



## AUXILIARES DE EVENTOS.

- Manual de formación adaptado a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



Este manual ha sido escrito y diseñado por Plena inclusión Aragón.



Es un manual escrito en Lectura Fácil y en lenguaje no sexista.



Todas sus páginas han sido validadas por personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de la comisión de validación de Plena inclusión Aragón:



Los símbolos pictográficos utilizados de ARASAAC (<http://catedu.es/arasaac>) son parte de una obra colectiva propiedad de la Diputación General de Aragón y han creado bajo licencia Creative Commons.



Auxiliares de eventos. Manual de formación adaptado a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Ed. 01. Fecha: 30/09/2017



## **Personas colaboradoras.**

Las personas que han ayudado a hacer este manual son las siguientes.

Coordinación y dinamización:

- Santiago Aguado Villasol

Redacción y dinamización:

- Carla Gutiérrez Sanz

Validación por personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que forman parte de la Comisión Creando Espacios Accesibles de Plena inclusión Aragón:

- Fernando Blázquez Tomás
- Marisa Sanchis Valenzuela
- David López San Nicolás
- Mariluz Magaña Arilla
- Daniel Aina Gan
- Vanesa Povedano Lamban
- Luis Antonio Muñoz Garatachea
- Estefanía Sancho Muñoz
- Juan Carlos Sánchez Cerro
- Isabel Campos Aldana

Validación por personas sin discapacidad que forman parte del equipo técnico de Plena inclusión Aragón:

- Ramón Álvarez Rodrigo
- Eva María Velázquez Lozano
- Esteban Corsino Roche
- José Antonio Luño Martínez
- Berta Navarro Cabañero
- Luis Pastor Lasmarías
- Patricia Benito Trasobares
- Gabriel Sánchez Serret
- Marta Ladrón García
- Javier Pablo Iradiel
- Adriana Quintana Sabadell
- Ezequiel Montero
- Patricia López Pascual
- David Lasaga Masip
- Luis Monzón Sesma

Administración:

- Ana Agustín Garcés
- Belén Román Martín
- Margarita López Lahoz
- Cristina Estrada Comas

## ÍNDICE

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>MÓDULO 0. PRESENTACIÓN DEL LIBRO Y DE PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN .....</b> | <b>3</b>   |
| TEMA 1. PRESENTACIÓN DEL LIBRO .....                                      | 6          |
| TEMA 2. PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN. ....        | 10         |
| <br>                                                                      |            |
| <b>MÓDULO 1. COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PERSONAL AUXILIAR .....</b>        | <b>15</b>  |
| TEMA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN. ....                                  | 18         |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 1 .....                                           | 41         |
| TEMA 2. IMAGEN CORRECTA PARA EL PERSONAL AUXILIAR. .                      | 45         |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 2 .....                                           | 65         |
| TEMA 3: LA IMPORTANCIA DE SABER RELACIONARSE .....                        | 69         |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 3 .....                                           | 102        |
| RESUMEN MÓDULO 1 .....                                                    | 106        |
| <br>                                                                      |            |
| <b>MÓDULO 2. PROTOCOLO EN LOS EVENTOS.....</b>                            | <b>109</b> |
| TEMA 1. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS. .                        | 112        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 4 .....                                           | 127        |
| TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PERSONAS DE UN EVENTO                        | 131        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 5 .....                                           | 138        |
| TEMA 3. ORGANIZACIÓN DE LAS PERSONAS EN UN EVENTO                         | 142        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 6 .....                                           | 146        |
| RESUMEN MÓDULO 2 .....                                                    | 148        |

|                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>MÓDULO 3. LOS EVENTOS CORPORATIVOS Y TIPOS DE AUXILIARES.....</b>                    | <b>151</b> |
| TEMA 1. LOS EVENTOS CORPORATIVOS.....                                                   | 154        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 7 .....                                                         | 163        |
| TEMA 2. TIPOS DE AUXILIARES .....                                                       | 165        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 8 .....                                                         | 186        |
| RESUMEN MÓDULO 3 .....                                                                  | 190        |
| <br>                                                                                    |            |
| <b>MÓDULO 4. ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS.....</b>                                   | <b>193</b> |
| TEMA 1. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL. ....           | 196        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 9 .....                                                         | 221        |
| TEMA 2. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO. .... | 225        |
| EJERCICIO DE EVALUACIÓN 10 .....                                                        | 252        |
| RESUMEN MÓDULO 4 .....                                                                  | 256        |
| <br>                                                                                    |            |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                     | <b>259</b> |
| ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 1 .....                                        | 261        |
| ANEXO 2: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 2 .....                                        | 267        |
| ANEXO 3: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 3 .....                                        | 272        |
| ANEXO 4: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 4 .....                                        | 275        |



**MÓDULO 0.**  
**PRESENTACIÓN DEL LIBRO Y**  
**DE PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN**



## MÓDULO 0. PRESENTACIÓN DEL LIBRO Y DE PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN

Este libro es un manual que trata sobre el trabajo como personas auxiliares de eventos.

En este módulo vamos a explicar las características de este manual.

En un módulo se pueden leer varios temas con información sobre algo.

Los temas tienen los contenidos del curso que tendrás que aprender.

En este módulo hay 2 temas diferentes.

Vas a ver las cosas que hay que tener en cuenta durante la lectura del libro.

Y explicaremos quién es Plena inclusión Aragón, asociación autora del libro.

Te recomendamos que leas este módulo antes de empezar con cualquier otro módulo.



## TEMA 1. PRESENTACIÓN DEL LIBRO

Este libro sirve para aprender de forma sencilla las cosas que debe hacer una persona que quiere trabajar como auxiliar en eventos.

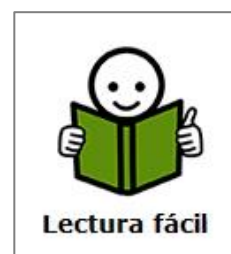


El libro está escrito para ser un complemento a un curso de formación sobre Protocolo e Imagen a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

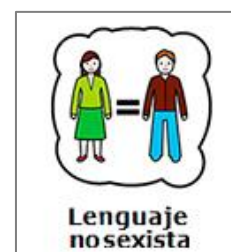
Es un libro escrito en lectura fácil.

La lectura fácil es una manera de escribir y organizar textos de manera que sean sencillos de entender.

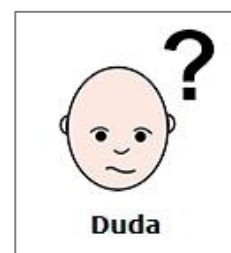
Todo su contenido ha sido validado por diferentes personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



Además, es un libro que utiliza un lenguaje no sexista.



Es importante que las dudas que tengas al leer el libro las preguntes a tu profesor o profesora del curso.



Durante todo el libro hablamos de personal auxiliar de eventos.

El personal auxiliar de eventos es lo mismo que el personal auxiliar en protocolo e imagen.



La estructura del libro es muy sencilla.

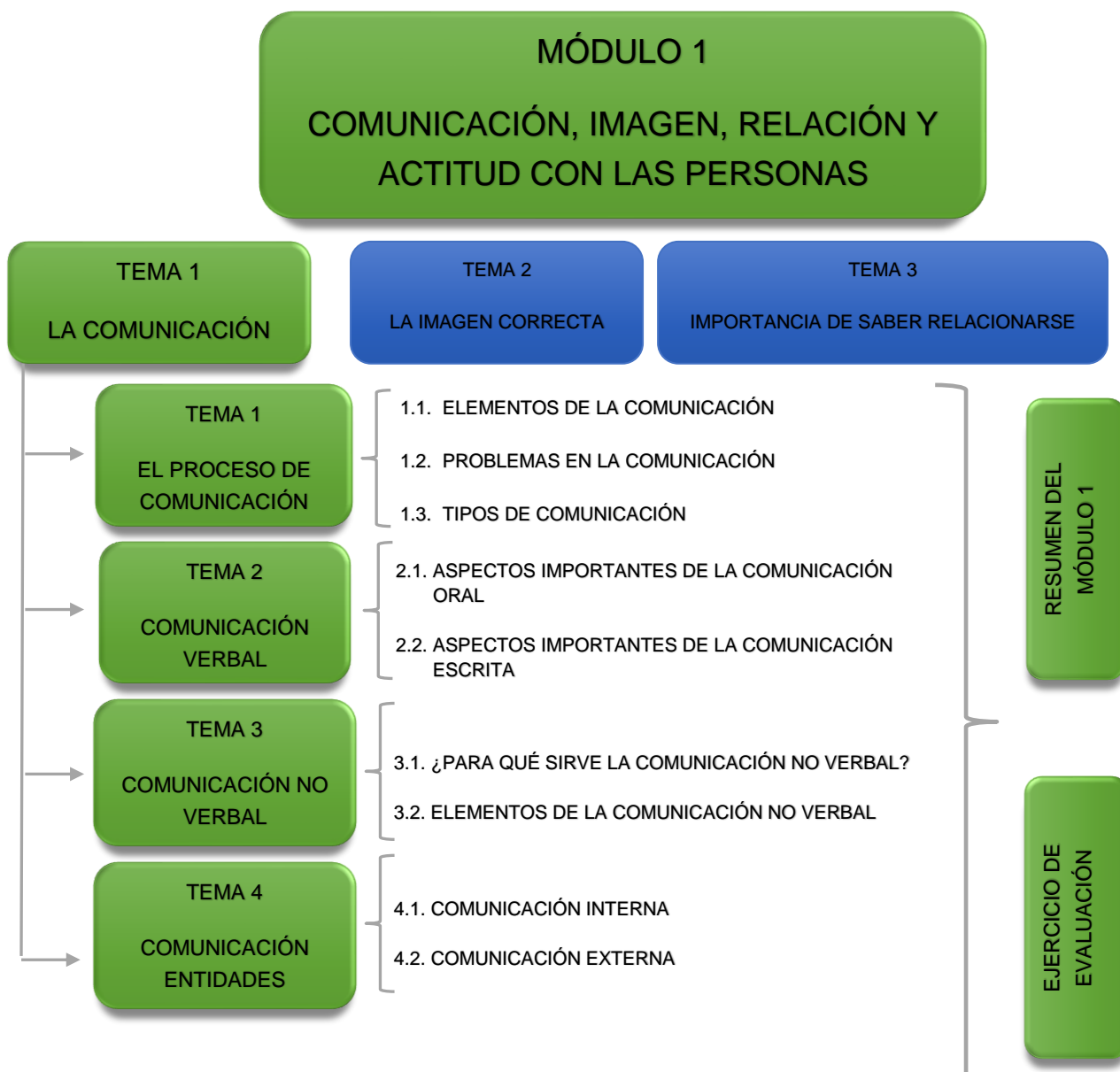
Hay 4 módulos diferentes, sin contar el módulo 0.

Cada módulo tiene varios temas distintos.

Cada tema tiene varias partes distintas.

A continuación, verás un ejemplo de cómo se organizan los módulos.

El ejemplo es del tema 1 del módulo 1 del libro.



El contenido escrito del libro tiene definiciones, ejemplos, imágenes o fotografías, resúmenes y ejercicios de evaluación que te ayudarán a entender lo que dice cada módulo.

- Definiciones.

En todos los módulos encontrarás palabras subrayadas y en color azul.

Esas palabras, al ser un poco difíciles de entender, las definimos en el libro.



Las definiciones las puedes encontrar en un glosario de palabras al final del libro.

Un glosario es un diccionario.

El glosario se organiza por módulos y temas.

Por ejemplo, las palabras del módulo 1, estarán en el Anexo 1: Glosario de términos del módulo 1.

Las palabras definidas las encontrarás por orden alfabético.

Los glosarios con palabras definidas están pensados para explicar el significado de una palabra que aparece en el libro por si no ha quedado clara en los temas en los que aparece.

- Ejemplos.

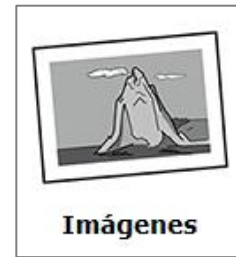
Hay escritos muchos ejemplos en el libro que te ayudarán a entender mejor el contenido.



- Imágenes o pictogramas.

Verás diferentes imágenes o pictogramas que acompañan al texto.

Todas estas imágenes y pictogramas tienen relación con lo que está escrito en cada módulo.



- Resúmenes.

En cada módulo encontrarás un resumen de todo el contenido del módulo para que recuerdes las cosas más importantes.



- Ejercicios de evaluación.

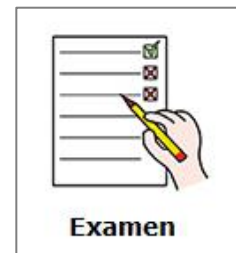
Cada uno de los temas tiene un ejercicio de evaluación.

Un ejercicio de evaluación es un examen tipo test que puedes hacer solo.

Estos ejercicios sirven para saber si has entendido el contenido del tema.

Solo hay una respuesta correcta para cada pregunta de los ejercicios de evaluación.

Las respuestas correctas de los ejercicios de evaluación las tiene el profesor o la profesora del curso.



Recordamos que es recomendable hacer uso de este libro con la ayuda de algún profesor o profesora del curso de formación sobre “Auxiliar de eventos adaptado a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo”.

## **TEMA 2. PRESENTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN PLENA INCLUSIÓN ARAGÓN.**

En esta parte te vamos a explicar quién es Plena inclusión Aragón y que es lo que hacemos.



Plena inclusión Aragón es una asociación que trabaja para ayudar a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias en Aragón.

Somos una asociación que trabajamos junto con otras asociaciones que también quieren mejorar la vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.

Además, Plena inclusión Aragón es una asociación incluida en el movimiento asociativo de Plena inclusión en toda España.

El movimiento asociativo de Plena inclusión es el trabajo compartido de varias asociaciones con los mismos objetivos y valores.

Todas las asociaciones que su nombre es Plena Inclusión comparten los mismos valores y objetivos.

Los objetivos y los valores de Plena inclusión Aragón en la sociedad son:

- Mejorar la vida de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias.
- Trabajar con asociaciones que compartan nuestros valores y objetivos.
- Cambiar la sociedad para que no se trate de forma diferente a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.



Plena inclusión Aragón trabaja para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, sus familias, otras entidades y la sociedad.

A continuación, verás las actividades que hacemos con cada uno de estos grupos.

Las actividades que hacemos desde Plena inclusión Aragón para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo son las siguientes:



- Actividades de vida en el hogar: son actividades que te enseñan a hacer las tareas de casa.

Por ejemplo, cocinar, limpiar o pagar facturas.

- Actividades de vida en la comunidad: son actividades que te ayudan a entender y utilizar tu entorno.

Por ejemplo, enseñarte sitios importantes de tu ciudad, aprender a coger transporte público, sacar dinero del banco o hacer papeles en el ayuntamiento.

- Actividades de aprendizaje a lo largo de la vida: son actividades que te enseñan cosas importantes en tu vida.

Por ejemplo, aprender a tomar decisiones solo o sola, sin que nadie decida por ti.

- Actividades de empleo: son actividades que te ayudan a mejorar tu situación laboral.

Por ejemplo, aprender a hacer tu currículum o conocer empresas en las que puedes trabajar.

- **Actividades de salud y seguridad:** son actividades que enseñan a cuidarte.

Por ejemplo, hacer dietas saludables, ejercicio físico o el uso cuidadoso de medicamentos.

- **Actividades sociales:** son actividades que te enseñan a convivir con las demás personas.

Por ejemplo, comunicarte con el resto de forma correcta.

- **Actividades de protección y defensa:** son actividades que te enseñan a conocer tus derechos para que nadie te haga daño o se aprovechen de ti.

Por ejemplo, conocer las cosas buenas y los peligros de Internet.

- **Actividades de apoyo conductual:** son actividades que ayudan a personas con problemas de comportamiento.

Por ejemplo, personas que no controlan su carácter.

Desde Plena inclusión Aragón también trabajamos para las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Las actividades que hacemos son las siguientes:



- Información, orientación y asesoramiento: ayudamos a las familias explicándoles qué es la discapacidad, dónde pueden acudir y que podemos hacer por ellas, entre otras cosas.
- Ayuda mutua y apoyo emocional: las familias de nuestra asociación se juntan para hablar sobre temas que les interesa. Comparten sus opiniones y experiencia. Se ayudan y apoyan entre unas y otras.
- Dinamización y formación: enseñamos a las familias a cuidar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. Y hacemos que participen en actividades y eventos organizados por nosotros.
- Respiro para ayudar a conciliar la vida personal, familiar y laboral: ayudamos a las familias para que puedan disfrutar de su vida en familia y en el trabajo. Tenemos monitores y monitoras que ayudan a las familias a cuidar de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Además, Plena inclusión Aragón trabaja para mejorar la situación de las entidades con las que compartimos valores y objetivos.

Por ejemplo, se encarga de que todas estas asociaciones compartan una misma forma de trabajar.



Por último, podemos decir que Plena inclusión Aragón atiende a cualquier persona que quiera colaborar con nuestra asociación de voluntario o voluntaria o para participar en algún curso de formación.



Para contactar con Plena inclusión Aragón puedes hacerlo a través del teléfono y correo electrónico que aparecen en la contraportada de este libro.

# **MÓDULO 1.**

## **COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PERSONAL AUXILIAR**



## MÓDULO 1. COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL PERSONAL AUXILIAR

Este módulo tiene 3 temas diferentes.

En el tema 1, veremos qué es la comunicación y cómo se comunican las personas.

También conoceremos cómo es la comunicación entre las personas de una entidad u organización.



En el tema 2 veremos cómo dar una buena imagen al trabajar de auxiliares de eventos.



Y en el tema 3 veremos cómo tenemos que relacionarnos con las personas que hay en un evento.

Conoceremos cómo atender a las personas que asisten al evento.



También veremos cómo relacionarnos con nuestros compañeros y compañeras para hacer bien nuestro trabajo.

Si no entiendes alguna palabra que hay escrita en esta parte, estará definida en las siguientes páginas.

## TEMA 1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.

En este tema veremos qué es la comunicación y porqué todas las personas necesitamos comunicarnos.

Conoceremos las cosas que hacen falta para que las personas se comuniquen.

También veremos algunas barreras de comunicación.

Explicaremos los tipos de comunicación más importantes:

- La comunicación verbal.
- La comunicación no verbal.

Para terminar el tema, veremos cómo debe ser la comunicación dentro de una entidad.





## 1. LA COMUNICACIÓN.

La **comunicación** sirve para dar y recibir información.

Con la comunicación podemos decir a otras personas lo que sentimos, lo que pensamos o si necesitamos alguna cosa.



Todas las personas necesitamos comunicarnos.

A través de la comunicación compartimos información con el resto.  
Por ejemplo:

- Podemos contarle a un amigo o amiga algo interesante.
- Podemos decirle al médico o a la médica si nos duele algo.
- Podemos preguntarle a una persona cómo llegar a un sitio.

La comunicación no solo es hablar con otra persona.

Cuando no hablamos también nos podemos comunicar.  
Por ejemplo:

- Una persona sonriendo nos dice que esa persona está feliz.
- Una persona llorando nos dice que esa persona esta triste.

Las personas nos comunicamos desde que nacemos.

Por ejemplo, un bebé llora cuando quiere comer o cuando quiere que le cojan en brazos.

La forma más común para comunicarse es el lenguaje hablado.



Pero hay personas que no pueden hablar o que no hablan bien.

Estas personas utilizan otras formas para comunicarse, como la lengua de signos o los pictogramas.



Estas formas de comunicación las veremos mejor en el Módulo 4.

Podemos comunicarnos cuando hay personas en un mismo lugar.

Por ejemplo, una charla entre el alumno y la profesora en clase.



También podemos comunicarnos a distancia, es decir, cuando las personas no están juntas en el mismo lugar, por ejemplo:

- Cuando 2 personas hablan por teléfono.
- Cuando el presentador o presentadora de las noticias de la radio informa y escuchamos.



## 1.1. Elementos de la comunicación.

La comunicación es un proceso que tiene diferentes elementos.

Estos elementos básicos son:

- Un **emisor**.

Es quien envía la información.

Puede ser una persona o un grupo de personas.

Por ejemplo, una persona que habla en una conversación.

Las personas de una manifestación también son personas emisoras.



- Un **receptor**.

Es quien recibe la información.

Puede ser una persona o un grupo de personas.

Por ejemplo, la persona que escucha cuando otra persona habla.

