseos de la persona atendida y acomodarse en la medida de lo posible a ellos. Se ofrece ayuda o apoyo y se debe esperar a recibir la respuesta de la persona y la indicación de sus necesidades.

3

Personas con movilidad
reducida en el transporte aéreo



Personas con movilidad reducida en el transporte aéreo

La mayoría de las PMR, sin distinción de su discapacidad, son capaces de actuar por sí mismas y/o viajar solas. Si usted se ofrece a prestar el servicio, puede significar que el pasajero pierda su independencia. **Siempre pregunte al pasajero si necesita ayuda a la hora de viajar y de qué tipo**, con el fin de conocer sus limitaciones. Tenga en cuenta que la persona con discapacidad puede haber experimentado situaciones similares con anterioridad.

Es importante recordar que en ocasiones las necesidades especiales de una PMR no están necesariamente a la vista o no están recogidas en un código, como por ejemplo la clasificación IATA de discapacidades. Cuando sea necesario, se deberá animar al pasajero a que explique la asistencia que requiere en el vuelo. La mayoría de las personas con discapacidad son expertas en sus propias necesidades y están familiarizados con el procedimiento.

Recuerde que la decisión de una persona de dar información acerca de su discapacidad es personal. Algunos pasajeros son reacios a explicar sus necesidades con detalle y esto debe ser respetado. Infórmese de las necesidades requeridas por el tipo de discapacidad que está tratando para asegurarse de que está prestando el servicio adecuadamente.

Piense que la asistencia que presta es un servicio profesional, al que las PMR tienen derecho, y evite que parezca que está actuando por compasión o que les está haciendo un favor. Esto se puede conseguir, por ejemplo, evitando un trato demasiado especial que se salga de las necesidades reales del pasajero dada su discapacidad.

Recuerde que algunas PMR no estarán familiarizadas con algún aeropuerto/idioma en particular y que por ello tendrán dificultad a la hora de expresar cuáles son sus necesidades en ese aeropuerto. Su apoyo e información en estos casos será necesaria y se agradecerá.

Recuerde también que acontecimientos inesperados – cambio de puerta de embarque a última hora, vuelos retrasados, evacuaciones de emergencia del avión o del aeropuerto, etc. – ya son estresantes para gente sin discapacidades, pero a menudo son particularmente molestos para las personas con discapacidad. Esté preparado para responder adecuadamente a las necesidades particulares que tengan.

Con el fin de proporcionar la asistencia necesaria correspondiente a cada pasajero en particular, conviene que usted conozca las diferentes barreras que pueden afrontar las personas con discapacidad. De este modo, se beneficiarán tanto el pasajero como usted.



4

Consejos de trato según
el tipo de discapacidad



Consejos de trato según el tipo de discapacidad

Debido a que las personas con discapacidad forman un grupo bastante heterogéneo, el tipo de asistencia variará dependiendo del individuo que haya que atender. Pero no se puede perder de vista que se trata con personas con diferentes necesidades y que por lo tanto estas directrices no serán siempre las apropiadas.

4.1. Usuarios de silla de ruedas

Las sillas de ruedas pueden ser manuales o eléctricas y tener varias funciones y dimensiones. Estas personas dependen de sus sillas que en muchas ocasiones están adaptadas a las necesidades individuales de la PMR. La silla de ruedas es la parte más importante y vital de la independencia y dignidad de sus usuarios. Por esta razón es importante permitirles que puedan permanecer en su silla tanto tiempo como sea posible a lo largo del viaje. Como ejemplo, se suele dar el caso de que alguna PMR con esta tipología necesite ir al aseo antes del viaje y dependa de su propia silla para ello. Esta situación es muy común puesto que muchos de los usuarios de silla de ruedas no pueden hacer uso de los pequeños baños que tienen los aviones.

Consejos útiles:

- 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. Mire directamente al usuario. 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.
- **Mantenga el contacto visual** mientras recupera su posición al levantarse.
- En caso de no existir un mostrador adaptado para este tipo de usuario, intente rodear el mostrador para atenderle por el lateral del mismo.
- Ofrezcase a abrir puertas pesadas o a sostener objetos susceptibles de caer al suelo. Pregunte si la persona necesita ayuda con el equipaje o para alcanzar algo que no está a su alcance.
- Si se empuja la silla habrá que tener cuidado de no chocar con nadie, ni con muebles ni con otros objetos.
- Controlar y empujar lentamente la silla, sobre todo en pendiente. **No tire ni empuje de la silla sin preguntar antes.**

El diseño de la infraestructura del aeropuerto o del avión puede dificultar el movimiento independiente del pasajero. Este es el caso de que existan escaleras en el aeropuerto o si una rampa es demasiado inclinada.

