



# *Como interactuar con una persona con discapacidad*

*Identificar las discapacidades y mostrar respeto*





*Mi primer viaje a la facultad*

*Guiliana Lembo*



# Las cosas por su nombre



## Discapacidad

- Discapacidad es el conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño de una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital.



# Las cosas por su nombre



## Discapacidad

- Según la OMS el termino correcto es:  
**Persona con discapacidad**
- Evite utilizar cualquier otro adjetivo.



# Las cosas por su nombre



## Accesibilidad

- Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.



# Desdramatizando la discapacidad



- Todos tenemos los mismos derechos y oportunidades.
- ¡La discapacidad **NO** es una enfermedad!
- Las personas con discapacidad, en ocasiones, pueden necesitar ayuda, sin embargo algunos no la necesitan o simplemente no la quieren.
- ¡Siempre preguntar antes de ayudar!



# Desdramatizando la discapacidad



- Si la ayuda es necesaria será bien recibida.
- Actúa de manera habitual, vocaliza y pronuncia bien las palabras. **¡No exageres!**
- La mejor forma es hablar a todos por igual. Si conoces a alguien con discapacidad cognitiva trátala con respeto que se merece, **¡no los ignores!.**



# Desdramatizando la discapacidad



- La mejor forma de ayudar es el respeto.
- Solo se necesita la buena voluntad de hacerlo.
- Mejorar la forma en que nos comunicamos nos hace mejores personas.



# Inclusión: Dejar entrar vs Bienvenida



¡Seamos universales!

- La inclusión no es dejar entrar.
- La inclusión es ser PROACTIVOS y estar listos para dar la bienvenida
- Somos AMABLES y ofrecemos una bienvenida para todas las personas por igual.
- ¡Preguntar antes de excedernos en ayudas!



# Inclusión: Dejar entrar vs Bienvenida

## Pautas Generales



- No dé por sentado que una persona necesita ayuda, sólo porque tenga una discapacidad.
- NO PROHIBA el ingreso a una atracción sin el sustento del reglamento de seguridad.
- Siempre diríjase directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
- Las personas con discapacidades saben mejor que nadie lo que pueden o no pueden hacer.



# Inclusión: Dejar entrar vs Bienvenida

## Discapacidad física



- Si ayuda a alguien a subir o bajar un escalón, espere a que le indique cómo hacerlo.
- Jamás tome de los brazos a alguien con muletas o bastón.
- Pregunte antes de empujar una silla de ruedas.
- Siempre pregunte antes de ayudar; si la persona le dice que no, **NO INSISTA**.
- Cuando la conversación se alargue con una persona en silla de ruedas, busque una silla para usted y siéntese a su altura.



# Inclusión: Dejar entrar vs Bienvenida



## Discapacidad (Sensorial) auditiva

- Preste atención a las claves que la persona le ofrezca para averiguar si prefiere utilizar lenguaje de señas o gestos, o bien escribir o hablar.
- Si le cuesta comprender lo que una persona sorda o con problemas auditivos, hágase lo saber.
- Si la persona no comprende algo que haya dicho, expréselo de otra manera en vez de repetirlo.



# Inclusión: Dejar entrar vs Bienvenida



## Discapacidad cognitiva

- Es posible que le dé una instrucción a una persona y ella le pida que se la escriba.
- Una persona con lesión cerebral quizá no pueda controlar bien sus impulsos
- Puede realizar comentarios inapropiados y no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.
- Sea directo en su comunicación. Una persona con una discapacidad cognitiva puede tener problemas para captar las sutilezas.



# Caso de estudio



*"...Justo en la entrada de la atracción nos encontramos con que la encargada del acceso dice, "El no puede entrar" a lo que yo pregunté, ¿Por qué? Me dice: "El es Autista y no puede ingresar!" Se podrán imaginar la cara que pusimos su papá y yo..."*



# Caso de estudio



1. ¿Puedes prohibir el ingreso a la atracción solo por lo que ves? ¿ Sin tener presente el reglamento de seguridad?
2. ¿Qué debe hacer un Promotor cuando una persona con discapacidad quiere ingresar a la atracción?
3. ¿No comprendo el visitante, tengo dudas, no se que hacer?