Un receptor también es una persona que lee un periódico.



- Un **mensaje**.

Es la información que envía el emisor.

Por ejemplo, un chiste que ha contado una persona.

Las noticias del telediario también son mensajes.



- Un **código**.

Es el sistema que se utiliza para mandar el mensaje.

Por ejemplo:

- En el lenguaje hablado el código es el idioma, como el castellano o el inglés.
- En el lenguaje escrito el código son las palabras escritas.
- En el lenguaje de signos el código son los signos.

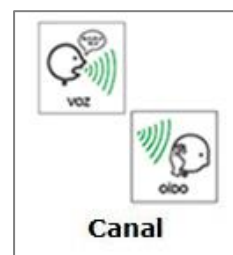


- Un **canal**.

Es el medio por el que se envía el mensaje.

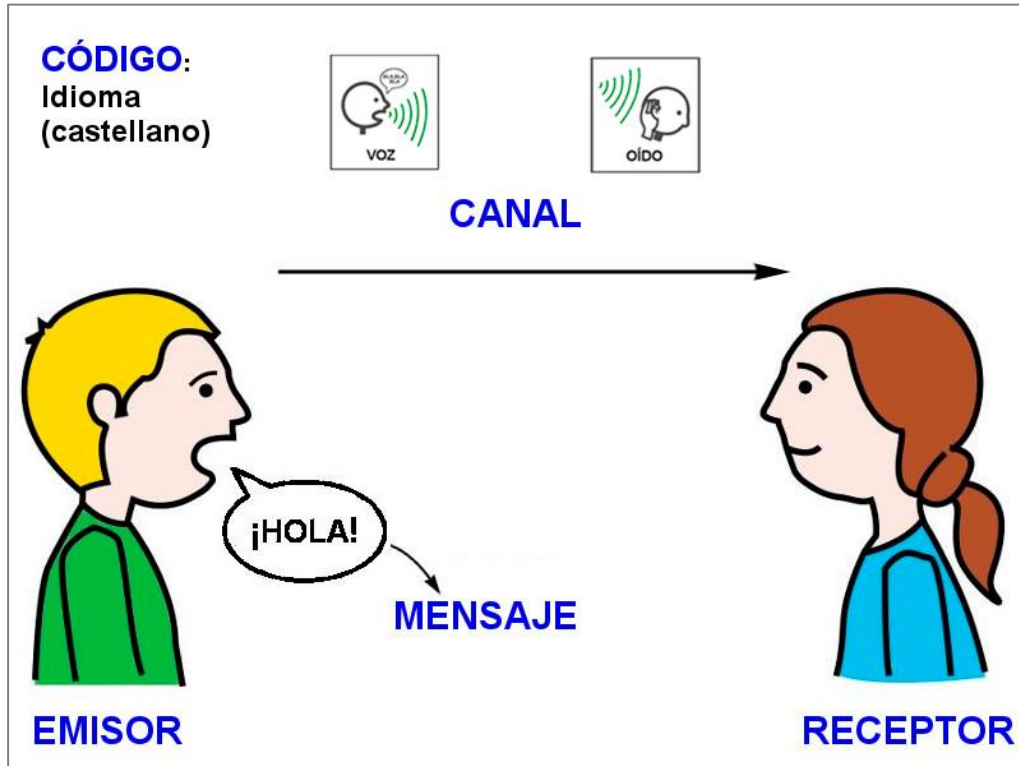
Por ejemplo:

- Si usamos el lenguaje hablado, el canal que utilizamos es la voz para hablar y el oído para escuchar.
- Si usamos el lenguaje de signos, el canal utilizado son los signos para comunicarse y la vista para ver lo que nos están diciendo.



Para que haya un **proceso de comunicación** tienen que estar todos estos elementos.

El proceso de comunicación es cuando una persona (emisor) transmite información (mensaje) a otra persona (receptor) y utilizando un código por un canal determinado.



## 1.2. Problemas en la comunicación.

Como hemos dicho, en el proceso de comunicación tienen que estar todos los elementos que hemos visto antes.

A veces, aunque estén todos los elementos, aparecen **barreras de comunicación** y las personas tienen problemas para comunicarse.



Una barrera de comunicación es cualquier cosa que hace más difícil que las personas puedan comunicarse.

Por ejemplo, si 2 personas hablan diferentes idiomas y no se entienden, no se pueden comunicar.

La barrera de comunicación es el idioma.



Cuando 2 personas hablan en un lugar con mucho ruido, tampoco se pueden comunicar.

Entonces la barrera de comunicación es el ruido.



Por ejemplo, también son barreras en la comunicación:

- Un documento escrito para una persona que no sabe leer.



- Un teléfono que no funciona bien cuando hablas con alguien.

### **1.3. Tipos de comunicación.**

Las personas utilizamos 2 tipos diferentes de comunicación:

- La comunicación verbal.

Es la comunicación que utiliza el lenguaje para dar la información.

Puede ser lenguaje hablado o lenguaje escrito.

- La comunicación no verbal.

Es la comunicación que no utiliza el lenguaje, es decir, no usa palabras.

La información se envía a través del cuerpo, y de otras cosas de nuestro entorno.

En los siguientes apartados vamos a explicar estos tipos de comunicación.

## 2. COMUNICACIÓN VERBAL.

La comunicación verbal es la comunicación que envía la información a través del lenguaje.



La comunicación verbal puede hacerse de 2 maneras:

- La comunicación oral.

Es la información que se envía a través del lenguaje hablado.

- La comunicación escrita.

Es la información que se envía a través del lenguaje escrito.

El lenguaje de signos es la forma de comunicarse de las personas con discapacidad auditiva.

Aunque se usan gestos para comunicarse, el lenguaje de signos se considera una forma de comunicación verbal.

En el lenguaje de signos, cada signo expresa una palabra.

Las personas que usan el lenguaje de signos juntan varios signos y forman frases.

Esto es lo mismo que se hace en el lenguaje hablado: juntamos palabras para formar frases.

Ahora vamos a explicar un poco más cada uno de los tipos de comunicación verbal.



## 2.1. Comunicación oral.

La comunicación oral puede hacerse de 2 maneras:



- La comunicación presencial.

Es cuando hablamos con alguien que está con nosotros.

Por ejemplo, una persona que nos pregunta algo o cuando hablamos en una reunión.

- La comunicación no presencial.

Es cuando hablamos con alguien que no está junto a nosotros.

Por ejemplo, cuando hablamos con alguien por teléfono.

Algunos elementos más importantes de la comunicación oral son:

- Usar palabras fáciles o difíciles.

Podemos utilizar palabras fáciles que todas las personas entiendan.

Por ejemplo, la palabra moto.

También podemos usar palabras más difíciles que las personas puede que no conozcan.

Por ejemplo, la palabra ciclomotor.

- Utilizar frases cortas o largas.

Para decir una misma cosa podemos utilizar frases más cortas o más largas. Por ejemplo:

- Hoy he ido a clase.

Esta es una frase corta.

- Esta mañana he ido a mi instituto para acudir a clase.

Esta es una frase larga.

- El orden en el que decimos las cosas.

Es decir, si contamos las cosas con un orden claro.

Por ejemplo: para ir al aula, vamos por el pasillo, llegamos a recepción y enfrente está el aula.

También podemos contar las cosas de forma desordenada.

Por ejemplo: para ir al aula, vamos hasta recepción, que está yendo por el pasillo. Y enfrente de recepción está el aula.

- Utilizar muletillas.

Son palabras que repetimos muchas veces cuando hablamos.

No es bueno utilizar muletillas cuando nos comunicamos.

Por ejemplo:

- Una persona le dice a otra:

Pues esta mañana he ido a clase.

En esta frase, la palabra *pues* es una muletilla.

## 2.2. Comunicación escrita.

Algunas cosas importantes de la comunicación escrita son las mismas que hemos dicho en la comunicación oral.



Por ejemplo:

- Si usamos palabras fáciles de entender o difíciles.
- Si escribimos frases largas o cortas para contar las cosas.
- Si contamos las cosas de forma ordenada o mezclamos la información.

Además, en la comunicación escrita es muy importante no poner faltas de ortografía.

Vamos a ver 2 ejemplos diferentes de cartas de invitación a personas que van a ir a un evento.

Uno es un texto más difícil de entender que otro.

Este primer ejemplo es un texto difícil de entender.

*Tenemos el agrado de comunicar a los Sres. De Pedro su asistencia al XVI Congreso de Especialidades Médicas, el próximo 01/12/17.*

*Sita en la Calle Joaquina Zamora N.º 4, en la localidad de Zaragoza.*

A continuación, verás el mismo ejemplo en un texto más fácil de entender.

Invitación para el Señor y la Señora De Pedro.

Nos alegra comunicarles que han sido invitados al 16 Congreso de Especialidades Médicas.

El congreso es el próximo viernes 1 de diciembre del año 2017

El lugar donde se va a celebrar es en la Calle Joaquina Zamora.

En el local número 4.

En la ciudad de Zaragoza

Muchas gracias.

No es un texto tan bonito como el primer ejemplo, pero se entiende mejor.

Es importante que sepamos transmitir la información de la manera más sencilla posible.

Esto tiene que ver con la accesibilidad y por lo tanto lo veremos en mayor profundidad en el módulo 4.

### 3. COMUNICACIÓN NO VERBAL.

Hemos dicho que con la comunicación verbal enviamos la información a través del lenguaje.

Con la comunicación no verbal enviamos la información sin utilizar el lenguaje.

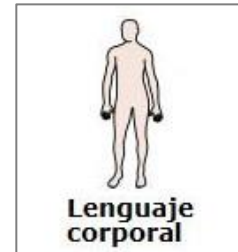


La comunicación no verbal puede hacerse de 2 maneras:

- El [lenguaje corporal](#).

Es la información que enviamos con nuestro cuerpo.

Por ejemplo, los gestos, la postura, la expresión de la cara o la ropa que llevamos.



- El [lenguaje icónico](#).

Es la información que dan las señales que vemos o que oímos.

Por ejemplo, una señal de prohibido o algunos sonidos, como las sirenas de la policía.



A continuación, nos vamos a centrar en la comunicación no verbal que se hace a través del lenguaje corporal.

A través de la comunicación no verbal podemos conocer muchas cosas de una persona.

Los gestos, la postura o la expresión de la cara, nos dan información sobre esa persona.

Por ejemplo, si una persona bosteza, seguramente es porque tiene sueño o está cansado.

Si vemos a una persona que está sudando y que lleva ropa de deporte, podemos pensar que viene de hacer deporte.

A veces, la comunicación no verbal puede decirnos si una persona dice la verdad o miente.

Por ejemplo, una persona dice que no está nerviosa, pero vemos que le tiemblan las manos, se muerde las uñas y se mueve de un lado a otro, podemos pensar que no dice la verdad.

### 3.1. ¿Para qué sirve la comunicación no verbal?

La comunicación no verbal sirve para:

- Expresar emociones que sentimos.

Por ejemplo, cuando vemos a un amigo o a una amiga y sonreímos, le decimos sin palabras que nos alegramos de verle.

- Reforzar la comunicación verbal.

Por ejemplo, si cuentas lo bien que te ha salido un examen, sonríes y levantas el pulgar a la vez.

Si cuentas algo muy aburrido los gestos y el tono de voz será diferente.

- Sustituir al lenguaje hablado.

Por ejemplo, si quieres demostrar cariño a alguien, le das un abrazo.

### 3.2. Elementos de la comunicación no verbal.

Cuando hablamos de comunicación no verbal a través del lenguaje corporal tenemos que fijarnos en:

- Los movimientos que hacemos con el cuerpo.

Por ejemplo, si nuestro equipo de fútbol mete un gol, saltamos con los brazos levantados, en señal de alegría.



- La postura del cuerpo.

Por ejemplo, cuando algo nos parece muy interesante, echamos el cuerpo hacia adelante.

Cuando nos aburrimos en clase, nos recostamos en la silla.



- Los gestos de la cara.

Por ejemplo, cuando alguien nos dice algo que no nos gusta, nos ponemos serios.

Si alguien nos da una sorpresa abrimos la boca y subimos las cejas.



- La mirada.

Por ejemplo, si nos están contando algo que nos interesa, miramos más a los ojos de la persona que nos habla.

Si no nos interesa lo que nos dice, miramos hacia otro lado.

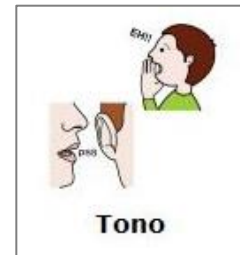




- El tono de voz.

Por ejemplo, si estamos tristes hablamos con un tono de voz más bajo y más despacio.

Si estamos muy enfadados, hablamos más fuerte y más deprisa.



- El espacio que mantenemos con la persona que hablamos.

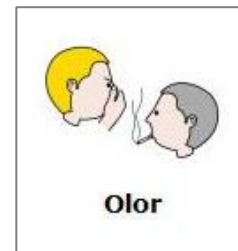
Por ejemplo, si hablamos con un amigo estaremos a su lado.

Si hablamos con una persona que no conocemos estaremos un poco más lejos.



- El olor que tiene una persona.

Por ejemplo, si una persona huele a tabaco, podemos pensar que esa persona fuma.



- La apariencia física de una persona, como su aspecto físico, su forma de vestir, la forma de andar o el aseo personal.

Por ejemplo, si vemos a un hombre con traje y corbata pensamos que trabaja en una oficina.

Si vemos a alguien que anda rápido, pensamos que esa persona tiene prisa.



#### 4. COMUNICACIÓN EN LAS ENTIDADES

Hemos visto las cosas más importantes de la comunicación verbal de las personas.

También hemos hablado de las cosas más importantes de la comunicación no verbal.



Ahora vamos a explicar cómo es la comunicación de las personas cuando estamos trabajando en una entidad.

Es decir, cómo nos comunicamos con otras personas que trabajan en nuestra misma entidad.

También cómo nos comunicamos con personas que no trabajan en nuestra entidad.

La comunicación en una entidad puede hacerse de diferentes maneras:

- Comunicación directa entre 2 personas.

Es decir, 2 personas hablan cara a cara.

Por ejemplo, 2 trabajadoras están hablando en un despacho.

- Comunicación telefónica.

Es decir, las personas se envían información a través del teléfono.

Por ejemplo, un trabajador llama por teléfono a su jefa.

- Comunicación a través de correo electrónico.

Es decir, las personas se envían información a través de internet.

Por ejemplo, la jefa de una oficina envía la información por correo electrónico.

Dentro de una entidad hay 2 tipos de comunicación:

- En la comunicación interna la información va dirigida a todas las personas que trabajan dentro de la entidad.
- En la comunicación externa la información va dirigida a personas que no son de la propia entidad.

Vamos a explicar cada una de ellas.

## 4.1. Comunicación interna

En la comunicación interna el mensaje va dirigido a todas las personas que trabajan dentro de la entidad.



La comunicación interna sirve para dar información sobre temas relacionados con el trabajo o con la entidad.

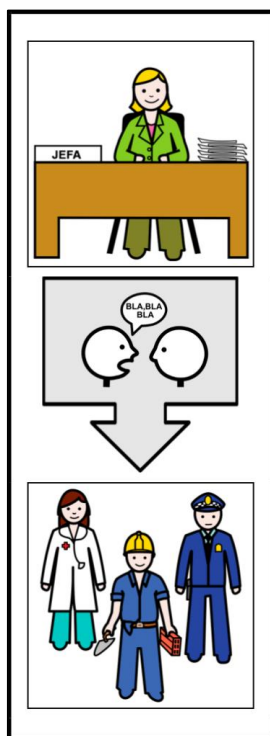
También sirve para que las personas pueden participar más en las cosas importantes de la entidad.

Hay varios tipos de comunicación interna:

- La **comunicación descendente**.

Es la información que da la dirección de la entidad y va dirigida al resto de las personas trabajadoras.

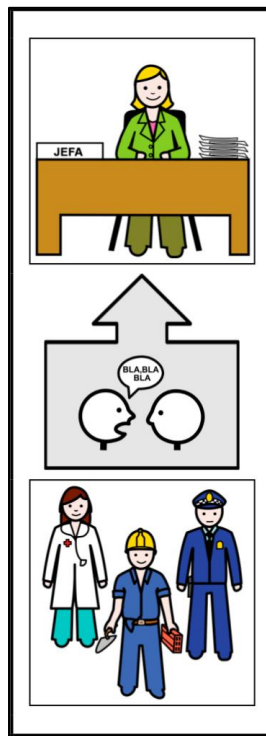
Por ejemplo, la jefa de una empresa habla con un trabajador.



- La **comunicación ascendente**.

Es la información que dan las personas trabajadoras y que va dirigida a la dirección.

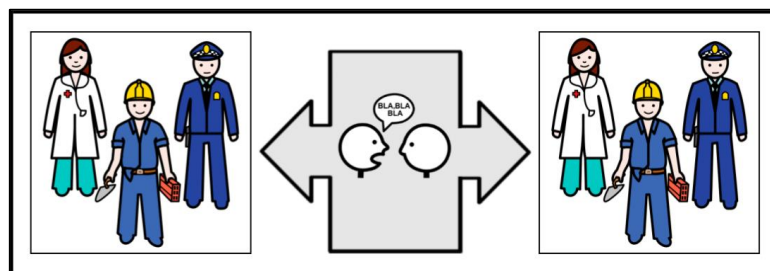
Por ejemplo, un trabajador de una empresa habla con su jefa.



- La **comunicación horizontal**.

Es la información entre las personas trabajadoras con las mismas responsabilidades.

Por ejemplo, los trabajadores o trabajadoras del servicio organizando sus horarios.



## 4.2. Comunicación externa

Es la comunicación que va dirigida a personas que no trabajan en la entidad:



- Personas que asisten a eventos.
- Otras entidades.
- Empresas.
- Organizaciones.
- La sociedad.

La comunicación externa sirve para dar a conocer la entidad y su trabajo y crear una buena imagen de la entidad.

La comunicación externa se puede hacer de varias formas:

- Comunicación a través de reuniones.

Por ejemplo, quedar con personas de otras organizaciones para explicar el trabajo que hace nuestra entidad.

- Comunicación por teléfono.

Por ejemplo, llamar por teléfono a otras entidades para explicar un servicio nuevo que tiene la entidad.

- Comunicación por internet.

Por ejemplo, enviar correos electrónicos para informar sobre un evento que se va a hacer.

## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 1

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 1 del Módulo 1.

- 1) ¿Qué cosas podemos hacer con la comunicación?
  - a. Podemos contarle a nuestros amigos y amigas algo que nos ha ocurrido en el trabajo.
  - b. Podemos decirle al médico o la médica si nos duele algo.
  - c. Podemos preguntarle a una persona cómo llegar a un sitio.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) ¿Cuáles de los siguientes elementos está dentro de los elementos de la comunicación?
  - a. Emisor.
  - b. Compositor.
  - c. Comentarista.
  - d. Recepcionista.
  
- 3) De todas estas definiciones, ¿cuál es la definición de emisor?
  - a. Es la persona que emite una orden en una empresa.
  - b. Puede ser una persona o un grupo de personas y que envía o envían la información.
  - c. Es la persona que recoge los recados de una entidad.
  - d. Es una persona que escucha lo que dicen los demás.

4) Dentro de los elementos básicos de la comunicación, ¿quién es el receptor?

- a. Es la persona que coge el micrófono para decir las novedades en una asociación.
- b. Es un aparato que se utiliza para escuchar música.
- c. Puede ser una persona o un grupo de personas y que envía o envían la información.
- d. Ninguna de las respuestas es correcta.

5) ¿Qué es la comunicación verbal?

- a. Es la comunicación que utiliza única y exclusivamente verbos.
- b. Es la comunicación que se usa con el cuerpo.
- c. Es la comunicación que envía la información a través del lenguaje oral o escrito.
- d. Es la comunicación que solo utiliza palabras habladas.

6) ¿Qué es la comunicación no verbal?

- a. Son las órdenes que nos dice el jefe en una entidad.
- b. Es la que usa la palabra hablada y escrita para poder comunicarnos.
- c. Con la comunicación no verbal enviamos la información sin utilizar el lenguaje. Puede ser corporal o icónica.
- d. No existe este tipo de lenguaje.



