

MESURES PER A FACILITAR L'ACCÉS DE LES PERSONES SORDES AL SECTOR TURÍSTIC

Elaborat per a l'Agència Valenciana del Turisme per la Fundació C.V. FESORD per a la Integració i la Supressió de Barreres de Comunicació

1. UN TURISME PER A ATENDRE LA DIVERSITAT

Per a les persones sordes qualsevol viatge realitzat pel plaer de conèixer la bellesa natural d'un lloc o els seus atractius culturals implica la necessitat d'una infraestructura adaptada a les seues necessitats.

El turisme ha de ser accessible per a tota la ciutadania, atenent les diferents necessitats de totes les persones que formen part de la societat.

Des d'esta perspectiva s'ha de possibilitar la plena integració en l'activitat turística de les persones sordes i les persones amb discapacitat auditiva, de manera que obtinguen la mateixa satisfacció individual i social que qualsevol altre visitant i amb això augmente la seua qualitat de vida.

El turisme és ara mateix un dels motors de la nostra economia. De la nostra capacitat d'oferir un turisme per a tots els públics depén l'èxit de la Comunitat Valenciana com a territori turístic espanyol per excel·lència.

L'accessibilitat al turisme per part de les persones sordes i la integració d'este col·lectiu en els béns i servicis que oferix la indústria turística suposen un augment en el benestar de moltes persones, a més d'un incentiu econòmic.

Creiem que una societat en què cada un dels seus integrants té els mateixos drets i obligacions suposa transformar la nostra oferta turística en accessible per a totes les persones. Estem convençuts que cal adaptar-se a les discapacitats més evidents i també a les que es veuen menys.

L'accessibilitat al turisme és un dret de tota la ciutadania que queda desatés sovint, i que després de conèixer unes xicotetes consideracions pot ser ampliat al col·lectiu de persones sordes.

L'adaptació de les infraestructures turístiques a les necessitats particulars de les persones sordes i els seus grups familiars es pot realitzar per mitjà de xicotetes millores en el servei i les instal·lacions. Estes adaptacions poden permetre a les infraestructures turístiques i als municipis un nou estímul en la cartera de clients, augmentant o especialitzant la seua oferta per a un nou públic, cosa que pot resultar vital atesa l'alta competitivitat que es viu en el sector. Cal considerar que l'adaptació a les necessitats pròpies del col·lectiu de persones sordes serà molt benvinguda amb tota seguretat. Així mateix l'ordenació dels territoris i les ciutats imposa l'especialització en un determinat públic per a garantir l'èxit econòmic de les zones turístiques.

Per a això fem este pas, amb el qual pretenem oferir informació clara i concisa sobre la realitat de les persones sordes i sobre com s'han d'atendre les persones sordes en els establiments turístics.

2. PERSONES SORDES

Les persones sordes són altament singulars dins del món de la diversitat. La sordera no és visible al caminar pel carrer. Tan sols els familiars, coneguts i companys de treball de les persones sordes són plenament conscients d'esta qüestió.

Aventurar-se a conèixer la sordera i les persones sordes és un exercici de ciutadania. És un viatge que ens pot portar a pensar en les persones sordes des de les suposicions, les idees preconcebudes i els aspectes limitadors a passar a imaginar-les des de la diversitat en un món també divers.

Esta guia és una forma d'incitar a fer este viatge d'acostament a les persones sordes, al que són i no al que creiem que són. Podem aportar ací algunes pinzellades que ens ajudaran a aproximar-nos a elles d'una manera diferent, lliure de lligams i costums del passat.

Per exemple, hem de convèncer-nos que la comunicació amb les persones sordes és possible, que la comunicació implica dos interlocutors que partixen d'habilitats i coneixements diversos sobre la llengua de signes i la llengua de l'entorn, però que, de les mans d'ambdós, es pot arribar a l'enteniment.

La diversitat és un tret de la humanitat i, per tant, també de les persones sordes. Cada una d'elles tindrà unes preferències i possibilitats comunicatives que ens interessa conèixer per a tractar d'enfocar adequadament la nostra atenció.

La llengua de signes és utilitzada per un nombre important de persones sordes en les seues relacions socials. En l'apartat següent intentarem conèixer més a fons què implica això, de moment avancem que esta

llengua està estretament vinculada a la comunitat sorda. La llengua de signes compta amb una gran presència en la societat, en l'àmbit de les institucions polítiques, el món social i cultural. La societat valenciana no ha dubtat a acostar-se a esta llengua nova, possibilitant així l'obertura de ponts de comunicació.

L'alfabet dactilològic és la representació manual de l'abecedari en l'espai, i forma part de la gramàtica de la llengua de signes. És utilitzat sovint per a comunicar noms propis, neologismes sense signe assignat, acrònims, etc.

La lectura labial i les ajudes tècniques són recursos importants en funció de la persona usuària i del context on es produïx la comunicació, però són recursos de suport i com a tals els hem d'assumir.

És important tindre en compte també les persones sordcegues. Este col·lectiu tindrà unes necessitats específiques de comunicació.