El manejo práctico de la silla de ruedas tiene unas sencillas normas:

- No dar sacudidas, acelerones, ni frenazos, marchar suave y controladamente.
- Poner el freno cuando se detenga la marcha.
- 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:

a. 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 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 levemente hacia delante.

b. 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.

4.2. Personas con dificultades para caminar

Algunas personas con dificultades para caminar utilizan apoyos como bastones, muletas o andadores, otras no. Aunque conservan capacidad propia de deambulación, en los recintos aeroportuarios – por sus dimensiones – suelen requerir el uso transitorio de sillas de ruedas, aunque no siempre es así. En general, son aplicables los mismos criterios de atención vistos en el apartado anterior, con las especificidades propias de sus circunstancias concretas.

Algunas personas con movilidad reducida prefieren permanecer sentadas. Otras prefieren quedarse de pie porque sentarse o incorporarse les produce dolores.

Consejos útiles:

- Siempre que sea posible ofrezca un asiento.
- **Ofrezca ayuda con los abrigos, bolsas u otras pertenencias.**
- Ofrezcense a abrir puertas pesadas o a sostener objetos susceptibles de caer al suelo, etc.
- Aquellos pasajeros que utilicen apoyos pueden tener dificultad en usar sus manos cuando se incorporan.
- Algunas enfermedades dolorosas pueden dañar severamente la movilidad. Pueden hacer imposible sujetar o coger objetos. Si existe debilidad en las extremidades puede resultar complicado mantener el equilibrio.
- Personas con extremidades amputadas, artritis, etc. pueden tener una sensibilidad

mayor al contacto e incluso les puede causar dolor. El dolor se puede agravar debido a condiciones de temperatura. Una asistencia no especializada puede también causar dolor. **En cualquier caso, se ha de preguntar antes de hacer nada.**

- Recuerde que muchas personas con este tipo de discapacidad pueden preferir usar un ascensor a unas escaleras. El hecho de caminar grandes distancias puede ser doloroso o imposible.

4.3. Personas sordas o con dificultades auditivas

Algunas personas son sordas. Otras muchas tienen problemas auditivos. Esta es una discapacidad que no es visible a primera vista.

Las personas que han nacido sordas o lo son desde su niñez utilizan a menudo la lengua de signos como lengua materna. Estas personas basan su comunicación en métodos visuales. Otras veces sus capacidades de expresión alfabética pueden estar afectadas (es difícil aprender a leer y escribir un idioma que nunca has oído y que además no es tu lengua materna). La lengua de signos es completamente diferente a la lengua hablada y tiene su propia gramática, léxico y expresiones. La lengua hablada es, no obstante, la segunda lengua de la gente sorda.

Las personas que se han quedado sordas en un momento posterior de la vida suelen usar la lectura de labios, la escritura o símbolos básicos para comunicarse. Esas personas han usado y conocen el lenguaje hablado. También hay personas sordas de nacimiento o desde la niñez que han optado por el lenguaje oral.

Las personas con dificultades auditivas utilizan a menudo un audífono. Pueden utilizar también señales auditivas con otros dispositivos, como por ejemplo el bucle de inducción.

Algunas PMR de esta tipología hacen uso de perros de asistencia para sordos.

Consejos útiles:

- Es mejor preguntar qué manera prefieren de comunicarse antes que intentar adivinarla.
- Es conveniente estar calmado y pensar que podemos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.
- Las personas con una ligera pérdida de audición suelen manejarse sin dispositivos de ayuda (audífonos) aunque necesitan ciertas condiciones para comunicarse: buenas condiciones acústicas, ausencia de ruido de fondo, buena iluminación y una buena vocalización; esto no significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras, pues todo el es-

fuerzo es inútil. Aun así, puede que no sea posible asegurar dichas condiciones en el ambiente del aeropuerto.