- 7) ¿Cómo puede ser la comunicación dentro de las entidades?
- Puede ser comunicación interna.
  - Puede ser comunicación externa.
  - Puede ser comunicación artificial.
  - La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.
- 8) Dentro de la comunicación interna dentro de las entidades, ¿cuál se considera comunicación ascendente?
- Es la información que dan las personas trabajadoras y que va dirigida a la dirección.
  - Es la que se utiliza cuándo estamos al lado de un compañero o compañera.
  - Es la que se utiliza para dirigirnos a las personas que tienen otras responsabilidades diferentes y que están en una categoría por debajo de la nuestra.
  - No es un tipo de comunicación dentro de una entidad.
- 9) Dentro de la comunicación interna de las entidades, ¿cuál se considera comunicación descendente?
- Es la que se realiza cuando te bajan el sueldo.
  - Es la información que da la dirección de la entidad y va dirigida al resto de las personas trabajadoras.
  - Es la comunicación que se usa mirando hacia abajo.
  - No es un tipo de comunicación dentro de una entidad.

- 10) Dentro de la comunicación interna de las entidades, ¿cuál se considera comunicación horizontal?
- a. Se utiliza cuando una persona está sentada como nosotros.
  - b. Se utiliza cuando dos personas se levantan de la silla para hablar.
  - c. Es la información entre las personas trabajadoras con las mismas funciones o responsabilidades.
  - d. No es un tipo de comunicación dentro de una entidad.

## TEMA 2. IMAGEN CORRECTA PARA EL PERSONAL AUXILIAR.

Cuando trabajamos para una entidad es importante preocuparnos por la imagen que quiere dar la entidad.

En este tema conoceremos las cosas más importantes de la imagen de la entidad.

Primero, veremos qué es la imagen personal y porqué es tan importante para la entidad cuando trabajamos como auxiliares.

Después, conoceremos qué cosas son importantes para tener una buena imagen profesional.

También conoceremos las normas que debemos cumplir para conseguir una buena imagen personal cuando estamos trabajando.

Por último, veremos porque es importante cuidar el lugar donde trabajamos para conseguir una buena imagen de la entidad.



## 1. IMAGEN PERSONAL

La imagen personal son todas las cosas que vemos cuando miramos a una persona.



Algunas de las cosas que forman parte de la imagen personal son:

- El aspecto físico de una persona.

Por ejemplo, si es rubia o morena, alta o baja, va bien peinada o va despeinada.



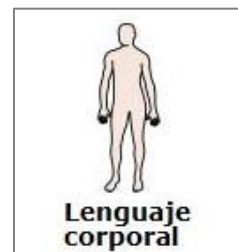
- La ropa que lleva una persona.

Por ejemplo, si va muy arreglado, si lleva la ropa limpia o lleva la ropa sucia.



- El lenguaje corporal de una persona.

Por ejemplo, la postura que tiene, si hace muchos gestos cuando habla, si anda deprisa o despacio o si sonríe cuando habla con la gente.



- La forma de relacionarse con otras personas.

Por ejemplo, si una persona intenta ayudar a los demás o si esta todo el día hablando mal de otras personas.



La imagen personal puede ser una imagen buena y positiva.

Por ejemplo, en un evento una persona con una imagen buena es una persona que se preocupa por tener un buen aspecto.

Es decir, va bien peinada, huele bien, lleva la ropa limpia.

Además, es amable con las personas que atiende, sonrío mucho y, además, intenta ayudar a los compañeros siempre que puede.

Pero también hay personas que tienen una imagen personal mala y negativa.

Por ejemplo, en un evento una persona con una imagen mala es alguien que no se ha duchado, huele a tabaco y lleva el pantalón sucio.

Además, trata mal y es antipática con las personas invitadas.

No sonrío nunca y cuando habla, gesticula mucho y pone nerviosas a las demás personas.

Cuando trabajamos de auxiliares representamos a la entidad para la que trabajamos.

Esto quiere decir que nuestra imagen personal representa la imagen de nuestra entidad.

Por eso es muy importante cuidar nuestra imagen personal cuando estamos trabajando.

Por ejemplo, si vamos a un restaurante, nos gusta que el camarero sea amable con nosotros, nos atienda bien y nos explique lo que no entendemos.

Si el camarero nos trata así, hablaremos bien del restaurante.

En este ejemplo, la imagen personal del camarero es buena y por eso tenemos una buena imagen del restaurante donde trabaja.

## 2. IMAGEN PROFESIONAL.

La imagen profesional es la imagen que tiene una persona cuando está trabajando.



La imagen profesional de una persona está formada por:

- La apariencia física de la persona.  
Por ejemplo, el peinado o la ropa que lleva.
- El lenguaje corporal de la persona.  
Por ejemplo, su sonrisa o postura.
- El lenguaje verbal de la persona.  
Por ejemplo, las palabras que usa o si habla muy deprisa.

En el siguiente apartado veremos todo lo necesario para conseguir una imagen profesional buena y positiva cuando trabajamos de auxiliares.

## 2.1. Cosas importantes para tener una imagen profesional positiva.

Ahora vamos a ver algunas cosas importantes que ayudan al personal auxiliar a tener una imagen profesional positiva.

### Relacionado con la apariencia física.



- Cuidar nuestro aspecto físico.

Por ejemplo, llevamos el pelo limpio y las uñas bien cortadas.

- Cuidar el aspecto de nuestro uniforme.

Tenemos que ir con el uniforme limpio, cuidado y bien planchado.

Tenemos que llevar los zapatos limpios y bien cuidados.



- Las mujeres llevan el pelo recogido, por ejemplo, con coleta.

El maquillaje tiene que ser discreto, es decir, usamos colores claros y naturales.

Si llevamos las uñas pintadas, usamos colores claros y discretos.

Si llevamos anillos, pendientes o pulseras tienen que ser discretos, es decir, que no se vean mucho.

Si llevamos medias, tienen que ser del mismo color que los zapatos.



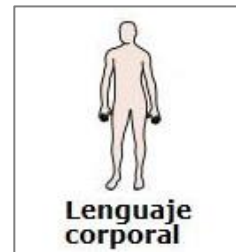
- Los hombres tienen que ir bien peinados.

Tenemos que ir bien afeitados o llevamos la barba bien recortada.

Si llevamos pulseras, pendientes o anillos también tienen que ser discretos o no llevar nada.

Los calcetines tienen que ser del mismo color que los zapatos.

### **Relacionado con el lenguaje corporal.**



- Mostrar una postura corporal adecuada.

Cuando no atendemos a las personas, esperamos de pie, en una postura correcta.

No nos apoyamos en la pared, ni cruzamos los brazos.

- Respetar el espacio de las personas con las que hablamos.

Mantener una distancia adecuada con las personas.

Tampoco damos toques cuando hablamos.

Por ejemplo, no damos toques en el brazo.

- Controlar nuestros gestos.

Cuando hablamos con las personas, no hacemos gestos bruscos.

- Mirar a las personas cuando nos hablan.

Cuando hablamos con alguien, mantenemos el contacto visual, es decir, miramos a la persona a la cara.

No miramos hacia otro lado y no nos distraemos con otras cosas.

Si nos hacen una pregunta mientras estamos haciendo algo, dejamos lo que estamos haciendo para atender a la persona.

- Mostrar siempre una sonrisa.

Tenemos que sonreír de forma natural, pero sin exagerar, para que no parezca una sonrisa forzada.

- Controlar el tono de voz cuando hablamos.

Hablamos con un tono normal, ni muy alto ni muy bajo.

Si queremos hablar con alguien que está lejos, nos acercamos a esa persona.

## **Relacionado con el lenguaje verbal.**



- Utilizar un lenguaje sencillo y claro.

Usamos palabras sencillas para que todas las personas nos entiendan.

Si usamos un lenguaje complicado, parece que nos hemos aprendido las respuestas de memoria.

- Hablar de forma tranquila, pausada y clara.

Es decir, hablamos a un ritmo normal, ni muy deprisa ni muy despacio.

Además, tenemos que vocalizar para que las personas entiendan lo que decimos.

- Utilizar un vocabulario respetuoso y decente.

Por ejemplo, no decimos palabrotas.

- Adaptar el mensaje a la persona con la que estamos hablando.

Por ejemplo, la forma de hablar que usamos con una persona mayor es diferente a la que usamos con un niño.

### 3. NORMAS DE ETIQUETA.

Las [normas de etiqueta](#) son las normas que nos dicen cómo debemos comportarnos cuando trabajamos en un evento.



Las normas de etiqueta nos dicen cómo debemos comportarnos cuando estamos atendiendo a las personas que van al evento.

Por ejemplo, cuando atendemos a una persona en un evento:

- Hay que hablar con la persona de forma adecuada.
- Tratar a la persona bien.
- Sonreír a la persona.
- Escuchar lo que nos dice la persona.
- E intentar ayudar en lo que podamos.

Las normas de etiqueta también nos dicen cómo debemos comportarnos cuando no estamos atendiendo a ninguna persona.

Por ejemplo, si no estamos atendiendo a nadie:

- Hay que tener una buena postura.  
No podemos sentarnos en la primera silla que veamos.
- Podemos preguntar a algún compañero o compañera si necesita ayuda.
- O podemos mirar la programación del evento para saber lo que va a pasar más tarde.

### **3.1. Tipos de normas de etiqueta.**

Las normas de etiqueta pueden ser de 2 tipos:

- Hay normas de etiqueta que se hacen por costumbre.

Al comportarse de la misma forma durante mucho tiempo, al final es una forma de comportarse que está bien vista por todas las personas.

Por ejemplo, tratar a las personas mayores de usted o ayudar a una mujer embarazada si lo necesita.

- Hay normas de etiqueta que pone una entidad.

Las entidades dicen cómo debemos comportarnos cuando estamos trabajando para esa entidad.

Por ejemplo, cuando llamas por teléfono y la persona que responde dice: Buenos días, le atiende María.

Esa forma de responder al teléfono es una norma de etiqueta que ha puesto la entidad.

### **3.2. Normas de etiqueta básicas que pone una entidad.**

Para conseguir una buena imagen personal como auxiliares, tenemos que cumplir 2 normas de etiqueta básicas:

- Normas de saber ser.
- Normas de saber estar.

Ahora vamos a explicar cada una de ellas.

#### **Normas de saber ser.**

Son todas las cosas relacionadas con nuestra personalidad.

Es decir, nuestra forma de ser cuando nos relacionamos con otras personas.

Por ejemplo, cumplir la norma de saber ser cuando trabajamos en un evento es:

- Ser simpático o simpática con las personas, por ejemplo:
  - ser amable con las personas que atendemos
  - escuchar lo que nos dicen
  - intentar entender lo que le pasa a la otra persona
  - ayudar a la persona en lo que podamos.



- No hacer comentarios inadecuados.
  - No decimos cosas que pueden molestar a otra persona.

Por ejemplo, no decimos palabrotas.

- No hacemos preguntas personales a la gente porque se pueden sentir incomodadas.

Por ejemplo, preguntar a alguien que no conocemos dónde vive.



- Respetar todas las opiniones, aunque sean diferentes.

Si una persona opina diferente a nosotros en alguna cosa, respetamos su opinión, aunque no nos guste.



### **Normas de saber estar.**

Son las normas que nos dicen cómo debemos comportarnos según el tipo de evento en el que trabajamos.

Por ejemplo, en un evento dirigido a personas adultas nos comportaremos de una forma determinada:

- Trataremos de usted a las personas invitadas al evento.

- Saludaremos de forma correcta a las personas.

Por ejemplo, diciendo buenos días o buenas tardes.

- No haremos comentarios inadecuados ni preguntas personales a las personas.

Sin embargo, en un evento dirigido a niños y niñas nos comportaremos de forma diferente:

- Hablaremos de forma más cercana a las personas.
- Nos comportaremos de forma más relajada y más divertida.
- Saludaremos de forma diferente, por ejemplo, diremos hola.

Algunas normas de etiqueta relacionadas con saber estar en un evento son:

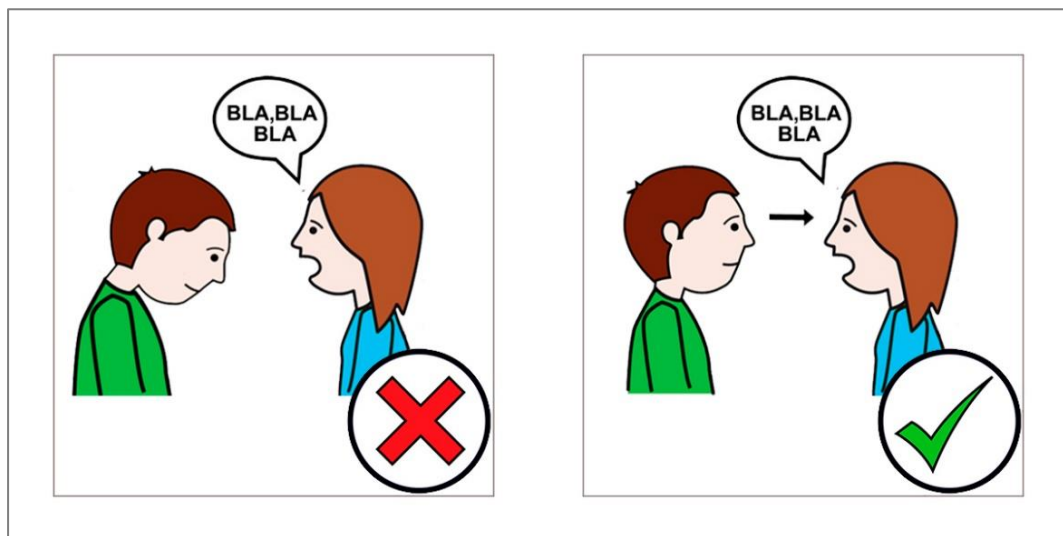
- Saludar de forma adecuada y sonreír.
- Escuchar y mostrar interés por las personas que nos hablan.
- No interrumpir a las personas cuando están hablando.
- Pedir las cosas por favor y dar las gracias.



Otra norma de etiqueta relacionada con saber estar es cuidar nuestra comunicación no verbal.

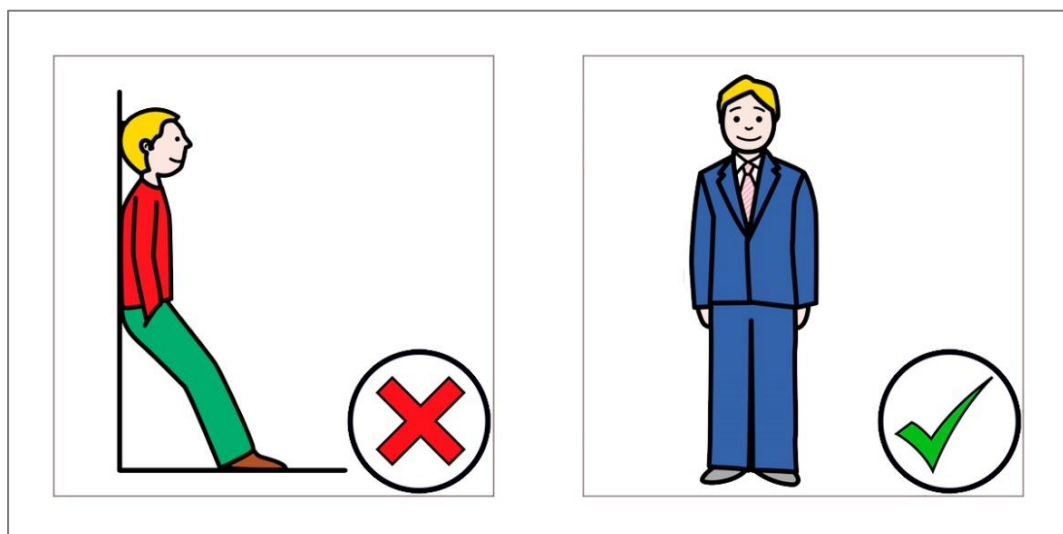
Para cuidar nuestra comunicación no verbal cuando trabajamos como auxiliares, podemos:

- Mirar a la cara de la persona que nos está hablando.



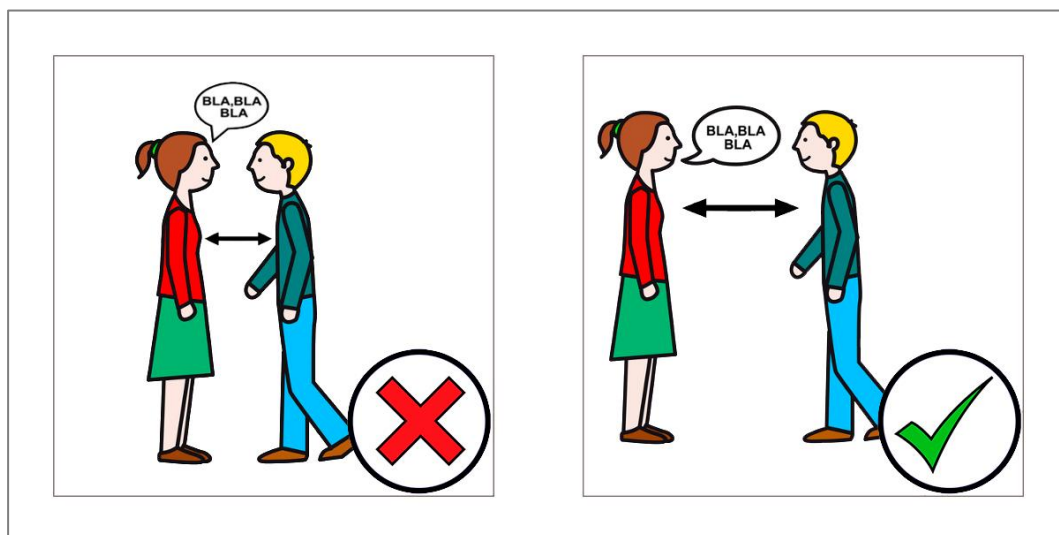
- Mantener una postura del cuerpo adecuada.

Es decir, si alguien nos pregunta algo tenemos que estar de pie y mostrar interés por lo que nos está diciendo.



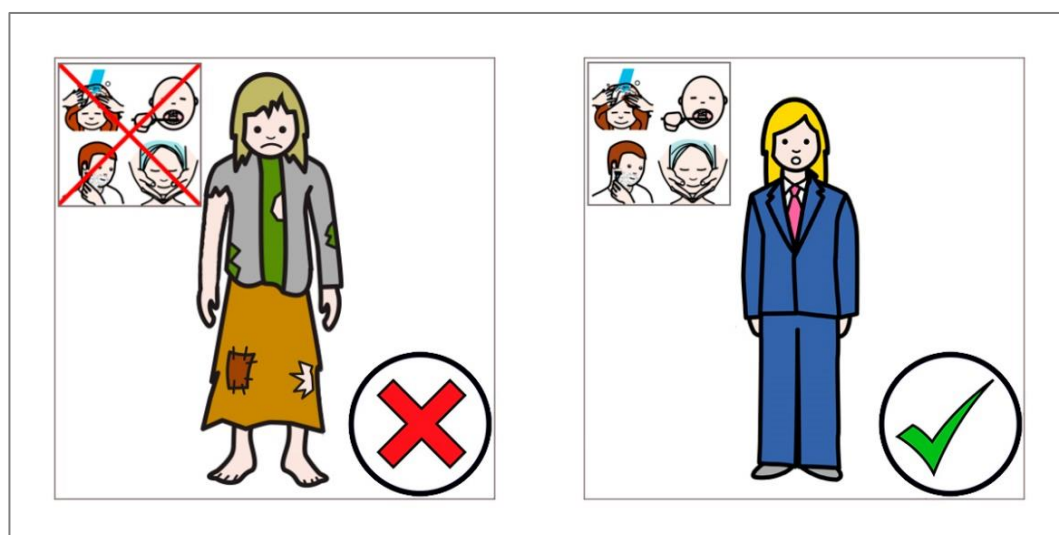
- Mantener una distancia adecuada entre la persona con la que estamos hablando y nosotros o nosotras.

Si estamos muy cerca de una persona, podemos agobiarla.



- Cuidar nuestra apariencia física.

Por ejemplo, llevar ropa limpia, cuidar la higiene personal, llevar el pelo bien peinado...



#### 4. EL ENTORNO Y EL AMBIENTE DE TRABAJO

Hemos dicho que como auxiliares nuestra imagen representa la imagen de la entidad para la que trabajamos.



Pero hay otras cosas que también son muy importantes para conseguir una buena imagen de la entidad:

- El entorno de trabajo.

Es el lugar donde estamos trabajando.

- El ambiente de trabajo.