3. LLENGUA DE SIGNES

La llengua de signes és la llengua natural de les persones sordes. La llengua de signes pertany a una modalitat diferent de les llengües orals. Així com les llengües orals utilitzen la via vocal i auditiva per a la seua producció i percepció respectivament, la llengua de signes es produïx per mitjà de la via gestual i es percep per mitjà de la via visual. És per tant una llengua molt diferent quant a la manera de producció i de percepció, per la qual cosa requerix la potenciació d'habilitats específiques per al seu aprenentatge, com són l'atenció, la discriminació visual i l'agilitat manual.

La llengua de signes té la seua gramàtica i estructura pròpies, amb les quals es combinen els signes existents i els classificadors que representen la realitat. Esta gramàtica és independent de les llengües orals que es parlen en el mateix territori. La llengua de signes es produïx amb les mans i amb elements no manuals com ara moviments dels llavis, dels músculs facials, dels múscles i del cap. Estos elements juguen un paper fonamental i cal prestar-los molta atenció perquè són tan importants com l'acció que fan les mans. En estos elements radica la diferència entre, per exemple, una pregunta, una negació o una afirmació.

La llengua de signes és molt diferent del mim teatral, amb el qual no té cap comparació objectiva. Si en tinguera, tots podríem entendre una conversació en la llengua de signes sense necessitat de conèixer la llengua prèviament.

Al contrari del que podria pensar-se, la llengua de signes no és universal, cada país té la seua pròpia. Per això parlem de l'LSE (llengua

de signes espanyola), en contraposició a altres llengües de signes d'altres països com l'ASL (llengua de signes americana). Esta varietat de llengües de signes sorprén algunes persones oients que es pregunten per què no hi ha una única llengua i d'esta manera "tots els sords s'entendrien". La pregunta, en canvi, sorprén les persones sordes que considerem que cada comunitat s'expressa en la seua pròpia llengua de signes, de la mateixa manera que ho fan les persones oients amb les llengües orals.

A més d'estes consideracions, la llengua de signes està arreplegada oficialment en la Llei 27/2007, per la qual es reconeixen les llengües de signes a Espanya. Esta llei assumix que la llengua de signes serà un vehicle normalitzat de comunicació en els béns i servicis a disposició del públic, amb l'objectiu que siguen plenament accessibles.

Així mateix, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, dins del títol dels drets dels valencians i les valencianes, reconeix que la Generalitat garantirà l'ús de la llengua de signes pròpia de les persones sordes, que haurà de ser objecte d'ensenyança, protecció i respecte.

Atès que s'ha d'atendre la diversitat cultural i lingüística de la comunitat sorda, cal posar èmfasi en l'especialització d'alguns establiments i zones turístiques en l'atenció a les persones sordes, que utilitzen la llengua de signes.

Per a això cal formar part del personal d'atenció al públic o contractar professionals entre les persones sordes que treballen en el sector. Respecte a este punt, es pot apuntar que el reconeixement legal de les llengües de signes a Espanya ha multiplicat l'oferta de formació en este camp, així com la de professionals qualificats.

Formació en llengua de signes

Actualment, hi ha diverses vies per a la formació en llengua de signes.

- Formació Professional reglada, dirigida a futurs professionals de la interpretació de la llengua de signes.
- Formació no reglada. Hi ha una àmplia oferta en funció de les necessitats de l'alumnat. Cursos de formació bàsica dirigits a sectors professionals concrets (àmbit sanitari, turístic, educatiu...), cursos d'introducció a la llengua de signes i cursos de comunicació bàsica.

4. ACCESSIBILITAT A LA COMUNICACIÓ

Accessibilitat i disseny universals

Accessibilitat i disseny universal són termes que hem incorporat recentment al nostre llenguatge d'ús quotidià. I esta terminologia

respon a una nova consciència social del que és la discapacitat i les possibilitats de les persones amb discapacitat.

L'accessibilitat i el disseny universals suposen posar l'èmfasi i fixar la nostra mirada, no en la persona sorda, sinó en els béns i servicis de la societat. En funció de com concebem un recinte, uns dispositius d'emergència o un servici al públic, les ciutadanes i ciutadans podran fer-ne ús... o no.

És important tindre això en compte. Cal passar de pensar en les suposades limitacions inherents a les persones sordes a pensar que hi ha múltiples solucions perquè els béns i servicis siguen per a tots. Per a pensar en estes solucions cal posicionar-se no des del que és habitual sinó des de la perspectiva de la diversitat. Ja no es parla de barreres sinó de possibilitats.

S'ha produït també un canvi conceptual important en el si de la societat. La ciutadania ha passat de considerar l'accessibilitat com un tema alié a assumir-lo de forma activa. Els professionals del sector turístic estan assumint cada vegada més una actitud implicadora i participativa que no ha fet més que millorar la professionalitat dels servicis.

D'altra banda, com hem comentat anteriorment, al llarg del temps les persones sordes han constituït una comunitat lingüística. La llengua de signes ja és una llengua més. Lluny de ser una adaptació, és un tresor cultural al nostre abast, que ens brinda riques possibilitats d'explorar una forma de comunicació humana molt diferent per basar-se en el canal visual.

