

B. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Para que un mensaje sea completo requiere también del empleo de signos no verbales. Los canales no verbales, siempre están funcionando y proporcionando información. Este tipo de lenguaje, puede realizarse por medio de un amplio conjunto de signos, como son los sonidos, los gestos, los movimientos corporales, y las imágenes sensoriales (visuales, auditivas y olfativas).

Las emociones son involuntarias e inconscientes, y son percibidas por las otras personas a través de las expresiones, los movimientos, las miradas, y el tono de voz. En verdad, el análisis de todos los elementos de la comunicación no verbal, es complejo, pues se realizan de forma simultánea y son muchos los factores que están actuando y que interfieren.

Dentro de los sistemas de comunicación no verbal se distinguen:

***Lenguaje corporal:** movimientos, gestos, expresiones, maneras, tono de voz, imagen personal.

***Lenguaje icónico:** diferentes códigos universales (braille por ejemplo), semiuniversales (signos de luto o de duelo, saludo, etc.) y particulares (árbitros d

ELEMENTOS DEL LENGUAJE NO VERBAL



Gestos	Movimientos conscientes e inconscientes, que se realizan con la cabeza, la cara o las extremidades.
Posturas corporales	Posiciones estáticas comunicativas, conscientes o inconscientes.
Expresión facial	Área principal de comunicación, muy expresiva.
Mirada	Parte de la cara con la que se puede fijar de forma especial la atención de interlocutor.

Sonrisa	Señales positivas y amistosas que no debemos descuidar.
La imagen personal	Aspecto externo de la persona donde se conjugan rasgos físicos, gestos, posturas, movimientos, forma de vestir, etc.
Expresiones no verbales aconsejables	<p>*Asentir o negar con la cabeza en consonancia con lo que transmite la persona.</p> <p>*Mirar a los ojos.</p> <p>*Expresar nuestras emociones acorde con lo que las personas nos transmiten.</p> <p>*Evitar movimientos exagerados que muestren distracción.</p>

Los movimientos y posiciones pueden tener diferentes funciones con respecto al lenguaje verbal:

***Sustitución:** “ven” por gesto de venir con la mano.

***Confirmación:** asentir con la cabeza.

***Duplicación simultánea:** afirmando con la cabeza al tiempo que decimos “sí”.

***Contradictorio:** decimos algo que no se corresponde con nuestra expresión de la cara.

Además de cuidar nuestro lenguaje verbal, el cuidado de nuestros gestos, posturas y presencia, dan como resultado una imagen agradable, y en conjunto, nos ayudan a generar confianza y respeto hacia los demás.

En todo el proceso general de comunicación, también es preciso tener en cuenta la existencia de determinadas **barreras u obstáculos**, que dificultan la transmisión de los mensajes y alteran el proceso general.

Son de naturaleza variada, pueden ser barreras **físicas** (ruidos, distancia entre las personas, escasa iluminación, interrupciones, etc.), **semánticas** (el receptor otorga un significado distinto al que se

pretende transmitir, sarcasmos, expresiones malsonantes, etc.), **fisiológicas** (pronunciación defectuosa, alteración de la voz, cansancio, dolor, etc.), **psicológicas** (estado de ánimo, prejuicios, gestos desagradables, etc.), y por determinados **códigos** de las diferentes culturas. Estas barreras se traducen en efectos negativos en la comunicación, por tanto, el profesional ha de ser capaz de prevenir y evitar este tipo de situaciones y obstáculos.

C. LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DÍFICILES

Como se ha indicado con anterioridad, hemos de ser capaces de **actuar de forma adecuada en cualquier tipo de situación comunicativa**:

Saludar de forma atenta y cordial, informar, preguntar, aconsejar, recomendar, agradecer, transmitir, divulgar, etc., a través de diferentes habilidades personales, técnicas y estrategias que se pueden entrenar y que nos permitirán resolver con éxito las necesidades de las personas usuarias.