Es la relación que hay entre las personas que trabajan juntas.

#### 4.1. El entorno de trabajo.

El entorno de trabajo es el espacio en el que trabajamos.

Por ejemplo, el entorno de trabajo puede ser:

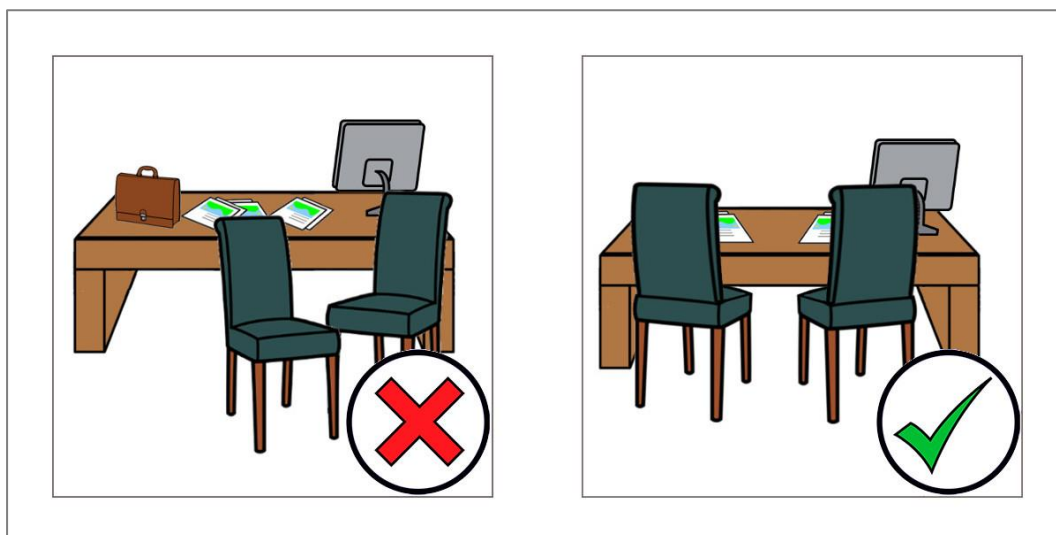
- La oficina de Plena inclusión Aragón
- El Palacio de Congresos de Zaragoza, cuando hacemos un evento allí.



Para conseguir una buena imagen de nuestro entorno de trabajo, podemos:

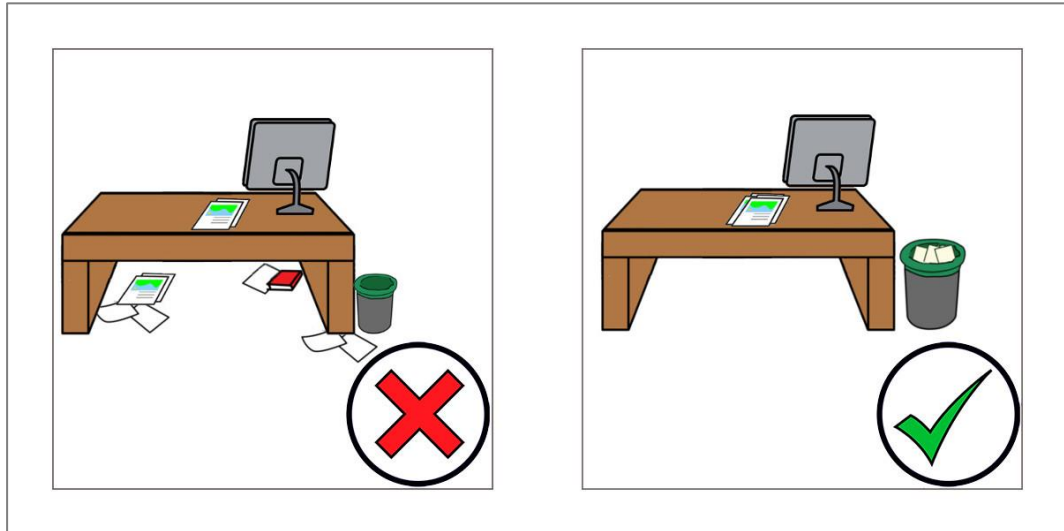
- Tener ordenado el sitio en el que estamos trabajando.

Por ejemplo, tener nuestras cosas recogidas y no tener las sillas en medio.



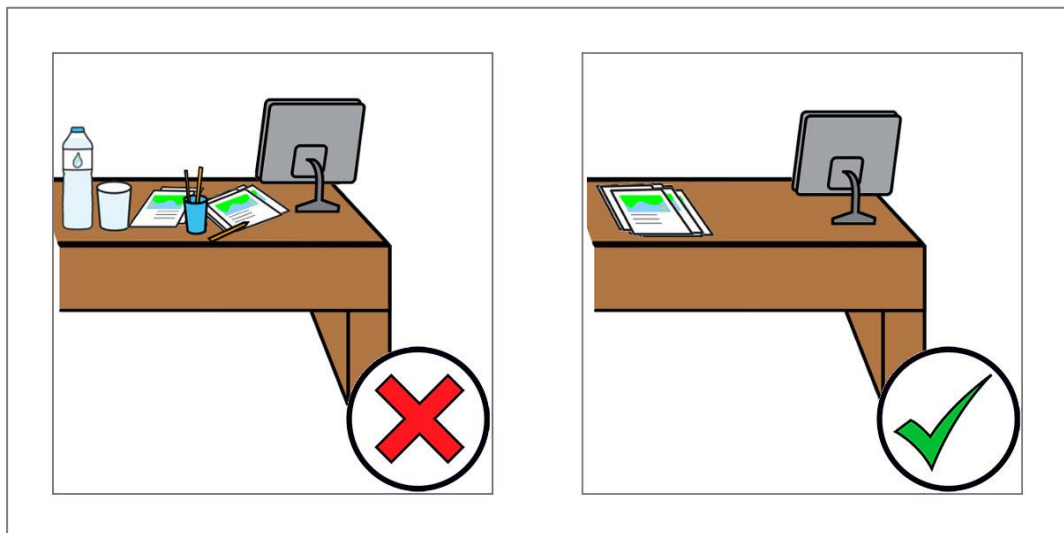
- Tener limpio el sitio en el que estamos trabajando.

Por ejemplo, el suelo limpio y cosas tiradas por ahí.



- Tener recogida la mesa donde tenemos las cosas de trabajo.

Por ejemplo, los documentos y papeles organizados y no tener vasos o botellas encima de la mesa.



## 4.2. El ambiente de trabajo.

Mostrar un buen ambiente de trabajo con las demás personas también es importante para la imagen de la entidad.



Esto quiere decir que las personas que trabajan juntas tienen una buena relación entre ellas a la hora de trabajar.

Para que el ambiente de trabajo sea bueno es importante que haya:

- Colaboración entre las personas que forman un equipo.

Las personas se ayudan para hacer las tareas y para que el trabajo se haga bien.



Por ejemplo, si en un evento hay que colocar mesas y poner carteles del evento, el trabajo se hará más rápido y mejor si colaboramos entre todos y todas.

Si todas las tareas las hace una persona sola, el trabajo se hará más despacio.

- Comunicación entre las personas del equipo.

Así las personas pueden dar ideas para hacer mejor el trabajo y si hay problemas, se pueden resolver entre todos y todas.



Por ejemplo, si hay comunicación en el equipo, cuando una persona nos pregunta por algo que no sabemos, podemos preguntar a las demás personas para que nos ayuden.

## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 2

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 2 del Módulo 1.

- 1) ¿Qué es la imagen personal?
  - a. Son todas las cosas que vemos cuando miramos a una persona.
  - b. La imagen personal es la imagen de nuestro carnet de identidad.
  - c. Es la imagen que dibujamos sobre un papel.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) ¿Qué forma parte de la imagen personal?
  - a. La ropa forma parte de la imagen personal.
  - b. El aspecto físico forma parte de la imagen personal.
  - c. El lenguaje corporal forma parte de la imagen personal.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 3) ¿Qué es la imagen profesional?
  - a. Es la imagen que tenemos sólo si tenemos un uniforme puesto.
  - b. Es la imagen del jefe de la entidad.
  - c. Es la imagen que tiene una persona cuando está trabajando.
  - d. Es la imagen que muestra nuestra tarjeta identificativa en el trabajo.

- 4) ¿Por qué cosas está formada la imagen profesional?
- a. Está formada por el lenguaje corporal.
  - b. Está formada por el currículum vitae.
  - c. Está formada por lenguaje verbal.
  - d. La respuesta a. y la respuesta c. son correctas.
- 5) En qué se relaciona la imagen profesional con la apariencia física.
- a. En cuidar nuestro aspecto físico y uniforme.
  - b. En que, por ejemplo, las mujeres llevan el pelo recogido, por ejemplo, con coleta.
  - c. En que, por ejemplo, los hombres tienen que ir bien peinados.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
- 6) De todas estas acciones, cuál es la correcta para tener una buena imagen profesional.
- a. Estar tumbado en un evento.
  - b. Mirar a las personas cuando nos hablan.
  - c. Ocupar dos asientos en un mismo evento.
  - d. Tener la cara seria, de pocos amigos.



7) ¿Qué son las normas de etiqueta?

- a. Son las indicaciones que vienen en la etiqueta de los uniformes.
- b. Son las normas que nos dicen cómo debemos comportarnos cuando trabajamos en un evento.
- c. Son las normas que nos dicen como tenemos que etiquetar los asientos del evento.
- d. Son las normas que te dicen cómo vestirse para una fiesta.

8) ¿Cuántos tipos de normas de etiqueta hay?

- a. Hay normas de etiqueta que se hacen por costumbre.
- b. Hay normas de etiqueta que pone una entidad.
- c. Hay normas de etiqueta que nos enseñan nuestros hermanos y hermanas.
- d. La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.

9) ¿Cuáles son las normas básicas que pone una entidad?

- a. Normas de saber ser y saber estar.
- b. Normas de escritura de protocolos.
- c. Normas de cómo pagar a las personas invitadas.
- d. Normas de un juego.

10) ¿Qué es el entorno de trabajo?

- a. Es el esfuerzo que realizamos en nuestro entorno.
- b. Es lo que tenemos cuando estamos en nuestra casa relajados.
- c. Es el espacio en el que trabajamos.
- d. El entorno de trabajo es cuando nos llevamos bien con nuestros compañeros y compañeras. También se le llama, ambiente de trabajo.

### TEMA 3: LA IMPORTANCIA DE SABER RELACIONARSE

En este tema veremos cómo nos tenemos que relacionar con las personas que están en un evento.

Primero veremos las habilidades necesarias para relacionarse de manera correcta con otras personas.

Luego aprenderemos a relacionarnos con las personas que asisten al evento en el que trabajamos.

Después, veremos cómo relacionarnos con otras personas que trabajan en el evento.

Por último, veremos que puede haber personas que no están contentas con nuestro trabajo.

Aprenderemos cómo comportarnos cuando nos encontramos estas personas.



## 1. HABILIDADES DEL PERSONAL AUXILIAR.

Para relacionarse bien con otras personas durante un evento, es importante utilizar las siguientes habilidades:



- Las habilidades comunicativas: cómo comunicar las cosas lo mejor posible.
- Las habilidades sociales: cómo relacionarse con otras personas.
- Otras habilidades: cómo controlar las emociones y cómo resolver problemas.

Estas habilidades son muy importantes para poder hacer bien nuestro trabajo.

Así somos capaces de atender de forma adecuada a todas las personas que asisten a un evento.

Ahora vamos a ver cada una de estas habilidades con más detalle.

### 1.1. Habilidades comunicativas.

Una de nuestras funciones en nuestro trabajo de auxiliares es resolver las dudas de las personas que asisten al evento.



Para solucionar las dudas de las personas tenemos que tener en cuenta 2 cosas importantes:

- Entender lo que nos dice la persona que atendemos.

Si entendemos lo que la otra persona nos está diciendo, podremos ayudarla.

- Que la persona comprenda lo que le estamos diciendo.

Si la persona entiende la información que le damos, esa persona estará contenta con nuestro trabajo.

Cuando trabajamos como auxiliares es importante saber cómo dar la información de la mejor manera posible.

Para poder informar bien a las personas, tenemos que:

- Contar la información de forma correcta.
- Mantener una conversación de manera adecuada.

Ahora vamos a ver qué cosas podemos hacer para conseguir estas 2 cosas.

## Contar la información de forma correcta.



- Usamos un lenguaje sencillo, para que todas las personas nos entiendan.

Por ejemplo, si utilizamos palabras complicadas o siglas, hay personas que igual no nos entienden.

- Damos información clara, breve y útil para la persona que atendemos.
- Decimos las cosas utilizando un orden lógico.

Es decir, contamos las cosas en el orden más sencillo y ordenado posible.

Por ejemplo, para decir cómo se llega a la salida:

- Una forma ordenada, es decir:

Vas por este pasillo, pasarás por el puesto de información y, al fondo, está la salida.

- Una forma desordenada, es decir:

Vas por aquí, y al fondo, después de pasar por el pasillo y de pasar por el puesto de información, verás la salida.

## Mantener una conversación de forma adecuada.

- Tenemos que ser amables y sonreír todo el rato.

La sonrisa transmite confianza a las personas.

- Utilizamos un lenguaje respetuoso y educado.  
Por ejemplo, no usamos palabrotas.

- Tratamos de usted a las personas que atendemos.

- Dejamos hablar a la otra persona.

Es decir, si hacemos una pregunta, damos tiempo para que la otra persona pueda contestar.

No estamos hablando nosotros todo el rato.

- Los chistes o los comentarios graciosos no los podemos decir mientras estamos trabajando.

Son cosas que nos las guardamos para cuando estamos con nuestros amigos y amigas.

- No hacemos preguntas ni comentarios personales.

No lo hacemos ni con las personas que atendemos ni con los compañeros y compañeras de trabajo.



## 1.2. Habilidades sociales.

Las habilidades sociales tienen que ver con la forma de relacionarnos con otras personas.

Por ejemplo, cuando estamos con otra persona y nos está contando un problema que le ha pasado hace poco.

Podemos escuchar todo lo que dice y comprendemos cómo se siente.

O podemos decirle que no nos interesa lo que nos cuenta.

Algunas cosas que tenemos que conocer para mejorar nuestras habilidades sociales son:

- La escucha activa.
- La empatía.
- La actitud

Ahora vamos a explicar con más detalle cada una de ellas.





## **Escucha activa.**

La escucha activa es entender lo que una persona te está contando.

No consiste en oír lo que nos dicen.

Hay que prestar atención a lo que nos dicen y comprenderlo.



Para mejorar la escucha activa, tenemos que:

- Prestar atención a la persona con la que estamos hablando.

No distraernos haciendo otras cosas o atendiendo a otras personas.

- Hacer todo lo posible por comprender lo que nos dice la otra persona.

- Mostrar un lenguaje corporal adecuado. Es decir:

- Miramos a la persona con la que hablamos
- Mostramos interés a lo que nos está diciendo.

Por ejemplo, diciendo que sí con la cabeza.

- Escuchar a la persona sin interrumpir.

No hablamos hasta que estamos seguros o seguras de que la otra persona ha terminado de hablar.

- Preguntar a la otra persona para asegurarnos que hemos entendido lo que nos ha dicho.

- Resumir las ideas más importantes que nos está contando la otra persona.

Así nos aseguramos de que entendemos lo que nos ha dicho.

- No ofrecer ayuda ni soluciones antes de tiempo.

Es decir, esperamos a que la persona termine de explicarnos todo antes de ofrecer una solución.

## Empatía

La empatía es ponernos en el lugar de la otra persona, para comprender lo que nos quiere decir la otra persona.



- Atendemos únicamente a lo que nos está diciendo la otra persona.

Así nos fijamos en su lenguaje corporal que nos ayuda a entender cómo se siente la otra persona.

- Si no entendemos algo de lo que nos está diciendo la otra persona, preguntamos para que nos lo vuelva a explicar.

También preguntamos cuando queremos aclarar algo de lo que nos han dicho.

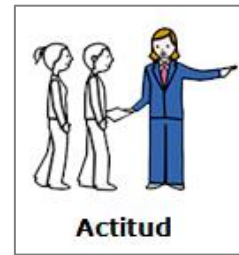
- Nos adaptamos a su forma de hablar.

Es decir, si nos encontramos con una persona que habla muy despacio, hablamos también despacio.

## Actitud

La actitud es la forma que tenemos de comportarnos en una situación.

Por ejemplo, una persona que tiene buena actitud en el trabajo quiere decir que se interesa por su trabajo y lo hace lo mejor que puede.



La actitud también es la forma de comportarnos con otras personas.

Por ejemplo, tener una actitud positiva con un profesor o una profesora quiere decir que le escuchamos y le hacemos caso en lo que nos dice.

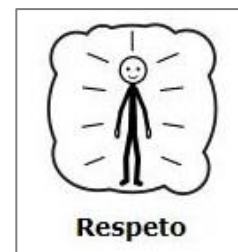
Es importante tener una actitud positiva.

Algunas cosas que podemos hacer para tener una actitud positiva con las personas son:

- Mostrar respeto y educación.

Cuando una persona se nos acerca, tenemos que sonreír y saludar de forma adecuada.

También escuchar lo que nos dice y ayudarle en lo que podamos.



- Tener paciencia con las personas.

Podemos encontrarnos con personas que hablan demasiado y no nos dejan contestar.

En estos casos, no interrumpimos a la persona que nos habla.



- Saber qué hacer cuando hay algún problema.

Hay problemas que como auxiliares podemos solucionar.

Por ejemplo, se acaban los folletos de información, pero sabemos dónde hay más.

La solución es ir a coger más folletos.

También hay problemas que no podemos solucionar.

En estos casos, tenemos que saber a quién hay que preguntar para solucionar el problema.

Por ejemplo, si nos preguntan dónde está la persona organizadora del evento y no lo sabemos, llamaremos a la persona responsable para que nos lo diga.

También es importante conocer el nombre de las personas y sus funciones.



- Mostrar simpatía.

Es decir, ser amable con las personas que atendemos y escucharlas.

Tenemos que sonreír, ser agradables con todas las personas y ayudarlas en todo lo que podamos.



- Mostrar motivación por nuestro trabajo.

Es decir, tenemos que tener ganas de hacer bien nuestro trabajo.

Saber los horarios del evento, a qué hora empieza y a qué hora termina.

También saber dónde están las cosas más importantes del lugar, como los baños o la sala principal.



### 1.3. Otras habilidades.

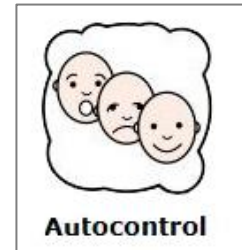
Además de todas las habilidades que hemos dicho en las páginas anteriores, es importante controlar las que vamos a ver ahora.

#### **Autocontrol**

El autocontrol es la capacidad que tenemos las personas para controlar las emociones que sentimos.

Si sabemos controlar nuestras emociones, no nos dejamos llevar por ellas.

Es decir, pensamos antes de decir o hacer las cosas.



El autocontrol es importante para saber cuándo podemos decir algunas cosas y cuando es mejor que nos callemos.

Por ejemplo, estamos en el trabajo con muchas tareas que hacer y estamos cansados y agobiados.

Justo en ese momento, viene nuestro jefe para darnos más tareas.

En ese rato es mejor no decir nada a nuestro jefe, porque sabemos que si decimos algo, lo diremos de malas formas y de mal humor.

Tenemos que saber manejar las emociones negativas.

Por ejemplo, cuando estamos enfadados, podemos hablar mal a gente que no tiene la culpa.

También tenemos que saber manejar las emociones positivas.

Por ejemplo, cuando estamos felices, no vamos dando saltos de alegría o hablamos a gritos a una persona en el trabajo.

## Resolución de conflictos.

Resolver conflictos es dar solución a los problemas que pueden aparecer.



En nuestro trabajo como auxiliares será muy importante saber resolver conflictos lo más rápido posible.

Para resolver conflictos son necesarias 2 habilidades:

- Tener **iniciativa** para solucionar problemas.

Es decir, tenemos que ser capaces de proponer ideas y soluciones cuando hay algún problema.

- Ser flexibles.

Es decir, tenemos que ser capaces de adaptarnos a cada situación en la que nos encontramos.

Cuando somos personas flexibles, somos capaces de hacer cosas nuevas para solucionar problemas.

Cuando no somos flexibles, solo sabemos solucionar problemas de una manera. Y puede que no nos valga.