En este apartat, aportarem algunes pautes i possibilitats sobre les tecnologies d'ajuda, a fi d'orientar totes aquelles inquietuds que puguen sorgir.

Accessibilitat a la comunicació

L'accessibilitat i el disseny universal són grans aliats per a les persones sordes. Les tecnologies estan proporcionant múltiples possibilitats per a l'accés de les persones sordes a la comunicació basada en el canal auditiu, ahora que ens possibilita potenciar la comunicació visual.

A l'hora de dissenyar un servici és important tindre en compte esta accessibilitat a la comunicació. És a dir, fer ús dels recursos tecnològics existents per a assegurar l'emissió de missatges per a persones sordes, utilitzant el canal visual, per mitjà de l'adaptació de la informació auditiva a text. També hi ha múltiples tecnologies d'ajudes que permeten a les persones amb restes auditives funcionals accedir a la comunicació auditiva.

Tecnologies d'ajuda

Despertadors: lluminosos o a través de vibració. Podrien posar-se a disposició de les persones sordes quan així ho requerisquen, sobretot en hotels.

Sistemes d'avís de crida. Solen ser aparells que es col·loquen prop de la font de so com pot ser el timbre de la porta, en el porter automàtic i que quan sonen envien un senyal al receptor. Podrien ser aplicables per a afavorir la privacitat i independència de les persones sordes en les habitacions dels hotels.

Sistemes d'inducció magnètica. Hi ha gran varietat d'estos sistemes que permeten a les persones sordes usuàries d'audiòfons o implants la possibilitat de millorar la seua comunicació. Són de fàcil instal·lació, alguns portàtils, i caldria cuidar bé el seu manteniment i assegurar-nos de treballar amb empreses especialitzades del sector. Podrien ser aplicables a llocs d'atenció al públic o sales de reunió d'ús habitual, per exemple.

Amplificadors per al telèfon o la televisió. Hi ha diverses opcions de fàcil accés i ús.

Telèfon de text i telèfons mòbils. Estos últims són un gran aliat per a les persones sordes, a través dels missatges i inclús del correu electrònic. És aconsellable tindre instal·lat en l'establiment turístic algun telèfon que permeta fer i rebre missatges de text, així com tindre operatiu un ordinador personal amb correu electrònic per a facilitar la comunicació.

Fax. També hi ha persones sordes que podrien optar per esta forma de comunicació. Haurem de proveir-lo en el nostre servici i tractar de comunicar-nos amb les persones sordes usuàries amb la mateixa celeritat que si fóra una telefonada.

Accés a Internet. En establiments d'una certa categoria, seria de gran interès possibilitar l'accés de les persones sordes a Internet en les mateixes habitacions. A més de tots els usos coneguts, ben sovint Internet és per a les persones sordes una font de comunicació interpersonal.

Televisions amb descodificador de teletext. Esta ferramenta també és fonamental per a les persones sordes, ja que per mitjà del teletext les persones sordes podran accedir a tota la programació televisiva que s'ofereix.

Subtitulat de sessions, xarrades i conferències. Un recurs de major envergadura però també de gran qualitat. No sobra saber que per a

determinats esdeveniments de gran rellevància poden contractar-se servicis que subtitulen en temps real la informació oral que es genera.

Centre d'Intermediació de l'IMSERSO

Aportem informació sobre este recurs que les persones sordes poden utilitzar en la comunicació a distància. Este recurs pot ser utilitzat per les persones oients quan necessiten contactar amb persones sordes o amb dificultats auditives. El principal objectiu d'este servici és l'eliminació de barreres en la comunicació.

Les principals característiques del servici són les següents:

- Cobertura nacional i internacional.
- Servici ininterromput les 24 hores.
- Habilitat per a l'atenció de qualsevol terminal o telèfon de text.

A través del Centre es gestionen telefonades de totes les tipologies, bé siga de caràcter personal, telefonades familiars, amics, gestions personals, com de caràcter professional, ja que actualment el Centre d'Intermediació servix també com a mitjà perquè treballadors amb discapacitats auditives puguen fer del telèfon i les comunicacions una ferramenta més del seu lloc de treball.

Podran ser usuaris del Centre d'Intermediació les persones amb discapacitat auditiva usuàries de telèfons visuals que necessiten comunicar-se a través d'estos amb telèfons sonors, o amb altres terminals de text no compatibles, així com aquelles persones que no presenten discapacitat auditiva però que vullguen comunicar-se amb persones sordes o amb discapacitats auditives.

Per a accedir al Centre és necessari el següent:

- L'usuari amb discapacitat auditiva, marca un número del Centre d'Intermediació en un terminal visual.
- L'operador rep la telefonada en el seu lloc de treball, i immediatament estableix la comunicació amb el número sol·licitat de la persona oient.
- A través del servici s'estableix una comunicació telefònica entre la persona amb discapacitat auditiva o en la parla i l'oient.