- Las personas que tengan graves pérdidas auditivas y aquellas que hayan perdido su audición de adultos pueden sacar provecho de información escrita o de señales de apoyo si es que existe en este formato. Cualquier otro tipo de información en formato visual puede ser útil en muchos casos.
- Puede ser necesario atraer la atención de estas personas tocándoles ligeramente en el hombro o indicándoles con la mano.
- Mire a la persona a los ojos. Este elemento nos puede ayudar en dos sentidos: primero, sentirá confianza en nosotros; segundo, a la vista de su expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende.
- Habrá que permanecer quieto mientras se comunica; no debe darse la espalda ni girar la cabeza, ni agacharse. En general ninguna postura que dificulte la vocalización y la emisión de la misma.
- **No grite cuando se dirija a la persona.** Esto es muy importante puesto que es mucho más difícil leerle los labios a una persona que está gritando, por lo que el mensaje no será más claro, sino más alto. Incluso puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa y el interlocutor lo percibe como un problema importante en el vuelo previsto.
- Intente hablar pausadamente, utilice otras palabras si la persona tiene dificultades para entender lo que le está diciendo. Hable con un ritmo medio, no es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar la totalidad del mismo. Utilice señales y haga movimientos corporales para hacerse entender.
- Póngase delante de la luz y aparte de la boca cualquier objeto, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulte la vocalización y la emisión de la misma.
- Puede incluso **escribir mensajes cortos si esto facilita la conversación.**
- Tenga en cuenta que personas con dificultades auditivas tendrán dificultades si la información importante es sólo comunicada a través de medios audibles o si no existen bucles de inducción en las principales instalaciones del aeropuerto. De la misma manera tendrán dificultades para entender información cuando estén en el avión si no se subtítulan y/o se traducen los vídeos a lenguaje de signos.
- En los casos en que la persona sorda, para comunicarse con una oyente, hace uso de un intérprete de lengua de signos, siempre hay que hablar y dirigirse a la persona sorda (mirar y mantener la conversación con ella, etc.); el intérprete sólo hace de medio para la comunicación, no sustituye a la persona.

4.4. Personas ciegas o con dificultades visuales

Las personas ciegas o con dificultades visuales pueden necesitar ayuda para guiarse u orientarse sobre todo a los lugares importantes. Aunque algunas personas con

visión parcial pueden poseer una visión suficiente, otras pueden necesitar ayuda para encontrar un camino.

Algunas personas con estas discapacidades utilizan una ayuda para moverse, como un bastón blanco o un perro guía. Otras personas con visión parcial utilizan gafas especiales.

Estas personas necesitan ser guiadas desde el punto de llegada al aeropuerto hasta el asiento del avión. De manera inversa habrá que hacer lo propio desde el asiento del avión hasta la salida del aeropuerto de destino.

Como ya se ha dicho, estas personas pueden tener serios problemas de orientación aunque no tienen por qué tener afectada su movilidad. La asistencia a prestar ha de estar adaptada a sus necesidades individuales. **Por ejemplo, una silla de ruedas NO es apropiada para una persona con discapacidad visual, a no ser que la propia persona la pida.**

Consejos útiles:

- Cuando se dirija a una persona ciega o con problemas parciales de visión preséntese indicando su posición y hable con ella directamente. Cuando se vaya a ausentar, comuníquesele puesto que en caso contrario la persona puede dar por hecho que se encuentra acompañada y no estarlo. Si ha de dejar sola a la persona asistida, dígame cuánto tiempo estará ausente y dónde encontrar asistencia si la necesitara antes de su regreso, en el caso de que éste se vaya a demorar en exceso. Los cambios de horario y cualquier otro tipo de información inesperada han de serle comunicados con la mayor antelación posible.
 - Hay que intentar definir los límites de su visión para determinar la asistencia que puedan necesitar.
 - Describa el área en el que se encuentra la persona, establecimientos, tiendas, etc...
 - Pregunte siempre si necesitan ayuda puesto que alguien puede no requerirla.
- Nunca agarre a nadie y le dirija.**
- Pregunte siempre la manera en que prefiere para ser guiada. Hay personas que preferirán tomarle del brazo y otras que se sentirán más cómodas si es usted el que les toma el suyo. En este caso ande un poco adelantado y descríble la situación por el camino. Otras personas, sobre todo las que tienen pérdida parcial de visión, pueden necesitar solamente que se las guíe de manera hablada.
 - Hable con naturalidad, sin evitar frases que son habituales tales como “¡Mira!”, “¿Has visto?”.
 - **Un perro guía con correa es un animal trabajando y no ha de ser nunca distraído.** No le dé de comer ni le coja a no ser que el dueño le dé permiso para ello. Si una persona posee un perro guía deberá aproximarse a él por el lado opuesto al perro.