# Caso de estudio



1. No podemos prohibir el ingreso a una atracción sin ningún argumento. Siempre siga rigurosamente los reglamentos de seguridad.
2. ¡Validar el reglamento! Si es necesario por discapacidad física, dar recomendaciones para visitar otra atracción
3. ¡Pida ayuda! De una manera sutil llame su Administrador, no evidencie ante los visitantes que no puede controlar la situación.



1. Ingresa a:  
[www.join.quizizz.com](http://www.join.quizizz.com)
2. Introduce el código del juego que aparece en la pagina:  
[www.culturahappy.com/descargas2019](http://www.culturahappy.com/descargas2019)
3. Cuando soliciten tu nombre, ingresa tu CEDULA

Participa con el numero de CEDULA. Ingrézalo sin espacios ni puntos separadores de mil  
El código puede variar en el tiempo, por tanto confirma que tienes la presentación más actualizada



# Preguntas por hacer



- ¿Estoy preparado para recibir a todos los visitantes del CEF?
- ¿Realmente soy amable y proactivo con todos los visitantes?
- ¿Cómo ser inclusivo influye en la experiencia memorable en el CEF?



# Feedback con el Administrador



## Administrador:

- ¿Qué tal lo estamos haciendo?
- Nombremos todas las acciones que deben repetirse, luego preguntémonos: ¿Podemos mejorar?
- ¿Dónde podemos mejorar?



# Acciones a tomar



Actuar con la información recibida:

- ¿Mis comportamientos ayudan a que la experiencia en el CEF sea memorable?
- Pon en práctica todas las pautas entregadas en esta presentación: *Como tratar un persona con discapacidad.*



# No olvides enviar las evidencias

## Retroalimentación

1. Comparte esta presentación con tu equipo
2. Actividad programada para 40 minutos
3. Completa la actividad y envía al correo de [culturahappy@happycity.com.co](mailto:culturahappy@happycity.com.co):
  1. La lista de asistencia
  2. Material de actividad
  3. El registro fotográfico



# Lista de Asistencia

← → ↻ 🏠 Seguro | <https://drive.google.com/drive/folders/19zi3i0LbjPnGJHkYJSof-HBE9fDBKPhr> 🔍 ☆ ⋮

Google Drive ☰ [Iniciar sesión](#)

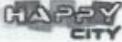
Lista de Asistencia por ciudad [DESCARGAR TODO](#) ☰

Carpetas Nombre ↑

Apartadó	Armenia	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Cartagena
Caucasia	Cúcuta	Florencia	Ipiales	La Ceja	Magangué	Manizales
Medellín	Montería	Pasto	Pereira	Pitalito	Riohacha	Rionegro
Santa Marta	Sincelejo	Valledupar	Yopal			



# Lista de Asistencia

	<b>Lista de Asistencia</b>	Fecha de Vigencia	Diciembre 2017
		Código:	F-GO-25
		Versión:	2
		Página	1 de 4

**AVISO GENERAL (AVISO DE PRIVACIDAD)**

DIVERTRONICA MEDELLIN S.A.S. dando cumplimiento a La Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios, le informa a todos los titulares de datos personales insertos en el presente documento, que el uso ha sido realizado con previa autorización, preservando la protección de sus datos personales en la recolección, circulación y tratamientos para la(s) finalidad(es) que han sido autorizadas en la política de tratamiento y protección de datos personales que se encuentra a disposición en el sitio web oficial <http://happycity.com.co/> o en la oficina principal ubicada en la Calle 51 No. 46 11, Itagüí- Antioquia, Colombia, en la sede de cada centro de entretenimiento familiar (CEF) y/o a través de solicitud al correo [datospersonales@happycity.com.co](mailto:datospersonales@happycity.com.co).