Quan la comunicació és iniciada per la persona oient se segueix el mateix esquema comunicatiu.

TELÈFONS DEL CENTRE

Persones oients	901 55 88 55
Fax	901 51 50 11
DTS	901 51 10 10
Amper	901 56 88 66

5. PAUTES BÀSIQUES DE COMUNICACIÓ I INTERACCIÓ AMB PERSONES SORDES

A continuació exposem algunes qüestions bàsiques a l'hora de crear un clima comunicatiu adequat en la seua relació amb persones sordes.

- Per a començar a comunicar-se amb una persona sorda el millor és que s'acoste i la toque en el múscle lleugerament si està d'esquena o que moga la mà en el seu espai visual.
- No oblide mai que ha de mantindre contacte visual amb la persona sorda, en cas contrari no podrà saber que s'està dirigint a ella. Per tant no es dirigisca a la persona sorda si està d'esquena o ho està vosté. Assegure's també que la il·luminació és l'adequada.
- Al parlar evite tindre objectes en la boca que impedisquen veure amb claredat els moviments. No cride, és millor que intente vocalitzar encara que no de forma exagerada.
- Recorde que ha de mirar la persona a qui parla, vocalitzant però sense exagerar, lentament i intentant parlar amb claredat. Ha de vigilar no estar a contrallum.
- Assegure's que la comunicació ha sigut fiable i no done per fet el que la persona sorda demana. Una vegada haja comprovat que hi ha hagut enteniment mutu pot anar tranquil. En situacions de dificultat, o sempre que ho demane la persona, escriga allò que vullga comunicar.
- En el cas que siga necessària l'evacuació de l'immoble, assegure's que les persones sordes estan al corrent.
- Si ha de cridar l'atenció d'un grup nombrós, o d'una persona que està absorta en la seua tasca, és freqüent apagar i encendre la llum. A més, cal tindre en compte que requerir l'atenció visual d'algú significa obligar-lo a interrompre el que estava fent. Per exemple una persona sorda ha d'interrompre la seua comunicació per a examinar una factura.
- Si són diverses les persones que intervindran en la conversació, el més adequat és col·locar-se en cercle ja que això facilita la bona visibilitat per a tots els participants en la conversació. És important no circular ni quedar-se parat en llocs on s'interrompa el contacte visual entre persones.
- En cas de forts sorolls interrompa el missatge, atés que estos impediran rebre els estímuls auditius a les persones que puguen utilitzar audiòfons i altres tecnologies. Hui en dia hi ha tecnologies que permeten a les persones sordes aprofitar les seues restes auditives.



Passos a seguir
en l'acte comunicatiu
Crida
Espera
Contacte visual
Comunicació

6. HOTELS

LOCALITZACIONS I ACCÉS

L'accés als hotels, des del punt de vista comunicatiu, implica també la gestió prèvia d'una reserva.

Les persones sordes poden contactar amb l'hotel per a fer directament la reserva. Per a gestionar-ho de forma eficaç podem tindre present:

- Atendre eficaçment les peticions d'informació o reserva que facen les persones sordes a través del correu electrònic. És aconsellable evitar les demores en la resposta, que creen incertesa en les persones usuàries, donant al correu electrònic la mateixa prevalença que la comunicació via telefònica. Estos mateixos paràmetres són aplicables a la comunicació per mitjà de fax.
- Així mateix les peticions de reserva poden arribar per via telefònica a través de centres d'intermediació per a persones sordes. Estos centres d'intermediació promoguts per les administracions públiques i els seus organismes, per exemple l'IMSERSO, servixen per a posar en contacte persones sordes amb persones oients. Molts d'estos servicis funcionen les 24 hores els 365 dies de l'any. Estes mateixes peticions han de ser igualment ateses amb promptitud pels motius exposats.

Com ja hem dit en altres apartats d'esta guia, l'accés per a les persones sordes està lligat necessàriament a la comunicació. En diversos

apartats s'ha proporcionat informació de mesures per a potenciar esta comunicació. No serà sobrer recordar que, al marge del coneixement de la llengua de signes o l'ús d'ajudes tècniques, la predisposició, l'amabilitat, l'actitud respectuosa i, per què no, la imaginació en la comunicació de l'equip professional dels hotels, és el millor aval per a obtindre la satisfacció de les persones sordes.

Un exemple de necessitat d'atenció personalitzada es produïx en els accessos nocturns de les persones sordes als hotels. Els mitjans convencionals com l'intèrfon de comunicació no són massa útils en estos casos. Caldrà tindre en compte que este mitjà no propícia la comunicació entre el personal i la persona sorda. En els accessos nocturns caldrà facilitar la comunicació directa entre la recepció i l'exterior.

DISSENY D'ESPAIS

En atenció a la comoditat de la clientela, és important oferir un disseny còmode i que facilite l'ús autònom. En el cas de les persones sordes és important la informació escrita que permeta visualitzar amb comoditat la distribució d'espais en la planta i entre les diverses plantes. Els directoris de localització i els panells d'ubicació de servicis són importants en este sentit. Estos mitjans informatius faciliten l'autonomia de les persones sordes.