Nunca tome la correa del perro puesto que ésta es necesaria para que la persona no pierda el control sobre él. Hay personas que prefieren caminar junto al asistente sin tomar su brazo en el caso de llevar un perro guía y en algunas situaciones incluso que el asistente camine delante de él; el perro le seguirá.

- Tenga en cuenta cualquier cambio en la superficie del suelo o en los obstáculos y explique el por qué de ruidos altos que puedan alarmarle. Si hay escaleras explique si son de subida o de bajada. Cuando se aproximen a una puerta especifique para qué lado se abre y qué tipo de puerta es (normal, giratoria, automáticas, etc.).
- Muestre tangiblemente dónde se encuentran los asientos. Descríbale el asiento y colóquese su mano en el respaldo, brazo o asiento de la silla de la manera que considere más apropiada. Comuníquese hacia dónde está colocado el asiento.
- En caso de necesitar ayuda para coger cualquier cosa habrá de especificar lo que es y ponerlo en su mano. Nunca dejarlo simplemente en el mostrador.
- Tenga en cuenta que una persona que tiene parcialmente alterada la capacidad para ver puede encontrar dificultades para desenvolverse si las señales no son grandes, claras y de colores vivos; si la luz no es la adecuada, o si las puertas transparentes no están debidamente señalizadas con tiras de colores.
- Estas personas basan su comunicación en la información acústica, en la información en Braille, aquellos que la saben leer, en la señalética grande y de colores vivos o en páginas web que están adaptadas para gente ciega. Las personas ciegas no pueden leer páginas web si los ordenadores no tienen un software de lectura de pantalla instalado. De cualquier manera, usted debería ser capaz de poder ofrecerle información en caso de que ninguno de los anteriores requerimientos estuviera disponible.

4.5. Personas sordociegas

Si una persona tiene problemas tanto visuales como auditivos estamos ante un sordociego o “discapacitado sensorial dual”. Una persona está considerada sordociega si la combinación de esas carencias auditivas o visuales causa dificultades con la comunicación, movilidad y acceso a la información. Algunas personas se identifican por el bastón blanco y rojo con el que suelen ir.

Los diferentes grados en la pérdida de la visión y la audición harán que las necesidades de asistencia varíen dependiendo de la persona. Estas necesidades variarán también dependiendo de cuándo hayan perdido estas capacidades. Una persona que haya nacido ciega y que luego pierda su audición necesitará una asistencia diferente de la que es sorda y posteriormente pierde la vista. Una persona que ha nacido ciega y sorda basará su comunicación casi por completo en el contacto.

Consejos útiles:

Los consejos dados tanto en la sección para personas sordas o con dificultades auditivas como para personas ciegas o con dificultades visuales son también útiles a la hora de asistir a personas sordociegas. En cualquier caso, también existen pasos específicos a seguir a la hora de atender a una persona sordociega.

En general:

- Tocarle suavemente en el hombro o en el brazo, y esperar a que nos de paso para comenzar. El tacto es el canal seguro de comunicación, hay que utilizarlo olvidándose de prejuicios.
- Adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión.
- En la espera para embarcar, colocar a la persona sordociega en sitio cómodo y seguro.
- Evitar actitudes de sobreprotección.
- Algunas personas pueden viajar con un asistente, amigo o familiar, que podrá ayudar en la comunicación.

Si la persona tiene resto visual:

- Mirar de frente a la persona.
- Hablar despacio y vocalizando y/o haciendo signos dentro de su campo visual.
- Utilizar otras palabras en el caso de que la persona no comprenda inicialmente.
- Si la persona se comunica mediante lectura de labios, el habla o el lenguaje de signos, deberá asegurarse de que se halla en una buena posición para ser visto antes de comenzar la comunicación y que, además, su rostro se halle suficientemente iluminado.
- Si la persona prefiere comunicarse mediante mensajes escritos, asegúrese de que estén escritos en un tamaño de letra grande, con un rotulador de punta gruesa en un color que contraste con el papel. Escribir en letras mayúsculas en negro sobre papel si no nos entienden de forma oral ni a través de los signos.