En determinadas situaciones difíciles, la comunicación con el cliente precisa extremar nuestra atención y aplicar todas las premisas generales indicadas, es decir, máxima atención e interés, escucha activa y una observación detenida y rigurosa, con el fin principal de recabar toda la información precisa del problema a resolver.

Cuando los visitantes, nos trasladan una observación o cuando se produce una incidencia, es preciso llevar a cabo los protocolos oportunos para registrar las sugerencias e ideas, y atender a las quejas y reclamaciones, a través de los procedimientos y documentos obligatorios de acuerdo a la normativa vigente.

La atención personal en estos casos, se realiza de forma inmediata, manteniendo siempre una actitud relajada y respetuosa, y mostrando siempre un verdadero interés para atender y buscar una solución, de modo que se pueda ofrecer en todo momento una imagen positiva del servicio. Si la incidencia o reclamación se formula por vía telefónica, se intentará igualmente no hacer esperar al usuario, y si la solución precisa de un tiempo de gestión, nos aseguraremos de tomar los datos oportunos y contactar con el cliente, ofreciendo siempre una respuesta.

D. ACCESIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN

Las barreras u obstáculos de comunicación que impiden expresar o recibir mensajes por los sistemas de comunicación, son uno de los principales motivos de discriminación de las personas que sufren algún tipo de discapacidad. De este modo, se hace imprescindible tener presentes las diferentes necesidades de comunicación de los individuos y las distintas situaciones posibles, y de este modo, trabajar en la búsqueda de soluciones y pautas de atención que favorezcan la integración social de las diferentes personas que acuden a los centros con independencia de su condición física, psíquica o sensorial.

“El Diseño para Todos: proceso de crear productos y servicios (entornos, sistemas y procesos) que sean utilizables por personas con la gama más diversa de habilidades y operando en todo tipo de situaciones”. (UNIVERSIDAD DE WISCONSIN).

En realidad, hay diversos tipos de comunicación, que nos permiten **adaptar el mensaje a las características y diversidad de cada persona**. Los tipos de lenguajes que nos permiten que la información pueda llegar a todas las personas son: audio-descripciones, lenguaje braille, lengua de signos, lectura fácil, subtítulos o los sistemas multimedia, entre otros. La tecnología en este sentido, nos proporciona herramientas y lenguajes, que permiten importantes avances en la comunicación para las personas con algún tipo de deficiencia sensorial o psíquica.

El personal que presta los servicios de información turística ha de entender y tratar las necesidades de las personas con discapacidad y dar un tratamiento adecuado en función de las diferentes discapacidades, incluyendo las formas de comunicación, de aquí la importancia que tiene cuidar la formación del personal encargado y la colaboración con especialistas en materia de accesibilidad.

Destacamos las iniciativas desarrolladas desde algunos centros u oficinas, como por ejemplo, la disponibilidad de guías intérpretes de lengua de signos para facilitar el acceso a la información y la interpretación, las visitas guiadas táctiles, las audioguías y signoguías, los medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, las señalizaciones en relieve y en braille, los subtítulos para personas sordas, las audiodescripciones, los medios de voz digitalizada, los dispositivos multimedia de fácil acceso, los códigos BIDI de acceso a información, el diseño de visitas y rutas adaptadas, etc., entre otros ejemplos.



Guía de Rutas Enológicas de España, Accesibles para Todas las Personas. Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF) con el apoyo de Fundación ONCE y de Fundación Vodafone España.

Fuente: recuperado de <http://www.rutasdelvinoaccesibles.predif.org/>

La atención en diferentes idiomas y la traducción de la información turística, son medidas que por su parte, contribuyen a la eliminación de las barreras por el idioma, por ello, desde los servicios de información turística, junto con la disponibilidad de profesionales con conocimientos de otras lenguas, dentro de la organización general se debe contemplar la traducción de los textos turísticos físicos y digitales, y en todos los medios publicitarios existentes (materiales impresos, página Web, blog, redes sociales, materiales audiovisuales, etc.).