1. Il·luminació

La il·luminació ha de ser sempre l'adequada que permeta la comunicació visual, evitant llums.

2. Corredors

En instal·lacions molt àmplies, podria ser útil la col·locació estratègica d'espills que permeten a les persones sordes el control de l'espai.

3. Habitacions

Les habitacions solen disposar ben sovint de certs servicis que faciliten l'estada de la clientela. Algunes d'estes opcions han sigut comentades en l'apartat d'accessibilitat a la comunicació.

Pel que fa a la televisió, s'hauria de procurar que els televisors estigueren dotats de descodificador de teletext ja que a través d'este sistema les persones sordes poden disfrutar de la programació.

Quant al telèfon, este és usat per la clientela per a comunicar-se amb el personal de l'hotel, per a fer telefonades a l'exterior i com a despertador. Seria aconsellable, en este sentit, possibilitar mitjans alternatius perquè les persones sordes pogueren accedir a estos servicis. Per exemple, en

algunes habitacions especialment preparades per a persones sordes, es fa necessària la instal·lació d'un equip amb accés a Internet per a la comunicació amb l'exterior.

Un altre aspecte a tindre en compte és el servici de despertador. Hi ha una possibilitat molt pràctica: posar a disposició de la clientela despertadors vibratoris per a les persones sordes. Estos tenen un escàs cost, són fàcils d'usar i possibiliten l'autonomia d'este col·lectiu.

El personal de l'hotel ha de prestar especial atenció quan necessite accedir a l'habitació d'una persona sorda. En este cas pot ser útil encendre i apagar alternativament la llum per a avisar de la nostra entrada imprescindible. Així i tot, sempre s'ha de tindre la precaució necessària per a no invadir la intimitat de la clientela.

4. Lavabos

Els lavabos d'ús comú no requerixen grans especificitats de disseny per a les persones sordes. Si bé, es poden apuntar algunes mesures per a un ús autònom i, sobretot, per a previndre possibles incidències.

És aconsellable que les portes de la cabina tinguen algun indicador exterior que permeta saber amb facilitat si està ocupada o lliure. Hi ha nombrosos dispositius visuals amb codis de colors verd i roig que són d'ús habitual i poden ser útils per a este fi.

A més, també és aconsellable que les portes tinguen algun tipus de ranura o zona lliure en la seua part superior o inferior per a possibilitar la comunicació amb persones sordes en cas de sorgir incidències.

5. Ascensors

Per a facilitar l'ús autònom i segur per part de les persones sordes caldria tindre en compte algunes indicacions.

En ascensors amb direcció d'eixida variable, és aconsellable assenyalar en quina direcció es farà l'eixida de la cabina. Cal tindre en compte que les persones sordes no perceben els sons que poden ajudar-nos a identificar que les portes estan darrere.

Respecte a la seguretat, seria aconsellable instal·lar algun dispositiu per a casos d'emergència que permeta la comunicació de l'interior de la cabina a l'exterior. Amb la mateixa funció, es pot procurar que les portes de la cabina de l'ascensor tinguen xicotetes finestres envidrades que permeten la comunicació visual.

A més, algun xicotet indicador que trasllade a la persona sorda que l'alarma s'ha activat correctament pot ajudar a fer que la situació es resolga amb major tranquil·litat.

6. Avisos d'emergència

Si parlem de qüestions entorn de la seguretat, cal tindre present que la legislació estipula clarament la necessitat que estos avisos siguen accessibles a totes les persones.

En el cas de les persones sordes, totes les instal·lacions de l'hotel, tant d'ús privat com comú, han de comptar amb els corresponents senyalitzadors visuals que advertixen de la situació d'emergència.

Cal observar este aspecte amb especial zel en el cas de les habitacions, ja que en cas contrari les persones sordes es podrien veure embolicades en situacions de risc innecessari.

7. Megafonia

Quant a la megafonia per a assumptes de diversa índole, s'hauria de gestionar a través pantalles de text, almenys en els espais comuns i en els destinats a albergar persones sordes. L'ús exclusiu de la megafonia per a assumptes informatius s'ha d'evitar, ja que les persones sordes queden excloses de la informació. L'ús de pantalles de text, amb locucions per a persones cegues és un mitjà vàlid per a tots que ens permetrà transmetre als nostres usuaris i usuàries qualsevol informació del seu interès.

SERVICIS

- Recepció i atenció al client

Com hem apuntat, el tracte que es brinda al client és el millor servici que se li pot oferir. Això és d'especial importància per a les persones sordes.

Per a possibilitar una comunicació funcional amb les persones sordes que utilitzen les nostres instal·lacions es poden seguir algunes recomanacions:

- De la mateixa manera que es procura el coneixement d'altres idiomes, el coneixement de la llengua de signes per part del personal facilitarà la comunicació i suposarà un valor afegit.
- En previsió que això no siga possible, seria aconsellable seguir les indicacions per a possibilitar la comunicació que s'ha aportat en l'apartat 5.
- En tot cas, l'existència de material imprès que continga informació d'interès (preus, normes, indicacions, horaris d'autobusos, servicis addicionals...) pot garantir que els nostres clients reben tota la informació necessària.