Si la persona no tiene resto visual:

- Hacer uso del tacto como canal de comunicación.
- Algunas personas utilizan una tarjeta de alfabeto Braille, la cual presentarán para que usted pueda situar la yema del dedo del pasajero en la versión Braille de las letras.

4.6. Personas con dificultades en el habla

Muchas personas tienen dificultades en el habla o en el lenguaje por diversos motivos. Un ejemplo es la tartamudez. No se ha de asumir que estas personas tienen dificultades, ya que a menudo no es el caso.

Consejos útiles:

- Concéntrese en la comunicación y sea paciente y respetuoso. Si no le comprende por completo, dígaselo o repítale lo que ha entendido con el fin de que la persona complete el contenido del mensaje.

- Si la persona habla despacio no trate de completar sus frases antes de que termine.

Déle tiempo para terminar.

- Si la persona tiene mucha dificultad para hablar o lo encuentra agotador, **intente formularle preguntas cortas**, preferiblemente preguntas en las que sólo necesite asentir o mover la cabeza.

- Tenga en cuenta que hablar en otro idioma puede ser una barrera importante, más aún si se tiene dificultad en el habla.

4.7. Personas con dificultad en el aprendizaje

Recuerde en primer lugar que una persona con dificultad en el aprendizaje tiene gran número de cualidades y habilidades que deben ser respetadas. Mucha gente así puede ser muy independiente y puede necesitar ayuda en algunos aspectos específicos de la vida (por ejemplo algunos/as pueden leer pero tienen dificultades con los números, otros/as pueden contar pero les cuesta leer las horas en un reloj, etc.). Sea paciente cuando hable con una persona con dificultades en el aprendizaje. **Explique las cosas de manera lenta y fácil, animando la comunicación y sin ser demasiado condescendiente.**

Consejos útiles:

Cuando usted quiera explicar algo:

- No asuma que la persona vaya a tener conocimiento alguno del tema que estén tratando.

- **Utilice expresiones concretas.** Intente evitar metáforas y explique aquellas que utilice.

- Utilice palabras cortas y comunes, explique las palabras difíciles y evite vocabulario profesional o dialectos. Evite también el uso de palabras direccionales como derecha-izquierda o este-oeste. Haga uso de palabras que se refieran a cosas que ambos puedan ver en ese momento.

- Intente utilizar siempre las mismas palabras para las mismas ideas o conceptos.

- **Evite palabras negativas**, pero si debe hacer uso de ellas, procure hacerlo acompañando sus palabras con movimientos de cabeza.

- Una frase no debe contener más de una idea.

- No proporcione demasiada información en la misma frase. Intente expresar simplemente la información más relevante.

- Dé instrucciones en la medida en que la persona sea capaz de seguirlas.

- No asuma que la persona no está atendiendo por el hecho de no recibir por su parte contacto visual o verbal. Es preferible que le pregunte si le está entendiendo.

Cuando usted necesite información o respuestas por parte de una persona con dificultad en el aprendizaje:

- Hable de una forma ordenada y respetando el turno de palabra. Formule una pregunta y deje un tiempo razonable para preguntar la siguiente.

- Déle tiempo a contestar.

- Tranquilícele.

- Las personas con dificultad en el aprendizaje son propensas a tener problemas al leer notas, carteles, avisos, etc. Es bueno que les ayude a comprender lo que esté leyendo. La información importante debe ser proporcionada en un formato de fácil lectura, pero recuerde que algunas personas necesitarán también explicación verbal.

- En las esperas al embarque ubíquelo en áreas donde se limiten las posibilidades de distracción sin que ello suponga aislar a la persona.

- Asegúrese de que el pasajero le ha entendido perfectamente antes de que se marche. **Si le dice que no le ha entendido**, puede ser debido a:

a. Una palabra complicada: intente explicar esa palabra o utilice otra que sea más fácil de comprender.

b. Demasiada información: repase las distintas partes de la información de manera específica.

c. Otro motivo: intente descubrir qué creó el malentendido.

d. Recuerde que la mayoría de personas con dificultad en el aprendizaje hablan únicamente un idioma. Será muy útil pedir ayuda a alguien que pueda hablar el mismo idioma que el pasajero.

- Sea consciente de que el pasajero pueda no haber prestado atención a información importante que se le haya suministrado antes del viaje si ésta no ha sido proporcionada en un formato de fácil lectura. En ese caso, esté preparado para transmitirle esa información mediante algunos de los modos explicados anteriormente.