## 2. RELACIÓN CON LAS PERSONAS QUE ASISTEN A UN EVENTO.

Cuando trabajamos de auxiliares estamos haciendo un trabajo de [cara al público](#).

Es decir, un trabajo en el que tenemos que atender a las personas de forma directa.



Cuando trabajamos como auxiliares, tenemos que atender a las personas que asisten al evento.

Las personas que asisten a un evento pueden ser:

- El público que va por que quiere.
- Y personas invitadas al evento por la entidad que lo organiza.

Para hacer bien nuestro trabajo tenemos que atender bien a las personas que asisten al evento.

Ahora vamos a ver qué cosas son importantes para atender de forma adecuada a las personas que asisten a un evento.

## 2.1. Atención a las personas que asisten a un evento

Es importante tratar bien a las personas en un evento.

Por eso, tenemos que:



- Tratar a las personas con educación y respeto.
  - Tratamos a las personas de usted.
  - No hacemos preguntas ni comentarios personales.
  - Cuando una persona nos pregunta algo, la escuchamos con atención y luego, le contestamos.
  - No interrumpimos a la persona que habla.
  - Tampoco nos distraemos con otras personas o tareas.
  
- Mostrar simpatía y ser amables con todas las personas.
  - Cuando una persona se acerca a preguntarnos algo, sonreímos y saludamos de manera correcta.
  - Podemos atender a personas muy diferentes.

Tenemos que tratar bien a todas las personas.

Por ejemplo, personas enfadadas o personas que hablan mucho.
  
- Tener interés por ayudar a las personas y resolver las dudas que tienen.
  - Contestamos solo a lo que nos preguntan.
  - No mezclamos temas ni damos información que la persona no ha preguntado.
  - Cuando nos preguntan algo y no sabemos la respuesta, pedimos ayuda a algún compañero o compañera.



- Dar una atención rápida.
  - Atendemos a las personas sin que tengan que esperar demasiado nuestra respuesta.
  - Si estamos haciendo algo que no es muy importante, dejamos la tarea para más tarde.

Por ejemplo, si tenemos que ordenar unas tarjetas de visita y una persona nos pide ayuda.

Primero ayudamos a esa persona y después ordenamos las tarjetas.

- Si estamos haciendo algo muy importante, miramos a la persona y le decimos: enseguida le atiendo, un momento.

Terminamos la tarea lo más rápido posible y atendemos a la persona.

Por ejemplo, una compañera nuestra necesita que le ayudemos con una tarea muy urgente.

Lo decimos a la persona que atendemos.

En cuanto terminamos de ayudar a la compañera, volvemos y pedimos disculpas a la persona que atendemos.

- Dar una atención personalizada.

Todas las personas son distintas unas de otras.

Atendemos a todas igual de bien, pero podemos hacerlo de diferentes maneras según la persona que atendemos.

Por ejemplo, atendemos de forma diferente a una señora mayor con problemas para andar y para ver, que a una mujer joven sin problemas a simple vista.

- Estar bien informadas e informados.

Es decir, tenemos que saber la información más importante de nuestro trabajo.

Por ejemplo, es importante saber el orden de las actividades del evento en el que estamos trabajando.

Cuando una persona nos pregunta algo, pueden pasar varias cosas:

- Sabemos la respuesta y contestamos a la persona.
- No sabemos la respuesta, pero sabemos en dónde encontrarla.

Miramos la información y contestamos a la persona.

- No sabemos la respuesta y no sabemos dónde mirar.  
Preguntamos a la persona responsable para que nos ayude.

## 2.2. Tipos de personas y cómo tratar a cada persona.

Cuando estamos trabajando como auxiliares, nos podemos encontrar con diferentes tipos de personas.



A todas las personas tenemos que atenderlas igual: tenemos que ser amables y ayudarlas con las dudas o problemas que tengan.

Aunque tratamos a todas las personas de forma amable, podemos actuar de forma diferente según el tipo de persona.

Ahora vamos a ver qué tipos de personas nos podemos encontrar cuando estamos trabajando y cómo tenemos que actuar.

- Las personas racionales son personas que saben el problema que tienen.

Piden la información exacta para solucionar sus dudas o sus problemas.

¿Cómo tratamos a las personas racionales?

- Tenemos que darles la información exacta.
- Les damos la información con seguridad.

Así, las personas ven que somos responsables y que sabemos de lo que hablamos.

- Mostramos interés en lo que nos están diciendo.

Por ejemplo, en un evento una persona nos pregunta si puede hacer fotos.

Si sabemos que se pueden hacer fotos, le respondemos que sí.

- Las personas polémicas son personas que parece que están siempre enfadadas.

A estas personas les gusta discutir y se pueden enfadar por cualquier cosa que digamos.

¿Cómo tratamos a las personas polémicas?

- No tenemos que hacer caso a las cosas molestas que dicen estas personas.
- Aunque tenemos que ser amables todo el rato, intentamos no sonreír.

Estas personas pueden pensar que nos estamos riendo de ellas.

También pueden pensar que no nos tomamos en serio lo que nos están diciendo.

Por ejemplo, una persona viene muy alterada y nos insulta por no encontrar los baños.

Intentamos hablar con esa persona, pero no nos escucha y sigue hablando mal de la entidad para la que trabajamos.

Cuando parece que se relaja, le decimos con un tono normal y con la cara seria que lamentamos haya tenido problemas para encontrar los baños.

También le decimos que por favor baje el volumen de voz y le indicamos amablemente dónde están los baños.

- Las personas habladoras son personas que hablan mucho, sonríen y son simpáticos con las demás personas.

Las personas habladoras pueden llegar a ser pesadas porque quieren que estemos siempre pendientes de ellas.

¿Cómo tratamos a las personas habladoras?

- Tenemos que ser amables y sonreír siempre.
- Tenemos que hacerles preguntas directas y concretas.
- No tenemos que acabar la conversación de golpe con estas personas porque se pueden enfadar.

Por ejemplo, estamos trabajando en la recepción de un evento y la persona que atendemos no para de hablar en nuestro puesto y está formando mucha fila.

Le decimos amablemente que, aunque nos parece interesante lo que nos dice, tenemos que conseguir que todo el mundo entre en el evento a la hora programada.

- Las personas desconfiadas son personas que tienen dudas de toda la información que le damos.

Estas personas sacan peguas a toda la información que les damos y no les parece verdad nada de lo que les decimos.

¿Cómo tratamos a las personas desconfiadas?

- Mantenemos la calma todo el rato.
- Si hace falta, haremos muchas preguntas para saber con detalle cual es la duda de la persona.

Por ejemplo, en un congreso una persona nos pide información sobre la persona que da una charla.

Para dar una información completa, le explicamos quién es el ponente y le damos un folleto con información suya.

- Las personas indecisas son personas que necesitan mucho tiempo para tomar una decisión.

Les cuesta mucho hacer preguntas o decirnos las dudas que tienen.

¿Cómo tratamos a las personas indecisas?

- Tenemos que ser amables y sonreír mucho.
- Tenemos que preguntarles qué les pasa y qué dudas tienen.

Hacemos preguntas para conocer las dudas que tienen y poder ayudar a estas personas.

- No tenemos que meterles prisa para que tomen una decisión.

Por ejemplo, en una feria con varias actividades a la misma hora, una persona nos pregunta qué actividad es mejor para ver.

Respondemos que depende de las cosas que le gusten más.

Hacemos preguntas a la persona para saber cuál puede ser la actividad que más le interesa.

Cuando averiguamos qué actividad puede disfrutar más esa persona, le decimos dónde se hace la actividad.

- Las personas impacientes son personas que siempre tienen prisa para todo.

Si tienen que esperar se ponen nerviosos hasta que los atendemos.

¿Cómo tratamos a las personas impacientes?

- Tenemos que atenderlas lo antes posible, preguntando lo que necesitan.

Esto no quiere decir que se cuelen en una fila.

- Tenemos que darle la información justa.

Si le damos mucha información puede pensar que le estamos haciendo perder el tiempo.

- Podemos darle folletos o documentos para que los pueda leer en otro momento.

Por ejemplo, una persona quiere que le digamos rápido cual es el horario de un evento que dura dos días.

Vemos que tiene mucha prisa y decidimos darle un folleto en el que sale el horario del evento.



### **3. RELACIÓN CON LAS PERSONAS QUE PARTICIPAN EN UN EVENTO**

Como auxiliares nos tenemos que relacionar con muchas personas durante un evento.



Nos tenemos que relacionar con otras personas aparte de las que hemos visto. Algunas de ellas son:

- Otras personas auxiliares del evento.
- Otras personas que trabajan haciendo tareas diferentes a las nuestras.

Por ejemplo, las personas que organizan el evento o el personal de limpieza.

- Personas voluntarias y colaboradoras.

Por ejemplo, las personas que dan las charlas.

### 3.1. Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es el trabajo que realizan varias personas que trabajan juntas para conseguir un mismo objetivo.



Por ejemplo, en un evento el objetivo final de todas las personas que trabajan es que el evento salga bien.

Cuando las personas trabajan en equipo tienen que relacionarse entre ellas para hacer las tareas.

Antes del evento, se reúnen el equipo de auxiliares y la persona responsable del equipo. En esta reunión:

- Se explican las funciones y las tareas de cada persona.
- Se da la información sobre el evento.

Por ejemplo, se entrega el programa del evento o un plano del lugar donde se hace el evento.

El trabajo en equipo es importante porque:

- Todas las personas colaboramos para hacer todas las tareas.
- Todas las personas conocen las funciones de las demás personas.

De esta forma, cuando tenemos alguna duda, sabemos a quién tenemos que pedir ayuda.

- Si surge algún problema durante el evento, todas las personas podemos ayudar para solucionarlo.

### 3.2. Cómo conseguir un buen equipo de trabajo

Para que un equipo de trabajo funcione bien hay que tener en cuenta las siguientes cosas:



- Tratar a los compañeros y compañeras con respeto y educación.
  - Somos amables y hablamos de forma adecuada a los compañeros y compañeras.
  - No hacemos comentarios ni preguntas personales.
  
- Ayudar a nuestros compañeros y compañeras.
  - Si no tenemos nada que hacer, preguntamos a las compañeras y compañeros si podemos ayudar en algo.
  
- Hacer críticas y recibir críticas.
  - Si un compañero o compañera hace algo mal, se lo decimos de forma adecuada.
  - Si alguien nos dice que estamos haciendo una cosa mal, no nos enfadamos.

Intentamos aprender para hacer las cosas mejor.

- Hacer favores y pedir favores.
  - Hay veces que no podemos hacer un favor porque estamos haciendo otra cosa.

Tenemos que saber decir que no podemos hacer un favor sin sentirnos mal.

- Si alguien no nos puede hacer un favor, no nos enfadamos.

### 3.3. Normas de relación de la entidad

Para que el trabajo que hace el equipo de auxiliares durante un evento salga bien, la entidad pone unas normas.

Todas las personas del equipo de auxiliares tienen que cumplir estas normas.



Aunque cada entidad puede poner normas diferentes, las más habituales son:

- Ser puntuales.

Es decir, llegamos al evento antes de que empiece.

Esto es importante por si tenemos que preparar algo o ponernos el uniforme.

- Conocer la información más importante del evento.

Por ejemplo, conocer el recinto o lugar del evento o qué actividades se hacen durante el evento.

- Usar el uniforme que nos dice la entidad.

Lo más común es que la entidad nos dé los uniformes.

El uniforme lo tenemos que lavar y planchar antes de llevarlo a la entidad.

- Hacer lo que nos diga la coordinadora o el coordinador del equipo de auxiliares.

Seguimos sus instrucciones sin preguntar el motivo.

- No usar el móvil mientras estamos trabajando.  
Es mejor dejarlo con nuestras cosas personales para que no nos moleste.
- No hablar con las compañeras y compañeros de los puestos que están cerca del nuestro.
- No dejar nuestro puesto sin atender.  
Si tenemos que ir al baño o hacer alguna tarea, avisamos a algún compañero o compañera para que ocupe nuestro lugar.
- No comer en nuestro puesto de trabajo.  
Tampoco podemos comer chicles o caramelos.
- No fumar.

#### **4. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

Cuando trabajamos como auxiliares en un evento podemos recibir comentarios y críticas de las personas que atendemos.



Estos comentarios y críticas pueden ser por nuestra forma de trabajar.

También pueden ser por la forma de trabajar de algún compañero o compañera.

Estos comentarios o críticas serán sugerencias, quejas o reclamaciones.

El personal auxiliar es el que más se ve en cualquier evento.

Tiene que estar pendiente de las personas y lo que quieran opinar sobre el evento.

En este punto aprenderemos cómo se deben recoger y afrontar estas críticas y qué hacer con ellas.

#### **4.1. Diferencia entre sugerencia, queja y reclamación.**

Hemos visto las normas que hay que seguir para dar una buena atención al cliente.

Pero, aunque sigamos estas normas, hay personas que no estarán contentas con la forma que les hemos atendido.

Por ejemplo, en un evento un hombre nos pregunta por el sitio para dejar a los niños y las niñas pequeños mientras va a la charla.

Amablemente le indicamos dónde está para que pueda ir allí.

El hombre vuelve enfadado por no haberle dicho que la zona infantil era pagando.



Cuando las personas no están contentas con la atención recibida pueden hacer 3 cosas:

- Hacer una sugerencia.

Es decir, la persona da una idea o un consejo para mejorar un servicio o actividad.

También se puede poner por escrito.

Es importante trasladar las sugerencias a la persona responsable de la entidad.

- Poner una queja.

Es decir, la persona dice a la responsable o al responsable del servicio que no está contenta por la atención, por el servicio o por el producto.

Una queja puede ser hablada o por escrito.

Es importante explicar las quejas que hay a la persona responsable de la entidad.

- Poner una reclamación.

Es decir, la persona pone una queja por escrito y se envía al departamento que se encarga de las reclamaciones.

Este departamento estudia lo que ha pasado y decide si la persona tiene razón o no.

Para poner una reclamación se tiene que hacer por escrito con una hoja de reclamaciones.

Una hoja de reclamaciones es un documento que sirve para poner reclamaciones.

Las hojas de reclamaciones las tienen los lugares en los que hay servicio de atención al cliente.

En la hoja hay que escribir los datos de la persona que pone la reclamación y el motivo de la reclamación.



## 4.2. Gestión de quejas y reclamaciones

Cuando una persona no está contenta con el servicio o producto que le hemos dado puede poner una queja.



Cuando una persona dice que quiere poner una queja, tenemos que hacer lo siguiente:

- Escuchamos a la persona.

La persona que pone la queja cuenta el problema que tiene y el motivo de la queja.

Tenemos que escuchar a la persona sin interrumpir lo que está diciendo.

- Hacemos un resumen de lo que nos ha dicho.

Cuando la persona ha terminado de contar el problema, le repetimos las ideas más importantes de lo que nos ha contado.

De esta forma, demostramos que hemos escuchado y sabemos que hemos entendido el problema de la persona.

Si no hemos entendido bien algo, preguntamos a la persona para que nos lo vuelva a explicar.

- Buscamos solución al problema.

Ofrecemos a la persona alguna forma de solucionar su problema.

Pueden pasar 2 cosas:

- Ofrecemos una solución a la persona y la persona se queda contenta con esa solución.

Nos disculpamos con la persona y le damos las gracias.

- Ofrecemos una solución, pero la persona no está de acuerdo y no quiere esa solución.

Le decimos a la persona que puede poner una reclamación y le ofrecemos la hoja de reclamaciones.

En general, ante estas situaciones tenemos que comportarnos de la siguiente forma:

- Ver las quejas como una forma de aprender.

Las quejas no hay que verlas como algo malo.

Cuando una persona nos pone una queja por algo que hemos hecho mal:

- Respetamos la opinión de la persona que ha puesto la queja.

No nos enfadamos porque nos hayan puesto una queja.

- Tenemos que pensar que la próxima vez haremos las cosas mejor.

- Cuando una persona nos pone una queja:

- Aprendemos de la situación y no buscamos una excusa por nuestra forma de atenderla.

Es decir, reconocemos que hemos hecho mal y que la próxima vez lo haremos mejor.

- Asumimos nuestra responsabilidad.

Es decir, reconocemos que hemos hecho algo mal y nos disculpamos.

No echamos la culpa a otras personas.

Tampoco decimos que no sabíamos lo que hacíamos.

- Tratamos a las personas siempre de forma amable.

Es decir, no respondemos de malas maneras a la persona que nos ha puesto la queja.

## **EJERCICIO DE EVALUACIÓN 3**

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 3 del Módulo 1.

- 1) ¿Cuáles son algunas de las habilidades del personal auxiliar?
  - a. Habilidades comunicativas.
  - b. Habilidades psicotécnicas.
  - c. Habilidades deportivas.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) ¿Qué tenemos que tener en cuenta para solucionar dudas de las personas que asisten a un evento?
  - a. Hablar tan alto como sea posible.
  - b. Decir que no a todo lo que nos pregunten, así no nos preguntarán más.
  - c. Entender lo que nos dice la persona que atendemos y que la persona comprenda lo que le estamos diciendo.
  - d. Le diremos que lo ponga por escrito en una hoja de reclamaciones.
  
- 3) ¿Qué es la escucha activa?
  - a. Consiste en hacer como que se oye a alguien hablar.
  - b. Oír y decir que sí con la cabeza sin responder nada.
  - c. La escucha activa es entender lo que una persona te está contando.
  - d. Es escuchar mientras nos movemos de forma activa.

4) ¿Qué es la empatía?

- a. Es lo contrario de simpatía.
- b. La empatía es ponernos en el lugar de la otra persona, intentando ver las cosas desde su punto de vista.
- c. La empatía es importante sólo si nos interesa lo que nos está contando.
- d. Es lo mismo que ser buen trabajador o trabajadora.

5) ¿Qué es la actitud?

- a. Es la forma que tenemos de comportarnos en una situación.
- b. Es lo contrario a trabajar de forma dura.
- c. Es ser egoísta en el trabajo y no mirar por tus compañeros.
- d. Todas las respuestas son correctas.

6) ¿Qué otras habilidades es importante tener?

- a. Autocontrol, es decir, saber controlarse uno mismo.
- b. Resolución de conflictos, es decir, saber manejar las situaciones que pueden causar un conflicto.
- c. Es muy importante la habilidad de saber gritar alto, para que todas las personas nos escuchen cuando hay mucho ruido.
- d. La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.

7) ¿Qué es el trabajo en equipo?

- a. Es el trabajo que realizo yo sólo mientras mis compañeros miran.
- b. Es el trabajo que realizan varias personas que trabajan juntas para conseguir un mismo objetivo.
- c. Se refiere a los aplausos que se hacen cuando una persona termina de exponer.
- d. El trabajo en equipo es trabajar con más de dos personas y que todas se esfuercen de diferente manera siempre.

8) ¿Cómo actuamos ante una queja o reclamación?

- a. Nos enfadamos y nos vamos sin contestar.
- b. Escuchamos a la persona.
- c. Resumimos e intentamos dar una solución al problema.
- d. La respuesta b. y la respuesta c. son correctas.

9) ¿Qué es una sugerencia?

- a. Cuando una persona da una idea o un consejo para mejorar un servicio o actividad. También puede hacerla por escrito.
- b. Es un departamento de las entidades.
- c. Es lo peor que pueden decirnos para nuestro desarrollo profesional.
- d. Todas las respuestas son correctas.

10) ¿Qué es una queja?

- a. Ante las quejas debemos decir que se callen y guarden silencio.
- b. Cuando una persona dice al responsable del servicio que no está contento por la atención, por el servicio o por el producto.
- c. No atenderemos las quejas de ninguna persona, pues sólo tenemos razón nosotros y nosotras.
- d. Es como una reclamación que se envía al departamento que se encarga de las reclamaciones.

## RESUMEN MÓDULO 1

A continuación, vamos a ver un pequeño resumen de las cosas más importantes del Módulo 1.

La comunicación sirve para dar y recibir información entre personas.

La comunicación puede ser de 2 tipos:

- Comunicación verbal, puede ser oral y escrita.
- Comunicación no verbal, puede ser el lenguaje corporal y el lenguaje icónico.

La comunicación en las entidades es la comunicación que hay en una entidad.

La comunicación en las entidades puede ser de 2 tipos:

- La comunicación interna es cuando se comunican las personas de la misma entidad.
- La comunicación externa, cuando se comunican las personas de una entidad con personas de fuera de la entidad.