- Caldrà cuidar que, en moments d'aglomeració, les persones sordes no queden sempre en últim lloc per la seua situació desigual per a accedir a la comunicació auditiva.
- És aconsellable també equipar la zona de recepció amb bucles magnètics perquè les persones sordes amb restes auditives que utilitzen ajudes tècniques puguen millorar la seua comunicació. Estos bucles servixen per a amplificar el senyal de megafonia.
- En tot cas, si desitja proporcionar alguna informació específica a la persona sorda, i esta li requerix que ho faça per escrit, accedisca a això amb prestesa ja que és un mitjà per a garantir la comunicació i la intimitat de l'usuari que així li ho ha requerit. En alguns moments poden sorgir dificultats en la comunicació, i este és un mitjà per a superar-ho.
- En última instància, cal recordar que la comunicació amb persones sordes és possible. Tractar la situació amb naturalitat i disponibilitat és la millor garantia.

- Cafeteries i restaurants

Recordem algunes de les recomanacions per a aconseguir una comunicació funcional en cafeteries i restaurants, on també es poden seguir les indicacions anteriors.

- Faça ús freqüent de les cartes i menús impresos, amb els corresponents preus, perquè la persona sorda pugua identificar l'oferta amb facilitat. Qualsevol alteració haurà de constar també per escrit.
- A l'hora d'abonar la quantitat corresponent, facilite sempre que la persona sàpia amb exactitud quant pagarà entregant el tiquet. Això és important tant en cas de quantitats xicotetes com en cas de major consum.
- Tinga especial atenció a l'hora de servir en el cas de persones sordes que es comuniquen a través de la llengua de signes. L'esforç mutu en este sentit evitarà xicotets incidents.
- Evite elevar el to de veu a l'hora de repartir els plats en casos de grans grups. Tracte de trobar altres mitjans alternatius per a distribuir el menjar, per exemple, comptant amb el suport d'algun dels clients de la mateixa taula.

- Materials de difusió històrica, cultural o artística

Ben sovint, els hotels compten amb materials audiovisuals per a facilitar el turisme cultural. Caldria procurar que estos materials foren accessibles també a les persones sordes per mitjà dels subtítols.

Així mateix, el personal de l'hotel haurà de mostrar disponibilitat per a informar les persones sordes de l'oferta cultural existent, de manera

que puguem sospesar l'interés dels seus continguts. En este sentit seria aconsellable procurar el major índex de material imprés possible.

- Itineraris culturals guiats i activitats d'oci

Com que l'oferta d'activitats culturals guiades i activitats d'oci és un recurs propi de l'hotel, seria imprescindible garantir que les persones sordes poden accedir-hi.

En el primer cas, la presència d'intèrprets de llengua de signes que acompanyen el guia és molt aconsellable.

Este recurs també podria ser utilitzat en activitats d'oci, si bé com a norma general, caldria conèixer de primera mà els interessos de les persones sordes, atés que pot ocórrer que algunes de les activitats proposades no siguen adequades per a les persones sordes i es preferisquen altres alternatives. En estos casos, estarà en les nostres mans mostrar-nos sol·lícits i facilitar la informació necessària.

7. ADRECES D'INTERÉS

A la Comunitat Valenciana

**GENERALITAT VALENCIANA. CONSELLERIA D'ECONOMIA,
INDÚSTRIA, TURISME I OCUPACIÓ. AGÈNCIA VALENCIANA DEL
TURISME**

Av. Aragó, 30
46021 València
Plantes 8a i 9a de l'Edifici Europa
Telèfon: 96 398 60 00
Fax: 96 398 60 01

Federació de Sords de la Comunitat Valenciana (FESORD CV)

C/ Jeroni Munyós, 30-32
46007 València
Tel.: 963 85 22 21
Fax: 963 85 01 41
Correu electrònic: fesord@fesord.org

**Centre de Formació i Atenció a Persones Sordes
Centre Referent de Llengua de Signes de la Comunitat Valenciana**

C/ Jeroni Munyós 30-32
46007 València
Tel.: 963 85 22 21
Fax: 963 85 01 41
Correu electrònic: fundacion@fesord.org

Agència Provincial d'Alacant (FESORD CV)

C/ Reis Catòlics 26, 2n pis, pta. 3-4
03003 Alacant
Tel./DTS.: 965 12 20 72
Fax: 965 12 22 27
Correu electrònic: alicante@fesord.org

Servici Provincial de Castelló (FESORD CV)

Av. Germans Bou, 26, 1r- esquerra
12003 Castelló de la Plana
Tel.: 96.422 35 13
Fax: 96 422 35 13
Correu electrònic: castellon@fesord.org