4.8. Discapacidad no visible

Una alta proporción de discapacidades no son visibles. De cualquier manera, una discapacidad no visible puede tener las mismas consecuencias para un pasajero que una discapacidad visible. Usted deberá estar, en todo momento, pendiente de las necesidades que una persona de este tipo puede tener, aunque usted no pueda observar ninguna anomalía. Una actitud abierta es el mejor camino para animar a las personas con discapacidades no visibles a comunicarle sus necesidades.

Tenga en cuenta que para una persona es difícil hablar de este tipo de discapacidad, la gente que vive con este problema es tratada con dudas o sospechas al ser conocida. Por lo tanto, **un pasajero con este tipo de discapacidad esperará de usted que sea discreto**, por ejemplo, con sus compañeros de trabajo u otros pasajeros.

El amplio abanico de necesidades que estos pasajeros pueden llevar consigo demanda distintos tipos de asistencia. Sea consciente que **una persona con discapacidad no visible probablemente necesite llevar consigo medicación** o material personal que le permite viajar.

Problemas de salud mental pueden provocar ansiedad, cansancio e incluso ataques de pánico. La medicación puede causar somnolencia y reducir la capacidad de reacción.

Consejos útiles:

- **Personas con problemas de salud mental agradecen amabilidad, interés y ánimo.** Comportamiento tranquilizador y calmado hace que el pasajero se sienta seguro. De todas formas, una actitud demasiado amigable y entusiasta puede resultar agresiva.
- De nuevo, **ofrezca su ayuda, pero no la imponga.**

4.9 Otras discapacidades

Es imposible recoger todos los tipos de discapacidad en un documento como éste. En esta sección han sido mencionadas algunas de las discapacidades más comunes, pero desde luego habrá mucha otra gente que sufrirá otro tipo de discapacidades, visibles o no, que no se han mencionado anteriormente, pero que necesitarán igualmente un trato especial en los aeropuertos. Deje que la persona exprese sus necesidades si lo desea y haga lo posible para identificar las mismas. También recuerde que **las personas mayores, con o sin discapacidades, requerirán atención especial.**

5

El rol de los perros de asistencia



El rol de los perros de asistencia

Los perros guía ayudan a personas ciegas o con visión parcial a evitar obstáculos, a parar delante de bordillos o escalones y a sortear el tráfico. El arnés y la correa en forma de U alimentan la comunicación entre el perro y la persona. En esta relación, el papel del humano es el de dirigir al animal, mientras que éste es el encargado de la seguridad de ambos, aunque ello conlleve corregir las indicaciones recibidas por parte de la persona.

Los perros de asistencia para gente sorda o con problemas auditivos ayudan avisando de sonidos como el timbre de la puerta, sonido de una alarma, de un teléfono, un bebé llorando o un grito. Este tipo de perros están entrenados para mantener contacto físico y de este modo guiar a las personas al lugar del que provenga el ruido en cuestión. Los perros de asistencia para sordos se identifican mediante un collar y correa/chaleco naranjas.

Los perros de asistencia ayudan a personas con discapacidades físicas a hacer cosas que la persona en cuestión no es capaz hacer por sí misma, como puede ser tirar de sillas de ruedas, abrir y cerrar puertas, encender y apagar interruptores, ladrar para alertar, encontrar otra persona y muchas otras ayudas adicionales que puedan necesitar este tipo de discapacitados. Perros de asistencia pueden identificarse normalmente llevando consigo una mochila o arnés.

Recuerde que **los perros de asistencia pueden necesitar atención en situaciones excepcionales como puedan ser largos retrasos o cancelaciones en los vuelos**. Por ejemplo, los perros **necesitarán beber o correr** al producirse un retraso o al desembarcar de un largo vuelo.



6

Glosario



Intente evitar

Cojo, lisiado.

Sordomudo.

Impedido, inválido, paralítico.

Loco.

Retrasado, idiota, lento, subnormal.

Normal, sano.

Sufre de, afectado por, víctima de...

Enano.

Utilice en su lugar

Tiene una discapacidad motriz.

Sordo, con dificultad para oír.

Persona discapacitada. Persona parapléjica o tetrapléjica.

Con problemas de salud mental.

Tiene problemas para el aprendizaje. o problemas de intelecto.

Persona sin discapacidad.

Tiene por ejemplo, epilepsia, autismo, parálisis cerebral...

Persona de corta estatura.