Cuando estamos trabajando es muy importante dar una buena imagen, porque representamos a la entidad para la que trabajamos.

Para dar una buena imagen tenemos que tener en cuenta:

- La imagen profesional, es la imagen que damos cuando estamos trabajando.
- Las normas de etiqueta que nos dicen cómo comportarnos durante un evento.

Las normas de etiqueta pueden ser de 2 tipos: normas de saber ser y normas de saber estar.



- El entorno de trabajo y el ambiente de trabajo.

Es decir, el lugar donde trabajamos y la relación que tenemos con las personas de alrededor.

La forma de relacionarnos con otras personas también es muy importante.

Es importante tener en cuenta:

- Las habilidades comunicativas, es decir la forma de hablar con otras personas.
- Las habilidades sociales, es decir, la forma de relacionarnos con las personas.
- Otras habilidades, como saber controlar las emociones que sentimos y saber resolver problemas.

Como auxiliares necesitamos trabajar en equipo y colaborar con el resto de personas que trabajan en el evento.

Dar una buena imagen tiene que ver con tratar bien a las personas que asisten al evento. Algo muy importante en nuestro trabajo.

Hay personas que pueden no estar contentas con nuestra forma de trabajar o la forma de atenderlas.

Tenemos que saber cómo tratar a estas personas y saber qué hacer si nos ponen una queja o una reclamación.



# **MÓDULO 2.**

## **PROTOCOLO EN LOS EVENTOS**



## MÓDULO 2. PROTOCOLO EN LOS EVENTOS

Este módulo tiene 3 temas diferentes.

En el tema 1, conoceremos qué es el protocolo.

Veremos para que sirven las normas de protocolo durante un evento.

Aprenderemos los pasos a seguir a la hora de organizar un evento.



En el tema 2, veremos los tipos de personas que nos vamos a encontrar en un evento.

Hablaremos de las personas que asisten a los eventos en los que trabajamos como auxiliares.

Conoceremos las personas con las que vamos a trabajar durante el evento.



En el tema 3, veremos cómo se organizan las personas en algunos eventos.



Si no entiendes alguna palabra que hay escrita en esta parte, estará definida en las siguientes páginas.

## TEMA 1. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.

En este tema aprenderemos qué es el protocolo y como nos ayudan las normas de protocolo para trabajar en un evento.

Veremos los tipos de protocolo que hay y las diferencias entre ellos.

Después explicaremos lo qué es un evento.

Veremos los diferentes tipos de eventos que hay.

Por último, conoceremos las 3 etapas que se necesitan para organizar un evento.



## 1. EL PROTOCOLO.

El protocolo es el conjunto de normas que se usan cuando se organiza un evento.

Las normas de protocolo nos dicen cómo hay que hacer las cosas de forma más ordenada.



Las normas de protocolo:

- Ayudan a ordenar el lugar dónde se hace el evento.

Por ejemplo, hay normas de protocolo que dicen cómo se tienen que colocar las sillas y las mesas dentro de una sala.

- Ayudan a que las personas participen en actividades de forma más ordenada.

Por ejemplo, hay normas de protocolo que dicen en qué orden tienen que salir las personas a recoger un premio.

- Ayudan a ubicar a las personas en el evento.

Por ejemplo, hay normas de protocolo que dicen en qué lugar tienen que ponerse las personas de una entidad para hacerse una foto.

- Ayudan a ordenar las actividades que se hacen durante el evento.

Por ejemplo, en una entrega de premios, primero se explica por qué se dan los premios y luego se dan los premios.

Hay eventos en los que es obligatorio usar las normas de protocolo.

En estos eventos las normas de protocolo son leyes que hay que cumplir. Por ejemplo:

- Los eventos que organiza la Corona.

Es decir, los eventos en los que va a estar alguna persona de la Familia Real.

- Los eventos organizados por el Estado.

Es decir, los eventos organizados por el Gobierno, las Comunidades Autónomas o los Ayuntamientos.

Por ejemplo, los eventos organizados por el Gobierno de Aragón o por el Ayuntamiento de Zaragoza.

- Los eventos militares, organizados por el ejército.
- Los eventos que hacen las universidades.



En otros eventos, las personas que organizan deciden si hay que seguir unas normas de protocolo más estrictas o más flexibles.

Por ejemplo:

- Cuando una entidad organiza un gran evento al que va a ir mucha gente, utiliza [normas de protocolo estrictas](#).

Así, la entidad se asegura que el evento siga un orden y se hagan todas las cosas planeadas.

- En una fiesta sólo para las personas que trabajan en la entidad, utiliza [normas de protocolo flexibles](#).

## 1.1. Tipos de protocolo en los eventos.

Hay diferentes tipos de protocolo para los eventos.

- El protocolo oficial.

Se utiliza en eventos organizados por entidades o instituciones públicas.

Por ejemplo, eventos organizados por la Corona, el Gobierno o las Universidades.

También en los eventos organizados por empresas.



- El protocolo social.

Se usa en eventos organizados por una persona particular o por un grupo de personas.

Es decir, se usa en eventos organizados por alguien que no pertenece a ninguna entidad.

Por ejemplo, en eventos como una boda, un cumpleaños o una cena de navidad.



A continuación, vamos a explicar con más detalle estos tipos de protocolo.

## Protocolo oficial

Es el protocolo que se usa en los eventos organizados por entidades o instituciones.



El protocolo oficial se puede usar en eventos o actos de 2 tipos:

- Protocolo en actos oficiales.

Es el protocolo que se usa en los eventos organizados por la Corona, el Ejército, el Gobierno o las Administraciones Públicas.



- Protocolo en actos no oficiales.

Es el protocolo que se usa en los eventos organizados por las empresas y otras entidades.

También es el protocolo que se usa en los eventos deportivos y religiosos.



## Protocolo social

Es el protocolo que se usa en eventos organizados por una persona particular o por un grupo de personas.



Las personas que van al evento suelen ser familiares o amigos y amigas de la persona que organiza el evento.

Por ejemplo, una boda, un bautizo o un entierro son eventos que usan el protocolo social.

El protocolo social se puede usar en eventos o actos de 2 tipos:

- Protocolo en actos formales.

Es el protocolo que se usa en eventos como las bodas, los bautizos o los funerales.

Es decir, eventos en los que hay que seguir un orden determinado de actividades.



Por ejemplo, en una boda: primero se hace la ceremonia, luego se hace la comida o cena y al final se hace una fiesta.

Además, hay que sentarse en la mesa de una forma determinada.

También hay que vestir de una forma más elegante.

- Protocolo en actos informales.

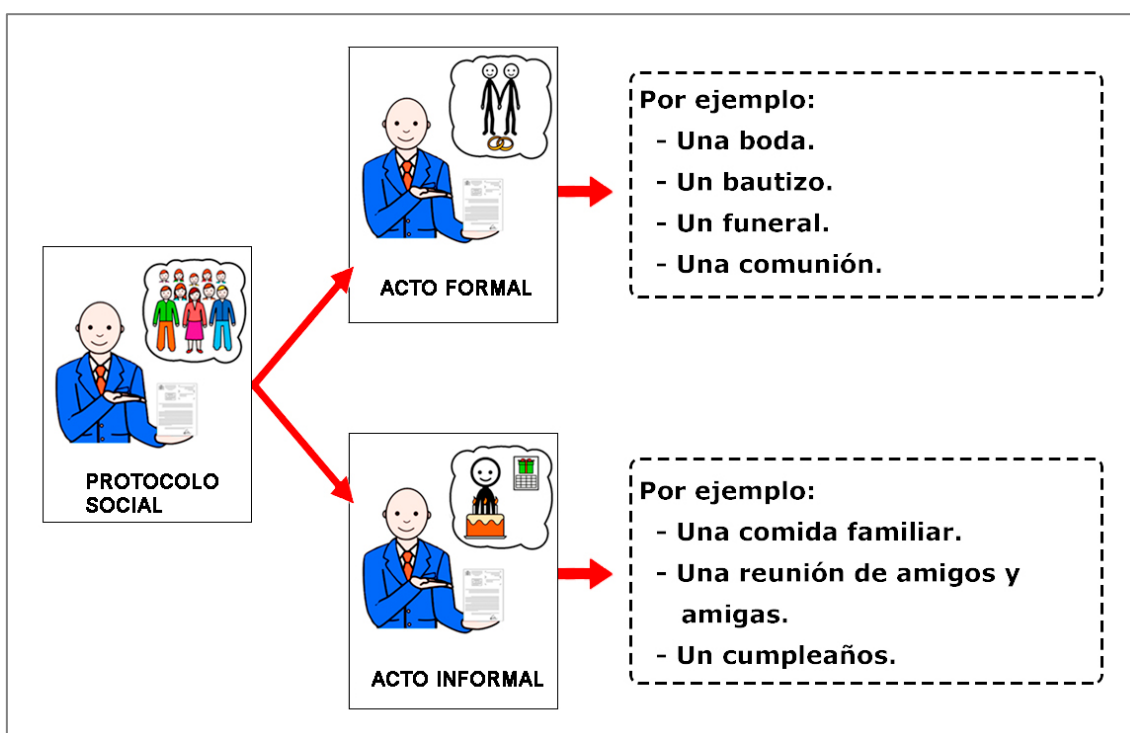
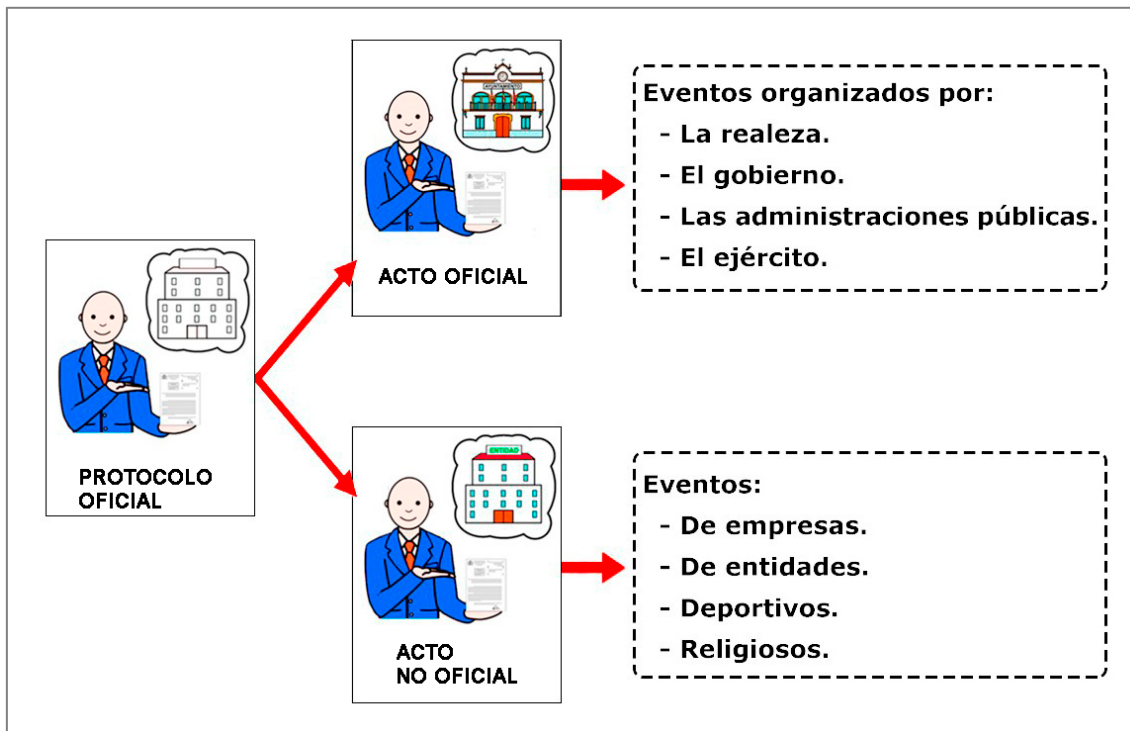
Es el protocolo que se usa en eventos como una comida de familia, los cumpleaños o una reunión de amigos y amigas.

Por ejemplo, en una comida familiar, no hay que llevar ropa determinada.



Tampoco es obligatorio seguir un orden para hacer las cosas.

Estos son los diferentes tipos de protocolo:



## 2. TIPOS DE EVENTOS.

Un evento es una reunión de gente que se ha planificado y organizado con tiempo.



Hay eventos en los que las personas que van se conocen o tienen alguna persona conocida en común.

En estos eventos las personas se reúnen para celebrar algo importante.

Por ejemplo, una despedida por jubilación del trabajo.

Hay eventos en los que las personas que van no se conocen.

En estos eventos se reúne gente para tratar algún tema que les interesa.

Por ejemplo, una jornada sobre la ayuda a personas con discapacidad intelectual.

Los eventos se pueden clasificar de diferentes formas en función del tema que traten, las personas que asistan, los protocolos que utilicen y otras cosas.

A continuación, vamos a ver una clasificación general de varios tipos de eventos:

- Eventos sociales, por ejemplo, fiestas de aniversarios.
- Eventos religiosos, por ejemplo, bodas, funerales y bautizos.
- Eventos populares, por ejemplo, conciertos de música.
- Eventos políticos, por ejemplo, un [mitin](#) de un partido político.
- Eventos culturales, por ejemplo, festivales, exposiciones y ferias de alimentación.
- Eventos deportivos, por ejemplo, torneos y competiciones.
- Eventos empresariales o corporativos, por ejemplo, congresos, ferias, convenciones, seminarios.

Los eventos corporativos los veremos con mayor profundidad en el módulo 3.

- Eventos académicos, por ejemplo, entrega de diplomas o conferencias.

### 3. CÓMO SE ORGANIZA UN EVENTO

Como personal auxiliar, no tenemos que organizar los eventos en los que trabajamos.

Aunque a veces tenemos que ayudar a las personas que organizan el evento.

Por eso es importante saber cómo se organiza un evento.



Todos los eventos se tienen que preparar con tiempo.

Las personas que organizan los eventos hacen muchas cosas cuando tienen que preparar un evento.

Por eso la organización de un evento se hace en 3 etapas diferentes:

- Etapa 1: la planificación del evento.

Es pensar cómo va a ser el evento y que cosas se necesitan para hacer el evento.

- Etapa 2: la ejecución del evento.

Es la celebración del evento.

- Etapa 3: la evaluación del evento.

Es saber cómo ha ido el evento.

Ahora vamos a explicar algunas cosas importantes de cada etapa.



### 3.1. Etapa 1. La planificación del evento.

La planificación del evento se hace mucho antes del día que se celebra el evento.

Por ejemplo, hay eventos en los que la etapa uno empieza un año antes del día del evento.

Esta etapa la hace la persona o personas que organizan el evento.



En esta etapa las personas que organizan el evento piensan todo lo que hace falta para hacerlo. Por ejemplo:

- La sede del evento, es decir, el lugar dónde se va a hacer el evento.
- Las actividades que se van a hacer durante el evento.  
Y el orden que va a llevar cada actividad.
- Las personas que van a trabajar durante el evento.
- Las personas que van a ir al evento.
- Las cosas que hacen falta para hacer el evento.  
Por ejemplo, si hacen falta micrófonos o qué documentos vamos a necesitar.

Durante esta etapa, las personas que organizan el evento pueden llamarnos para decirnos que tenemos que trabajar como personal auxiliar.

Dentro de la etapa de planificación está la fase del pre-evento.

La fase del pre-evento se hace unos días antes del evento.

Las personas que organizan el evento hacen una reunión con las personas que van a trabajar en el evento.

En esta reunión se explica a todas las personas:

- Los equipos de trabajo que hay.

Por ejemplo, equipo de auxiliares, equipo de sonido y luz o el equipo de personal de seguridad.

- Las tareas que tiene cada persona de cada equipo.

Por ejemplo, del equipo de auxiliares, hay personas que estarán en la entrada y otras personas que estarán en la sala principal.

- El programa del evento.

Se explican las cosas más importantes del evento.

Por ejemplo, las actividades que se harán, los horarios y las personas que participarán el día del evento.

A veces, las personas que organizan el evento pueden llamarnos para hacer un ensayo antes del día del evento.

### 3.2. Etapa 2. La ejecución del evento.

La ejecución del evento es el momento en el que se hace el evento.

En esta etapa se hace todas las cosas que se han pensado durante la etapa de planificación.



En esta etapa es cuando el personal auxiliar tenemos que hacer nuestro trabajo.

El personal auxiliar tenemos que:

- Conocer las tareas que vamos a hacer durante el evento.
- Saber dónde vamos a estar para hacer nuestro trabajo.
- Preparar el material que vamos a necesitar.

Por ejemplo, documentos, folletos o bolígrafos para escribir.

- Conocer los puestos donde van a estar el resto de compañeros y compañeras.

Así sabemos dónde tenemos que ir si necesitamos la ayuda de alguien.

- Conocer la sede del evento para poder atender bien a las personas si nos preguntan.

### 3.3. Etapa 3. La evaluación del evento.

La evaluación se hace cuando el evento ya ha terminado.

En esta etapa se valora cómo ha ido el evento.



La evaluación la hacen las personas que organizan el evento.

Con la evaluación quieren saber las cosas que han salido bien durante el evento.

Pero también es importante conocer las cosas que no han salido bien y que se pueden mejorar para la próxima vez.

Los eventos se pueden evaluar con [encuestas y cuestionarios](#).

Cuando se hace una evaluación de un evento es importante conocer la opinión de todas las personas que han estado en el evento.

Las personas que hacen la evaluación son:

- Las personas que han trabajado durante el evento.  
Por ejemplo, el personal auxiliar o las personas encargadas de la luz.
- Las personas que han participado en el evento.  
Por ejemplo, las personas que dan las charlas y personas voluntarias.
- El resto de personas del evento.  
Por ejemplo, las personas invitadas al evento y el público.

## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 4

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 1 del Módulo 2.

- 1) ¿Qué son las normas de protocolo?
  - a. Son normas que siempre hay que tener en cuenta en un evento.
  - b. Son normas que no hace falta saber en ningún evento.
  - c. Son normas que nos dicen cómo hay que hacer las cosas de formas más ordenada.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) ¿Qué diferencias hay entre el protocolo oficial y el protocolo social?
  - a. El protocolo oficial lo puede usar cualquier persona en una boda, por ejemplo, y el protocolo social no.
  - b. El protocolo oficial es el que se usa en eventos organizados por entidades o instituciones y el protocolo social es el que usa una persona o grupo de personas.
  - c. El protocolo social es el único que puede usar la Corona. El protocolo oficial lo puede usar cualquier persona.
  - d. La respuesta a. y la respuesta c. son correctas.

- 3) ¿En qué tipo de actos se puede usar el protocolo oficial?
- En actos oficiales y en actos no oficiales.
  - En actos oficiales y en actos formales.
  - En actos no oficiales y en actos formales.
  - En actos informales y en actos no oficiales.
- 4) Sabiendo lo que es un evento, señala cuál de las siguientes repuestas no es un evento.
- Una graduación universitaria de 50 personas.
  - Una feria de artesanía de 300 personas.
  - Una reunión en un bar de 3 amigos.
  - Un bautizo con 20 personas.
- 5) ¿Cuáles son las etapas para organizar un evento?
- La planificación y la ejecución.
  - Un evento no tiene etapas, se organiza sobre la marcha.
  - La evaluación, la planificación y la ejecución en este orden.
  - La planificación, la ejecución y la evaluación del evento en este orden.

- 6) ¿En qué cosas hay que pensar en la planificación de un evento?
- a. En la sede donde se va a celebrar el evento.
  - b. En las actividades que se van a hacer durante el evento y qué personas las van a hacer.
  - c. En las personas que van a trabajar durante el evento.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
- 7) ¿Qué cosas se explican en la reunión antes de un evento?
- a. El programa del evento y la temperatura que hace durante la reunión.
  - b. Los equipos de trabajo que hay, el programa y las tareas de cada persona.
  - c. La comida que se va a servir en otro evento que se va a celebrar al mes siguiente.
  - d. Solo es necesario explicar el tipo de música que se va a poner en el evento.
- 8) Mientras se celebra el evento ¿qué cosas tiene que hacer el personal auxiliar?
- a. Descansar hasta que suceda algo importante.
  - b. Hablar con mis amigos y amigas por teléfono.
  - c. Disfrutar de las actividades del evento.
  - d. Ninguna respuesta es correcta.