Associació Valenciana de Persones Sordes AVS

C/ Mestre Marçal, 46
46019 València
Telèfon i fax: 963 26 41 75

Sords 2000 València

C/ Isaac Peral, 24
46024 València
Telèfon i fax 963 44 52 60

Associació Provincial de Persones Sordes “Los Silos” de Burjassot

C/ Pintor Pinazo, 12 baix
46100 Burjassot (València)
Telèfon i fax 963 63 79 46

Agrupació de Persones Sordes de la Ribera APESORIAL

C/ Hort dels Frares, 11
46600 Alzira (València)
Telèfon i fax: 962 41 91 18

Associació de Persones Sordes de la Safor

C/ Cavanilles, 18 esquerra
46700 Gandia (València)
Telèfon i fax: 962 87 25 20

Associació de Persones Sordes del Camp de Morvedre - Sagunt

C/ Numància, 3
46500 Sagunt (València)
Telèfon i fax: 962 66 28 94

Associació de Persones Sordes de la Vall d'Uixó “El Valle”

C/ Enrique Marco Saragossa, bloc 1, local 3
12600 La Vall d'Uixó (Castelló)
Telèfon i fax: 964 66 58 62

Associació de Persones Sordes “Vigen del Lidón”

C/ Castelldefells, 15 baix
12004 Castelló
Tel: 964 22 86 78
Fax: 964 26 03 77

Associació de Persones Sordes de l'Alicantí APESOA

C/ Mare de Déu del Socors, 67 entresòl
03002 Alacant
Telèfon i fax: 965 26 79 77

Associació de Persones Sordes d'Alcoi

Passatge Rigobert Albors, s/n
03800 Alcoi (Alacant)
Telèfon i fax: 965 54 63 25

Associació de Persones Sordes d'Elx i Baix Vinalopó APESOELX

C/ Racó de Sant Jordi, 1
03203 Elx (Alacant)

Telèfon i fax: 965 45 46 51

Associació de Persones Sordes d'Elda i Comarca

C/ Donoso Cortés, 105 baix
03600 Elda (Alacant)
Telèfon i fax: 965 38 70 68

En la resta d'Espanya

Confederació Estatal de Persones Sordes (CNSE)

C/ Alcalá, 160 – 1r F. 28028 Madrid.
Tel.: 91 355 43 36
Fax: 91 355 43 36
Correu electrònic: cnse@cnse.es

Fundació CNSE per a la Supressió de les Barreres de Comunicació

C/ Islas Aleutianas, 28. 28035 Madrid.
Tel.: 91 376 85 60
Fax: 91 376 85 64
Correu electrònic: fundacion.cnse@fundacioncnse.org

Federació Andalusà d'Associacions de Sords (FAAS)

Arzobispo Pedro de Castro, s/n. Edificio Columba 1. 18013 Granada.
Tel.: 958 18 50 45
Fax: 958 17 01 08
Correu electrònic: faas@faas.es

Federació de Sords del Principat d'Astúries (FESOPRAS)

C/ Augusto Junquera, 43 baix. 33012 Oviedo.
Tel.: 985 27 68 98
Fax: 98527 47 31
Correu electrònic: fesopras@eresmas.com

Federació de Sords de Cantàbria (FESCAN)

C/ Cádiz, 14 entresòl esq. 39002 Santander.
Tel.: 942 22 47 12
Fax: 942 22 47 12
Correu electrònic: fescan@terra.es

Federació de Col·lectius de Sords de Castella-la Manxa

Pl. San Agustín, 3 (Instal·lacions CIPLE, Aj. d'Almansa)
Tel.: Fax: 967 34 01 05
Correu electrònic: fesmcm@hotmail.com

Federació d'Associacions de Persones Sordes de Castella-Lleó (FAPSCL)

C/ Muro, 8, entreplanta, esq. 47004 Valladolid.
Tel: 983 20 26 20
Fax: 983 20 15 11

Correu electrònic: presidencia@fapscl.org

Federació de Sords de Catalunya (FESOCA)

C/ Pere Verges, 1-7a (La Pau) 08020 Barcelona

Tel.: 93 278 18 42

Fax: 93 305 51 04

Correu electrònic: fesoca@fesoca.org

Federació Extremenya d'Associació de Sords

C/ Clavelinas, 5, 1r. 10003 Càceres

Tel: 927 21 01 20

Fax: 927 21 19 46

Correu electrònic: acscc2002@hotmail.com

Federació d'Associacions de Xordos do País Galego (FAXPG)

Felix Estrada Caitoria, 3 B dta.15007 A Corunya

Tel: 981 16 93 36

Fax: 981 15 43 16

Correu electrònic: faxpg@faxpg.es

Federació d'Associacions de Sords de les Illes Canàries (FASICAN)

Juan Rumeu García, 28, of. Central 1 G . 38008 Sta. Cruz de Tenerife

Tel.: 922 201 35 36

Fax: 922 22 11 42

Correu electrònic: fasican@telefonica.net

Federació de Sords de la Comunitat de Múrcia

Periodista Nicolás Ortega Pagueu, 2, 1r B. 30003 Múrcia.