**Tema:** Retroalimentación Cultura Happy Septiembre 2018      **Fecha:** 18-10-18

**Lugar:** Nuestro Montería      **Facilitador:** Yolis Montaña

**Objetivo:** Socializar las actividades y directrices de Cultura Happy con el personal del CEF, lograr su entendimiento y puesta en práctica

**CONSENTIMIENTO:** Como empleado y de conformidad como aparecen en el registro de asistencia con nombre, firma y documento de identidad, doy fe de que recibí y entendí la capacitación descrita en el encabezado.

	Ceçula	Nombre	Área / CEF	Mail	Firma	Aprobó
1	1003309265	PADILLA TIRADO JORGE LUIS	HC NUESTRO MONTERIA	jorgepadilla7796@gmail.com		
2	1007138941	MARTINEZ NAVARRO YOLIS MARIA	HC NUESTRO MONTERIA	happycitynuestromonteria@happycity.com.co		
3	1085010633	ACOSTA DAVILA JUAN MARTIN	HC NUESTRO MONTERIA	juanmartin7421@hotmail.com		
4	1067885841	PASTRANA SAEZ KARINA JUDITH	HC NUESTRO MONTERIA	karojis25@hotmail.com		
5	1087923823	ZAPATA ARTEAGA PEDRO JOSE	HC NUESTRO MONTERIA	Pedro170710@gmail.com		
6	1129578311	HURTADO HURTADO RONALD JOSE	HC NUESTRO MONTERIA	ronaldhurtado13@hotmail.com		
7	1233341696	HOYOS NUÑEZ CLAUDIA MARCELA	HC NUESTRO MONTERIA	clausma98@gmail.com		
8	1233342238	CANO GONZALEZ YULIANA SOFIA	HC NUESTRO MONTERIA	cano-sofia_01@hotmail.com		

Elaboró	Aprobó	Vigencia desde
Coordinador de Gestión Organizacional	Gerente General	Diciembre 2017



# Para saber más sobre la inclusión:



**CÓMO TRATAR A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD**

2. Visitantes con discapacidad

- Todos tenemos los mismos derechos
- La clave es siempre tratarnos como lo que somos: ¡Personas!



**CÓMO NO REFERIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD**

3. Visitantes con discapacidad

- La mejor forma de ayudar es el respeto



Sensibilización, Personas con discapacidad

¡La discapacidad no es incapacidad!  
Desarrollo en condiciones de igualdad y equidad



Downeate  
Mismas Realidades

1. Libertad

- Solo las rebeldes cambian el mundo
- Accesibilidad y Discapacidad



1. Lo Incorrecto

Una nueva mirada hacia la discapacidad  
Las ciudades se están adaptando, ¿y las personas?



Desdramatizar la discapacidad

Ana Clara Tortone | TEDxUCES  
No a todos los chicos les gustan los caramelos



MI PRIMERA VEZ  
GIULIANA LEMBO

Mi primer viaje a la facultad  
Giuliana Lembo



# Mantente en Contacto

Tus iniciativas y comentarios sobre Cultura Happy,  
siempre son bienvenidas:



[www.culturahappy.com/contactanos](http://www.culturahappy.com/contactanos)





# Reto Happy



Soy Proactivo – HC Santafé



Bienvenida Happy – HC Guatapurí



Cultura Happy – HC Mayorca



Cultura Happy – HC Alcaravan



Soy Proactivo – HC Florencia



Soy Comercial – HC Cosmocentro & Palmetto



# Reto Happy



Soy Comercial – Tesoro Encantado



Soy Amable - Cali



Cultura Happy – Nuestro Montería



Reto Happy – HC Cañaveral

Cultura Happy

Cultura Happy





**POCAS** cosas muy **Importantes** — Agosto