- 9) ¿En qué consiste la evaluación de un evento?
- a. En saber cómo ha ido el evento. Lo bueno y lo malo.
  - b. En saber si nos han puesto buena valoración como auxiliares sin importar lo demás.
  - c. En saber la opinión de las personas que han asistido como invitados al evento únicamente.
  - d. En saber las cosas malas del evento solamente para echar la bronca a las personas que han trabajado.
- 10) De las tres etapas para organizar un evento cual es la menos importante.
- a. La planificación.
  - b. La evaluación.
  - c. La ejecución.
  - d. Ninguna respuesta es correcta.



## TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PERSONAS DE UN EVENTO.

En este tema veremos cómo se clasifican las personas que hay en un evento.



Las personas que están en un evento se pueden clasificar en 2 grupos diferentes:

- Las personas que asisten a un evento.

Son las personas que van al evento.

Pueden ser:

- Personas invitadas.
- Público en general.



- Las personas que participan en el evento.

Son las personas que trabajan en el evento.

También son las personas que colaboran en el evento.



Ahora vamos a explicar con más detalle cada grupo de personas.

## Personas que asisten a un evento.

Son las personas que van al evento.

Pueden ser de 2 tipos:



- Las personas invitadas al evento.

Son las personas que reciben una invitación para ir al evento.

La entidad que organiza el evento es la que envía las invitaciones a las personas.

Las entidades suelen enviar las invitaciones por carta, por correo electrónico o llamando por teléfono.

Por ejemplo, las personas que van a una boda son personas invitadas.

Un personaje famoso al que llaman para ir a un congreso también es una persona invitada.

- El público del evento.

Son las personas que asisten al evento porque les interesa el tema del que trata.

Las personas del público no necesitan una invitación.

Para entrar en el evento es posible que haya que pagar entrada.

A veces, también hay que [inscribirse](#) antes del evento.

Sólo en algunos eventos hay público.

Por ejemplo, en una charla con entrada libre, cualquier persona puede entrar.

Las personas que van a la charla son el público.

En una boda no hay público. Las personas que asisten al evento son personas invitadas.

## Personas que participan en el evento.

Son las personas que van a trabajar en el evento.

Entre las personas que participan en el evento, están:



- Presentadores o presentadoras.

Son las personas encargadas de presentar el evento cuando empieza.

Entre sus tareas están:



- Explican el motivo del evento
- Cuentan las actividades que se van a hacer
- Enseñan el orden en el que se van a hacer las actividades.
- Se despiden del público antes de terminar el evento.
- Dan las gracias a las personas que han participado y a las entidades que han organizado el evento.

- Personal de organización.

Son las personas encargadas de organizar el evento.

Entre sus tareas están:



- Planificar el evento
- Decidir el lugar del evento.
- Hacer el programa de actividades.
- Elegir el personal que hace falta para el evento.
- Asegurarse de que todo sale bien durante el evento.
- Evaluar el evento cuando se ha terminado.

- Personal auxiliar del evento.

El personal auxiliar tiene diferentes tareas cuando están trabajando en un evento.

Entre sus tareas están:

- Ayudar a organizar el lugar donde se hace el evento.
- Anotar las personas que participan en el evento.
- Recibir y atender a las personas invitadas.



En el siguiente módulo veremos las tareas y las funciones del personal auxiliar en profundidad.

- **Catering** o servicio de cocina.

Las empresas de catering se dedican a llevar comida y bebida a fiestas o eventos.

La persona que organiza el evento contrata a la empresa de catering.

Para contratar a la empresa de catering se tiene en cuenta:

- Si en el evento se hace una comida, una cena o un aperitivo.
- El número de personas que va a comer.
- Cuántos camareros y camareras se necesitan.
- Si hay alguien que necesita una dieta especial.

Por ejemplo, personas que no pueden comer algo porque tienen diabetes.



- Equipo de imagen y sonido.

Las personas del equipo de imagen y sonido se encargan de que la luz y el sonido sean buenos.

Entre sus tareas están:

- Controlar que los aparatos de luz funcionan bien.

Por ejemplo, los focos de luces o los proyectores para vídeos.

- Controlar que los aparatos de sonido funcionan bien.

Por ejemplo, los micrófonos o los altavoces.

- Montar y desmontar todos los aparatos que se usan durante el evento.



- Ponentes.

Son las personas que se encargan de hablar en los eventos.

Hay ponentes que cobran por hablar en eventos.

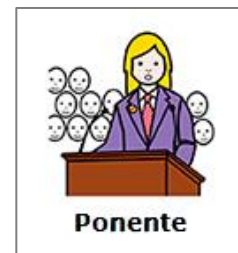
También hay ponentes que hablan de forma gratuita.

Los ponentes pueden ser personas expertas en el tema del evento.

También pueden ser personas que saben sobre el tema del evento, pero que no son personas expertas en el tema.

Por ejemplo, en un evento sobre enfermedades raras, puede hablar una persona experta, como una médica o un médico.

Pero también un familiar de una persona enferma. El familiar no es experto, pero sabe del tema.



- Personal de limpieza.

Se encarga de que el lugar del evento este limpio.

Por ejemplo, si durante el evento se cae una botella al suelo, el personal de limpieza friega el suelo.

Además, cuando el evento ha terminado el personal de limpieza se encarga de que el lugar quede limpio.



- Personal de seguridad.

Se encarga de vigilar que no pase nada malo en el evento.

El personal de seguridad se encarga de vigilar y controlar lo que pasa en la sede del evento.

Hay eventos en los que también es necesario vigilar lo que pasa fuera de la sede.

Por ejemplo, en un partido de fútbol, es importante vigilar lo que ocurre en las gradas y fuera del estadio.



- Personal aparcacoches.

Son personas que aparcan los coches de las personas que asisten o participan en eventos.

Puede haber aparcacoches en eventos con muchas personas.

O para personas importantes que van al evento.



Cuando trabajamos de auxiliares en un evento, vamos a relacionarnos con los 2 tipos de personas que hemos visto.

Es decir, nos relacionamos con personas que asisten al evento y con personas que participan en el evento.

Por ejemplo, en una jornada sobre discapacidad:

- Nos relacionamos con personas que asisten al evento.
  - Nos relacionamos con las personas invitadas.  
  
Por ejemplo, acompañando al alcalde o a la alcaldesa que ha venido a la jornada.
  - También nos relacionamos con el público de la charla.  
  
Por ejemplo, cogiendo las entradas de las personas cuando llegan a la sede de la jornada.
  
- Nos relacionamos con personas que participan en el evento.
  - Nos relacionamos con las personas que trabajan en el evento.  
  
Por ejemplo, con las personas responsables del sonido de la charla.
  - También nos relacionamos con personas que participan colaborando en el evento.  
  
Por ejemplo, acompañando a la sala a una mujer experta en discapacidad que va a dar una charla.

## **EJERCICIO DE EVALUACIÓN 5**

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para

- 1) ¿Qué tipos de personas nos podemos encontrar en un evento?
  - a. Personas que asisten a un evento únicamente.
  - b. Personas que trabajan en un evento únicamente.
  - c. Personas que pasan por la calle y entran al evento a curiosear.
  - d. Ninguna respuesta es correcta.
  
- 2) ¿Qué diferencia hay entre las personas invitadas y el público?
  - a. Las personas invitadas han recibido una invitación para ir al evento y el público acude al evento porque quiere, sin que nadie le invite.
  - b. Las personas del público no necesitan invitación en un evento, entran siempre gratis. Las personas invitadas tienen que pagar.
  - c. A las personas invitadas se les va a buscar siempre en coche y al público no.
  - d. Todas las respuestas son correctas.



- 3) ¿Qué personas se encargan de hacer la comida en un evento?
- a. El personal auxiliar.
  - b. El personal de catering.
  - c. El personal de organización.
  - d. El equipo de dirección de la empresa que organiza el evento.
- 4) ¿Qué personas se encargan de elaborar el programa de actividades en un evento?
- a. El personal auxiliar.
  - b. El equipo de imagen y sonido.
  - c. El personal aparcacoches.
  - d. El personal de organización
- 5) ¿Qué personas se encargan de hablar en los eventos?
- a. El personal auxiliar.
  - b. Las personas ponentes.
  - c. El servicio de cocina.
  - d. El personal de limpieza.

- 6) ¿Qué personas se encargan de hacer el registro de las personas que hay en un evento?
- a. El personal auxiliar.
  - b. Las personas ponentes.
  - c. El equipo de imagen y sonido.
  - d. Personal de organización.
- 7) ¿Cuáles son las funciones del personal de organización?
- a. Planificar el evento y decidir el lugar donde se va a celebrar.
  - b. Barrer cuando acaba el evento para dejarlo todo limpio.
  - c. Servir la comida a las personas que asisten a un evento.
  - d. No tienen funciones durante el evento. Solo hacen cosas antes y después del evento.
- 8) Las personas ponentes que participan en un evento ¿Por qué lo hacen?
- a. Porque son personas expertas en el tema.
  - b. Porque les gusta hablar sobre el tema del evento.
  - c. Porque para algunas personas es su trabajo.
  - d. Todas las respuestas son correctas.

- 9) Las personas que presentan un evento tienen que:
- a. Abrir las puertas para que la gente entre.
  - b. Acompañar a las personas a sus asientos.
  - c. Explicar el motivo del evento al principio y las actividades que se van a hacer.
  - d. Recoger las hojas de firmas de las personas que asisten al evento.
- 10) Como auxiliares de eventos nos tenemos que relacionar con:
- a. El público.
  - b. Las personas invitadas y el público.
  - c. Nadie, tenemos que estar quietos y quietas.
  - d. Las personas invitadas, el público y el resto de personas que trabajan en el evento.

### TEMA 3. ORGANIZACIÓN DE LAS PERSONAS EN UN EVENTO.

Hemos visto que hay eventos en los que hay que seguir las normas de protocolo de forma obligatoria.

Son eventos en los que hay que hacer las cosas como nos dicen esas normas.

Es decir, en eventos dónde se usa el protocolo oficial.



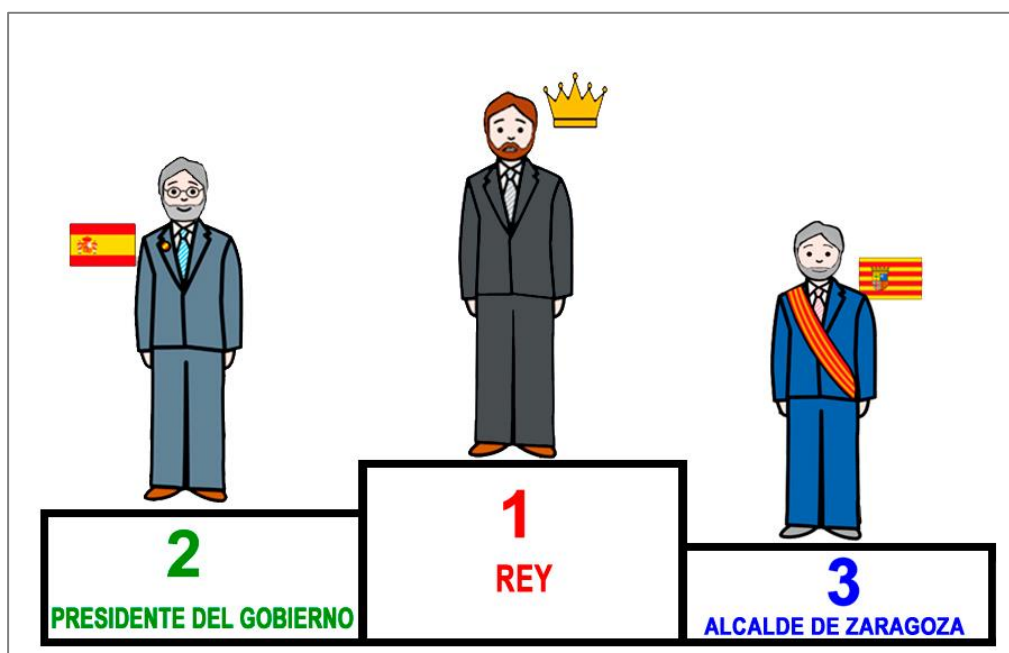
Para organizar a las personas de estos eventos hay que seguir 2 normas de protocolo:

- La norma de **precedencia**.

Nos dice el orden en el que tienen que estar las personas según su categoría o puesto.

Por ejemplo, en un evento de la Corona, el Rey es más importante que cualquier otra persona.

En un evento organizado por una entidad, el jefe o la jefa tiene un puesto más importante que una trabajadora o un trabajador.



- La norma de presidencia.

Nos dice quién es la persona más importante del evento.

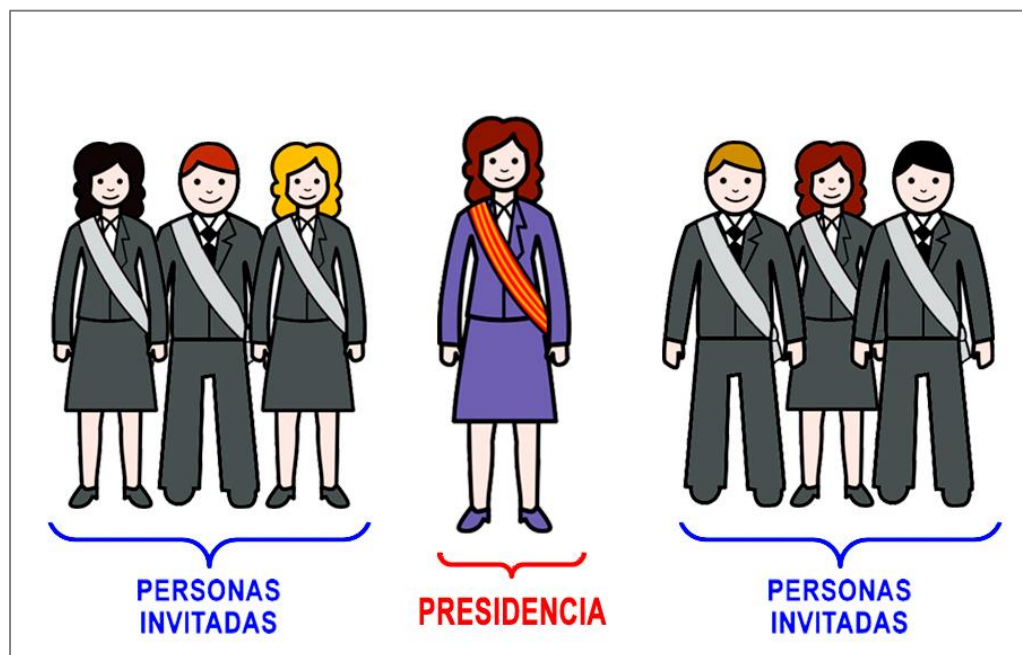
Lo más habitual es que la persona que organiza el evento ocupe la presidencia.

Si el evento lo organiza una entidad, la presidencia la ocupa la persona más importante de la entidad.

A veces las personas que organizan el evento pueden dejar el lugar de la presidencia a otra persona.

Por ejemplo, una entidad organiza un evento e invitan al alcalde o alcaldesa de una ciudad.

La persona más importante de la entidad puede dejar el lugar de la presidencia al alcalde o alcaldesa.



Las normas que se utilizan para organizar a las personas de un evento son muy importantes cuando se celebra una comida o cena.

Hay muchas formas de ordenar a las personas cuando se sientan para comer o para cenar.

Las 2 formas más importantes para ordenar a las personas en la mesa son:

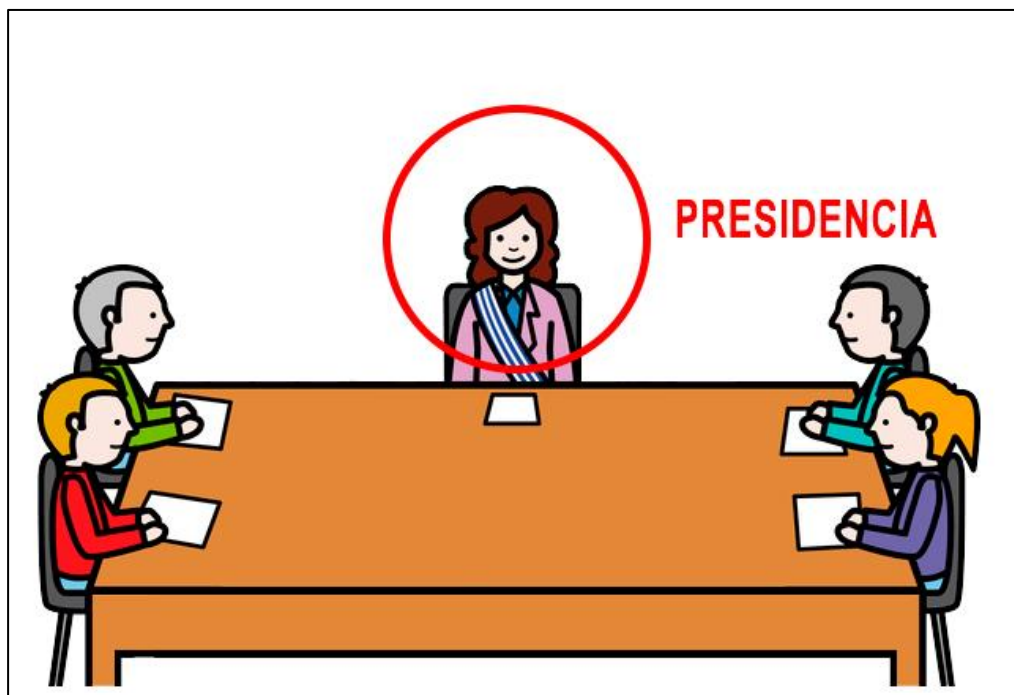
- Presidencia de tipo francesa:

El lugar de la presidencia está en el centro de la mesa.

Es decir, la persona más importante del evento se sienta en el centro de la mesa.

El resto de personas invitadas se sientan siguiendo la norma de precedencia.

Es decir, las personas más importantes se sientan más cerca del lugar de la presidencia.



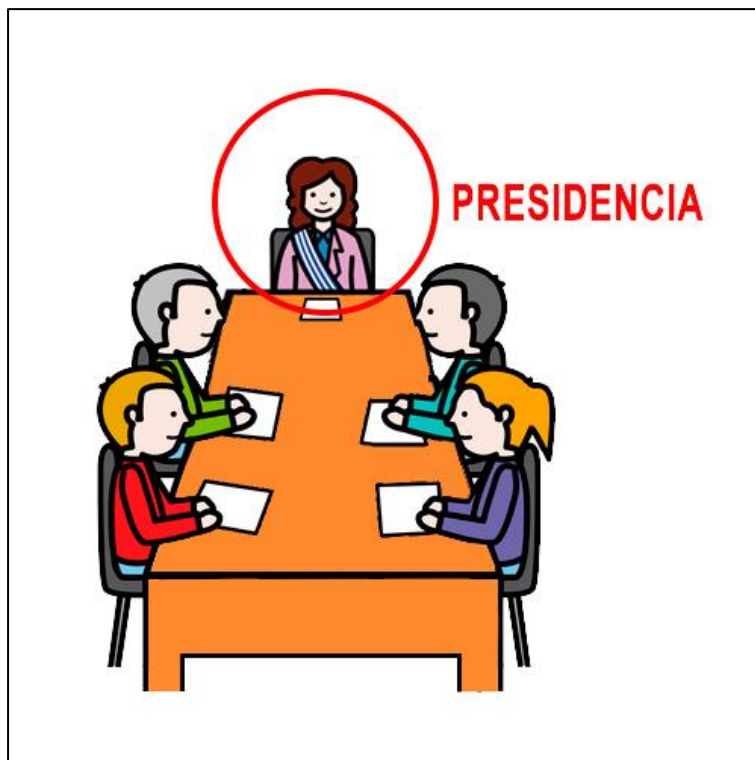
- Presidencia de tipo inglesa:

El lugar de la presidencia está en una de las esquinas de la mesa.

Es decir, la persona más importante del evento se sienta en la esquina de la mesa.

El resto de personas invitadas se sientan siguiendo la norma de precedencia.

Es decir, las personas más importantes se sientan más cerca de la esquina donde está la presidencia.



## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 6

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 3 del Módulo 2.

- 1) Hay 2 normas de protocolo para organizar a las personas en un evento ¿Cuáles son?
  - a. Normas de precedencia y normas de persistencia.
  - b. Normas de presidencia y normas de precedencia.
  - c. Normas de tipo inglesa y normas de tipo española.
  - d. Ninguna respuesta es correcta.
  