Tel.: 968 22 04 75

Fax: 968 21 15 03

Correu electrònic: fascmsordos@eresmas.com

Euskal Gorra / Federació Basca de Persones Sordes

C/ Ramón y Cajal, 39-3 centre. 48014 Deusto (Bilbao)

Tel.: 94 476 52 52

Correu electrònic: euskalgorrak@euskalnet.net

Federació de Sords de la Comunitat de Madrid (FESORCAM)

C/ Florestán Aguilar, 11 baix-D. 28028 Madrid

Tel.: 91 726 35 62

Fax: 91 356 71 52

Correu electrònic: fscm@tsai.es

Associació de Sords de Melilla

Passeig de Ronda, s/n. Ap. Correus 965. 52005 Melilla

Tel. i fax: 952 69 12 15

Correu electrònic: asomelilla@terra.es

Associació de Sords de La Rioja

C/ Fundición, 7 bis, baix. 26005 Logronyo
Tel: 941 22 28 15
Fax: 941 20 28 99

Associació de Sords de Navarra

Trav. Monasterio de Irache, 2, 1r C. 31011 Pamplona
Tel. i DTS: 948 25 71 26
Fax: 948 17 62
Correu electrònic: asorna@terra.es

Associació Cultural de Sords de Palma de Mallorca

P. Miquel Mir, 1. 07006 Palma de Mallorca (Balears)
Tel. Fax i DTS: 948 25 71 62
Correu electrònic: asoc-sordos-mca@abitel.es

Associació de Sords de Saragossa i Aragó (ASZA)

San Voto, 9, dupl., entresòl. 50003 Saragossa.
Tel.: 976 20 03 62
Fax i DTS: 976 20 14 25
Correu electrònic: asza@terra.es

Entitats col·laboradores

SEU DELEGACIÓ TERRITORIAL ASOCIDE COMUNITAT VALENCIANA

(Associació de Persones Sordcegues).

Av. Aguilera, 43, 5a planta
03007 Alacant
Telèfon: 965102144 extensió 1505
Fax: 963419208
Mòbil: 679441973
Correu electrònic: cvalenciana@asocide.org

9. GLOSSARI

Llengua de signes: Són les llengües o sistemes lingüístics de caràcter visual, espacial, gestual i manual en la conformació de les quals intervenen factors històrics, culturals, lingüístics i socials, utilitzades tradicionalment com a llengües per les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues signants a Espanya.

Persones sordes: Són aquelles que patixen una pèrdua auditiva, en major o menor grau, i que troben en la seua vida quotidiana barreres de comunicació. El terme sordmut és incorrecte i ha caigut en desús. Les persones sordes poden comunicar-se perfectament a través de la

llengua de signes i accedir a la llengua oral i a la parla (cada u en funció de les seues habilitats).

Persones amb sordceguera: Són aquelles persones amb un deteriorament combinat de la vista i l'oïda que dificulta el seu accés a la informació, a la comunicació i a les habilitats diàries necessàries per a una vida mínimament autònoma, requerix servicis especialitzats, personal específicament format per a la seua atenció i mètodes especials de comunicació.

Usuari o usuària de la llengua de signes: És aquella persona que utilitza la llengua de signes per a comunicar-se.

Intèrpret de llengua de signes: Professional que interpreta i tradueix la informació de la llengua de signes a la llengua oral i escrita i viceversa a fi d'assegurar la comunicació entre les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues, que siguen usuàries d'esta llengua, i el seu entorn social.

Guia intèrpret: Professional que exercix la funció d'intèrpret i guia de la persona sordcega, realitzant les adaptacions necessàries, servint-li de nexa amb l'entorn i facilitant la seua participació en igualtat de condicions.

Vida independent: La situació en què la persona amb discapacitat exercix el poder de decisió sobre la seua pròpia existència i participa activament en la vida de la seua comunitat, conforme al dret al lliure desenrotllament de la personalitat.

Normalització: El principi en virtut del qual les persones amb discapacitat han de poder portar una vida normal, accedint als mateixos llocs, àmbits, béns i servicis que estan a disposició de qualsevol altra persona.

Accessibilitat universal: La condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i servicis, així com els objectes o instruments, ferramentes i dispositius, per a ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de «disseny per a tots» i s'entén sense perjuí dels ajustos raonables que hagen d'adoptar-se.

Disseny per a tots: L'activitat per la qual es concep o projecta, des de l'origen, i sempre que això siga possible, entorns, processos, béns, productes, servicis, objectes, instruments, dispositius o ferramentes, de tal forma que puguen ser utilitzats per totes les persones, en la major extensió possible.

Transversalitat de les polítiques en matèria de discapacitat: Principi en virtut del qual les actuacions que desenrotllen les administracions públiques no es limiten únicament a plans, programes i accions específics, pensats exclusivament per a estes persones, sinó que comprenen les polítiques i línies d'acció de caràcter general en qualsevol dels àmbits d'actuació pública, on es tindran en compte les necessitats i demandes de les persones amb discapacitat.

Turisme accessible: Aquell que garantix l'accés de les persones amb discapacitat a les infraestructures i els servicis de la indústria turística. El turisme accessible està creixent i l'oferta per a persones amb algun tipus de discapacitat és cada vegada major.