La atención al usuario debe emplear una comunicación acorde con el perfil de las personas y los diferentes contextos y situaciones

El personal encargado del servicio de información interactúa con todo tipo de visitantes individuales y con grupos organizados de diferentes características (escolares, familias, personas con discapacidad, tercera edad, colectivos desfavorecidos, extranjeros, etc.), con necesidades particulares y específicas y demandas muy diferentes, por lo que su actividad como comunicador se debe adaptar a esta variedad de perfiles.

Imagen: visita guiada Centro de Innovación del Sector Turístico de la Sierra Norte “Villa San Roque”, La Cabrera (Madrid).

Información: <http://www.sierranortemadrid.org>.

En definitiva, el empleo de estas medidas de comunicación, enriquecen la visita a todas las personas que acuden a visitar estos centros u oficinas de información turística.

A continuación, en la siguiente tabla, se presentan diferentes ejemplos de buenas prácticas o pautas encaminadas a la accesibilidad en la comunicación.

BUENAS PRÁCTICAS EN COMUNICACIÓN ACCESIBLE



Generales

- *Emplear el mismo lenguaje y las mismas pautas de corrección en el trato, que con el resto de personas que se dirigen al servicio de información.
- *Actuar siempre con naturalidad y respeto como norma general de atención de todos los usuarios.
- *Mantener una escucha activa y demostrar nuestro interés en todo momento.
- *Explicar los diferentes contenidos y servicios acorde a las necesidades y los usuarios.
- *Tener pensadas de forma previa diferentes preguntas para definir e identificar la demanda del usuario y las posibles respuestas y soluciones.
- *Dejar el tiempo necesario para que la persona pueda formular sus consultas de información, sin transmitir actitudes de impaciencia o superioridad.
- *Comunicarnos con la persona con respeto y verificar que la persona nos está comprendiendo.
- *Transmitir la información de forma clara y sencilla, con un lenguaje rico en vocabulario y con abundantes descripciones.
- *Hablar en un tono normal, pausado y tranquilo.
- *Cuidar nuestros gestos de forma que no parezcan exagerados.
- *Emplear el lenguaje y la terminología actualizada del ámbito de la discapacidad: emplear “persona con discapacidad” y evitar los términos minusválido, discapacitado o deficiente. Emplear “personas sin discapacidad” o “típicas” y evitar el término normal.
- *Ofrecer nuestra ayuda cuando sea necesaria y en cualquier caso esperar a que nuestro ofrecimiento sea aceptado por la persona.
- *Diseñar textos con contrastes y fondos que faciliten una lectura cómoda, tipologías sencillas,

generar textos sencillos, evitar el lenguaje muy técnico, frases largas, siglas, etc.

Tecnología

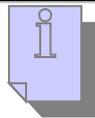
*Fomentar la accesibilidad en terminales y equipos de comunicación.

*Respetar las normas de accesibilidad Web.

*En relación al diseño, desarrollar webs accesibles de uso sencillo y fácil, sin necesidad de tener conocimientos previos de tecnología.

De manera general, conviene por tanto, que las informaciones y mensajes que se transmiten a los diferentes usuarios sean claros, sencillos y comprensibles. En realidad el personal de los centros, es informador pero actúa también, como educador, de forma que ha de comunicar y transmitir valores del territorio e intentar llegar a las emociones. Por todo ello, al tiempo que facilitamos datos turísticos, debemos cuidar todo tipo de detalles y convertir la visita al centro u oficina, en una experiencia agradable y satisfactoria.

LECTURAS RECOMENDADAS



Comunicación para Todos: Pautas para la Comunicación Accesible, 2005

<http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca>

Construyamos una Internet Accesible para Todos

http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/28/folleto_accesibilidad_internet.pdf



ACTIVIDAD 2

Con ayuda de Internet y de la bibliografía de consulta, conteste a la siguiente cuestión. ¿El lenguaje de signos qué tipo de comunicación es? Razone la respuesta.