- 2) ¿Qué es la norma de precedencia?
  - a. Una norma que nos dice a qué lado tienen que ir los vasos para beber agua de las personas ponentes.
  - b. Una norma que nos dice quién puede entrar y quien no puede entrar a un evento.
  - c. Una norma que nos dice el orden en el que tienen que estar las personas según su categoría.
  - d. Una norma que nos dice quién es la persona menos importante de un evento.



- 3) ¿Cómo se pueden organizar a las personas en la mesa de un evento según las normas de presidencia?
- a. Las personas más importantes se pueden sentar donde quieran y las personas menos importantes en los huecos libres.
  - b. Se pueden organizar en relación a la presidencia de tipo inglesa.
  - c. Se pueden organizar en relación a la presidencia de tipo francesa.
  - d. La respuesta b. y la respuesta c. son correctas.
- 4) ¿Cómo se organiza una mesa en relación a la presidencia de tipo francesa?
- a. Todo el mundo se pone en el mismo lado de la mesa.
  - b. La persona más importante está de pie enfrente del resto de personas sentadas.
  - c. La persona más importante se pone en el centro de la mesa.
  - d. No existe la presidencia de tipo inglesa.
- 5) ¿Cómo se organiza una mesa en relación a la presidencia de tipo inglesa?
- a. La persona más importante se sienta en una esquina de la mesa.
  - b. La persona más importante se sienta cerca de la puerta de salida.
  - c. Las personas se sientan donde diga la más importante.
  - d. No existe la presidencia de tipo francesa.

## RESUMEN MÓDULO 2

A continuación, vamos a ver un pequeño resumen de las cosas más importantes del Módulo 2.

El protocolo es el conjunto de normas que se usan durante un evento para que todo esté organizado.

Hay 2 tipos de protocolo:

- El protocolo oficial, que se usa en los eventos organizados por entidades.

Se usa en 2 tipos de actos: actos oficiales y actos no oficiales.

- El protocolo social, que se usa en eventos organizados por personas que no pertenecen a entidades.

También se usa en 2 tipos de actos: actos formales y actos informales.

Los eventos son reuniones de gente planificados con tiempo.

Hay diferentes formas de clasificar los eventos.

Una clasificación es:

Sociales

Políticos

Académicos

Religiosos

Culturales

Corporativos

Populares

Deportivos

Para hacer un evento hay que pasar por 3 etapas:

- La planificación del evento
- La ejecución del evento
- La evaluación del evento.

En un evento hay diferentes tipos de personas:

- Las personas que asisten al evento, que pueden ser personas invitadas o público.
- Las personas que participan en el evento, como el personal auxiliar, el personal de limpieza o las personas ponentes.

En los eventos en los que hay que seguir normas de protocolo estrictas, se usan 2 normas para organizar a las personas.

- La norma de precedencia, que nos dice qué personas tienen más categoría que otras.
- La norma de presidencia, que nos dice quién es la persona más importante del evento.

Estas normas también se usan para organizar a las personas durante una comida o una cena.

Las 2 formas de organizar a las personas son:

- Presidencia tipo francesa, la persona más importante del evento se sienta en el centro de la mesa.
- Presidencia tipo inglesa, la persona más importante del evento se sienta en las esquinas de la mesa.



# **MÓDULO 3.**

## **LOS EVENTOS CORPORATIVOS Y TIPOS DE AUXILIARES**



## MÓDULO 3. LOS EVENTOS CORPORATIVOS Y TIPOS DE AUXILIARES

Este módulo tiene 2 temas.

En el tema 1 aprenderemos los diferentes tipos de eventos que pueden hacer las entidades.

También veremos lo importante que es conocer la entidad en la que vamos a trabajar como auxiliares.



En el tema 2 veremos que el personal auxiliar tiene diferentes funciones dependiendo del tipo de evento en el que trabajan.



Si no entiendes alguna palabra que hay escrita en esta parte, estará definida en las siguientes páginas.

## TEMA 1. LOS EVENTOS CORPORATIVOS.

En este tema explicaremos los eventos corporativos con más detalle.

Los eventos corporativos son los eventos que organizan las entidades.



Primero, veremos qué son los eventos corporativos.

Conoceremos los diferentes tipos de eventos corporativos.

También veremos las personas que asisten a estos eventos.



Después, conoceremos 2 cosas muy importantes de una entidad:

- La identidad corporativa.
- La imagen corporativa.





## 1. LOS EVENTOS CORPORATIVOS.

Los eventos corporativos son los eventos organizados por entidades o instituciones privadas.

Por ejemplo, eventos organizados por empresas, organizaciones sociales o asociaciones.



### 1.1. Tipos de eventos corporativos.

Según el objetivo que la entidad quiere conseguir, podemos clasificar los eventos corporativos en:

- Eventos promocionales.

Una entidad organiza un evento promocional cuando quiere presentar un producto nuevo o un servicio nuevo.

Con el evento se consigue que las personas lo conozcan.

Por ejemplo, una presentación de un nuevo servicio o exponer los productos en una feria.



- Eventos informativos.

Una entidad organiza un evento informativo para contar algo que es importante para esa entidad.

Por ejemplo, una rueda de prensa con los medios de comunicación.



- Eventos para intercambiar experiencias.

Son eventos que se organizan para que personas interesadas por un tema se reúnan.

Así las personas pueden hablar del tema y compartir todo lo que saben del tema con las demás personas.

Por ejemplo, una jornada o un congreso.



- Eventos académicos.

Son eventos que se hacen para que unas personas enseñen a otras cosas relacionadas sobre el tema del evento.

Por ejemplo, una conferencia o una charla.



- Eventos de relaciones externas.

Una entidad hace estos eventos para relacionarse con personas que no son de esa entidad.

El objetivo de estos eventos es que otras personas que no son de la entidad conozcan los servicios o los productos.

Por ejemplo, una jornada de puertas abiertas.

Es decir, un día en el que las personas pueden ir a conocer la entidad que hace la jornada.



## 1.2. Público del evento.

Cuando una entidad organiza un evento tiene que pensar en qué personas van a ir.

Esto quiere decir que la entidad tiene que pensar el público del evento.



El público de un evento corporativo puede ser de 2 tipos:

- Público interno.

El público que asiste al evento son las personas que tienen alguna relación con la entidad.

Por ejemplo, las personas que trabajan para una empresa o las personas que pertenecen a una asociación.

- Público externo.

El público que asiste al evento son personas que no forman parte de la entidad.

Por ejemplo, el público externo son otras entidades o las personas de la sociedad.

## 2. ELEMENTOS DE LA ENTIDAD

Cuando una entidad organiza un evento, quiere que las personas que asisten conozcan la entidad y las cosas que hace.



Las personas conocen a una entidad a través de 2 cosas:

- La [identidad corporativa](#).

La identidad corporativa son las cosas que cuando las vemos nos hacen pensar en una entidad.

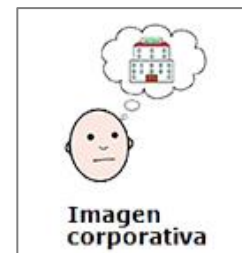


Por ejemplo, la marca de la entidad o los colores.

- La [imagen corporativa](#).

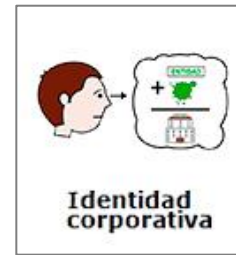
La imagen corporativa es lo que las personas pensamos de una entidad.

Es decir, si una entidad hace su trabajo bien o mal, si los servicios que hace son buenos.



## 2.1. La identidad corporativa.

Las personas reconocen una entidad a través de su identidad corporativa.



La identidad corporativa está formada por todas las cosas que vemos cuando pensamos en una entidad.

Es decir, la identidad corporativa es lo primero que vemos de una entidad: su marca, los colores que la representan o las letras que tiene.

Por ejemplo, la identidad corporativa de Plena inclusión Aragón es:



La identidad corporativa de Plena inclusión Aragón está formada por:

- El tipo de letra.
- Los colores.
- El **símbolo**, es decir, la imagen que acompaña a las letras.

El símbolo de Plena inclusión es el trébol.

## 2.2. La imagen corporativa

La imagen corporativa de una entidad es la imagen que se transmite a las personas.



Es decir, es lo que pensamos de una entidad por las cosas que hace y por cómo las hace.

Por ejemplo, Plena inclusión Aragón es una entidad que tiene diferentes servicios y programas para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y para sus familias.

La imagen corporativa está formada por:

- La identidad corporativa.

Es decir, los elementos visuales que hemos visto antes, como el símbolo o los colores.

- La misión de una entidad.

Es el objetivo final que esa entidad quiere conseguir con su trabajo.

- Los valores de una entidad.

Son las cosas que defiende una entidad.

Los valores nos dicen que cosas quiere conseguir una entidad.

### 2.3. Un ejemplo de los elementos de la entidad.

Para entender mejor los elementos de la entidad, vamos a poner un ejemplo.

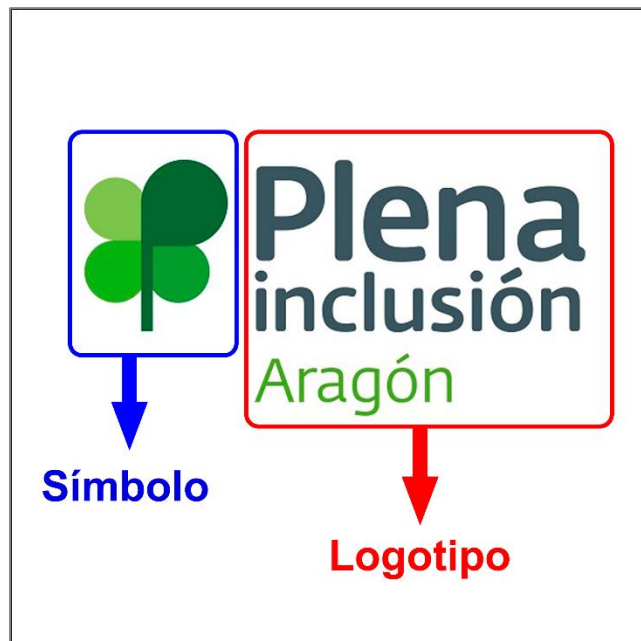
De la entidad Plena inclusión Aragón, vamos a ver:



- La identidad corporativa.
- La imagen corporativa.

La identidad corporativa de Plena inclusión Aragón está formada por:

- El símbolo, que es un trébol.
- El **logotipo**, que son las palabras Plena inclusión Aragón escritas de esa forma concreta.
- El color verde.



La imagen corporativa de Plena inclusión Aragón está formada por:

- La misión de Plena inclusión Aragón.

Es decir, ayudar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y a sus familias para que tengan la vida que quieren.

- También que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo tengan los mismos derechos que el resto de las personas.
- Los valores de Plena inclusión Aragón son:
  - Pensar que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo tienen derechos.
  - Pensar que las familias de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo también son importantes.
  - Mostrar interés por todas las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo
  - Pensar que las mujeres y los hombres son iguales.



## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 7

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 1 del Módulo 3.

- 1) ¿Qué es un evento corporativo?
  - a. Una fiesta de aniversario de bodas.
  - b. Una reunión de amigos en un parque
  - c. Un acto celebrado y organizado por entidades o instituciones.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) Cuando una empresa hace un evento para contar algo importante de la empresa a sus trabajadores y trabajadoras ¿Qué tipo de evento es?
  - a. Un evento para compartir experiencias.
  - b. Un evento promocional.
  - c. Un evento académico.
  - d. Un evento informativo.

- 3) En el 25 aniversario de Plena inclusión Aragón asistieron muchas personas ¿Cuál de todas piensas que es público externo?
- a. El gerente de Plena inclusión Aragón.
  - b. Una pareja de estudiantes de trabajo social.
  - c. Las personas voluntarias desde hace más de 5 años de Plena inclusión Aragón.
  - d. Una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo que trabaja en Plena inclusión Aragón desde hace 2 años.
- 4) Cuando pienso que Plena inclusión Aragón es una asociación que atienden a personas con discapacidad, ¿en qué estoy pensando?
- a. En la identidad corporativa de Plena inclusión Aragón.
  - b. En el logotipo de Plena inclusión Aragón.
  - c. En el símbolo de Plena inclusión Aragón.
  - d. En la imagen corporativa de Plena inclusión Aragón.
- 5) ¿Qué cosas tienen que tener la imagen corporativa de una entidad?
- a. Tiene que tener una identidad corporativa.
  - b. Tiene que tener una misión y unos valores.
  - c. La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.
  - d. No es necesario que una entidad tenga imagen corporativa para ser conocida.

## TEMA 2. TIPOS DE AUXILIARES

En este tema veremos los diferentes tipos de auxiliares que hay.

Explicaremos las tareas que tienen que hacer cada uno y los eventos en los que trabajan.



Después veremos de forma más detallada el personal auxiliar de congresos.

Explicaremos qué es un congreso.

Veremos los materiales que vamos a usar cuando trabajamos de auxiliares en un congreso.



Para terminar, veremos las tareas que tenemos que hacer como auxiliares de congresos.



## 1. TIPOS DE AUXILIARES

El personal auxiliar se clasifica según el tipo de evento en el que trabaja:



- Auxiliares de protocolo.

Trabajan en eventos en los que hay que seguir las normas de protocolo.

Por ejemplo, el personal auxiliar de protocolo trabaja en eventos oficiales.



El personal auxiliar de protocolo tiene que saber mucho sobre protocolo.

Por ejemplo, tienen que saber cómo se tienen que sentar las personas en una mesa o cómo tienen que estar colocadas las banderas.

El personal auxiliar de protocolo hace diferentes tareas:

- Atender a las personas más importantes del evento.

Por ejemplo, a las personas invitadas de honor o a las personas anfitrionas del evento.

- Ayudar a las personas organizadoras del evento para que se cumplan las normas de protocolo.

Por ejemplo, intentan que las actividades sigan el horario que pone en el programa del evento.

- Auxiliares de imagen.

Trabajan sobre todo en eventos  
promocionales.

Es decir, en eventos en los que la entidad vende un producto o un servicio.



El personal auxiliar de imagen tiene que tener muy buena imagen.

Son personas que a veces también trabajan como modelos.

Por ejemplo, cuando hay auxiliares de imagen en un evento de cosméticos.

- Auxiliares de ferias.

Son auxiliares que trabajan en ferias.

Las tareas que tienen que hacer son:

- Montar y preparar el puesto dónde van a estar durante la feria.
- Atender a las personas que vienen al puesto en la feria.

Por ejemplo, explicar el producto que estamos enseñando o dando información de la entidad que nos ha contratado.

- Mantener el puesto limpio y ordenado.



- **Auxiliares transfer.**

Son auxiliares que van a buscar a las personas que participan en el evento al aeropuerto o a la estación.

Después acompañan a estas personas hasta el lugar dónde se hace el evento.

Transfer viene de la palabra transferir, que significa pasar a una persona o cosa de un lugar a otro.

Por ejemplo, cuando hace falta ir a buscar a una persona que da una charla al hotel y traerlo a la feria en la que participa.



- **Auxiliares de congresos.**

Son las personas auxiliares que trabajan en los congresos.

Algunas de sus tareas son:

- Recibir y atender a las personas que asisten al evento.
- Entregar documentación y material a las personas.
- Ayudar en la organización del congreso.



En el siguiente apartado del tema veremos con más detalle las tareas y funciones de las auxiliares de congresos.

- Coordinadora o coordinador del equipo de auxiliares.

Es la persona responsable del equipo de auxiliares.

Suelen ser personas que tienen mucha experiencia como auxiliares.

Esta persona se encarga de:

- Repartir las tareas que hay que hacer entre el equipo de auxiliares.
- Comprobar que todas las personas del equipo hacen bien sus tareas.
- Ayudar a las personas del equipo si surge algún problema.
- Comprobar que todas las personas del equipo llevan el uniforme puesto.
- Comprobar que las personas del equipo cumplen sus horarios.



## **2. PERSONAL AUXILIAR DE CONGRESOS.**

Los congresos son eventos que se organizan para que las personas que asisten puedan hablar sobre un tema concreto.

Los congresos pueden durar varios días.



Los congresos se hacen para que unas personas puedan dar charlas sobre un tema mientras otras personas les escuchan.

Como auxiliares de congresos tenemos que saber los materiales que vamos a utilizar.

Estos materiales los vamos a ver en el siguiente punto.



## 2.1. Material que se usa en un congreso.

En este punto vamos a ver los diferentes materiales que cualquier auxiliar tiene que conocer y manejar en un evento.



## Programa de un evento.

Es un documento que tiene toda la información del evento.

El programa tiene que estar disponible antes de que empiece el evento.



Las personas organizadoras hacen el programa del evento en la etapa 1 de planificación que hemos visto.

Por ejemplo, en el programa del evento sale información sobre las personas que van a estar en el evento, el lugar donde se hace o las actividades que se van a hacer.

El programa de un evento incluye:

- Información general sobre el evento.

Por ejemplo, quién organiza el evento o dónde y cuándo se hace.

- Planos del lugar dónde se hace el evento.

Por ejemplo, planos del edificio con las diferentes salas y zonas comunes, como los baños.

- Personas que van al evento.

Por ejemplo, las personas invitadas o las personas que van a dar charlas.

- Protocolo del evento.

Por ejemplo, cosas relacionadas con el orden de las actividades.

Estas cosas las tienen que saber las personas que participan en el evento.

- Datos internos de la organización.

Por ejemplo, las funciones de cada persona que trabaja en el evento o una lista con las cosas que hacen falta.

- Anexos.

Es información que se pone al final del documento.

No es obligatorio que haya anexos en los programas.

En los anexos se pone información que puede ser útil para las personas, por ejemplo, el menú de la comida.

- El cronograma de las actividades.

Es un horario detallado de las actividades que se hacen durante el evento.

En el cronograma se puede ver:

- la actividad que se va a hacer.
- la hora de esa actividad
- el lugar dónde se va a hacer.

| <b><i>Ejemplo de un cronograma de actividades.</i></b> |                         |                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Hora                                                   | Lugar                   | Actividad                           |
| 10:00 h                                                | <i>Puerta principal</i> | Recibimiento de participantes.      |
| 10:15 h                                                | <i>Salón de actos</i>   | Discurso de apertura de la jornada. |
| 10:30 h                                                | <i>Salón de actos</i>   | Charla sobre discapacidad y empleo. |
| 11:00 h                                                | <i>Cafetería</i>        | Descanso y almuerzo.                |
| 11:15 h                                                | <i>Salón de actos</i>   | Charla sobre discapacidad y ocio.   |

Cuando el programa del evento está terminado, las personas que organizan el evento hacen un resumen.

Es decir, hacen un programa mucho más pequeño y con la información más importante.

El programa resumido del evento puede ser de 2 tipos:

- Programa de actividades para las personas que asisten al evento:
  - Se entrega a las personas que asisten cuando llegan al evento.
  - Incluye: el cronograma de actividades, plano del lugar del evento y, si es necesario, algún anexo.
  
- Programa del evento para las personas trabajadoras:
  - Este programa también se llama escaleta.
  - Se da a las personas que trabajan en el evento.
  - Todas las personas que trabajan en un evento tienen un programa resumido.
  - En este programa también sale el cronograma de actividades y el plano del lugar del evento.
  - Además, sale información importante sobre el resto de personas que trabajan en el evento.  
  
Por ejemplo, información sobre la persona que se encarga del sonido del evento.
  - Este programa se entrega antes del evento para que las personas puedan leerlo antes de que empiece.

## **Invitaciones.**

Las invitaciones son tarjetas que se envían a las personas para informar de que se va a celebrar un acto.

También hay invitaciones que se hacen por teléfono o correo electrónico.



En todas las invitaciones tiene que estar escrito de forma clara:

- Quién organiza el evento.
- El nombre de la persona a la que se invita.
- El motivo de la invitación, es decir, el por qué se hace el evento.
- La hora, la fecha y el lugar dónde se va a hacer el evento.

En algunas invitaciones, además de esta información, se puede añadir más cosas:

- Información sobre el lugar donde se hace el evento.

Por ejemplo, para informar de la puerta por la que tienen que entrar las personas.

- Si se recomienda vestir de una forma determinada.

Por ejemplo, hay eventos en los que es importante que todos los hombres vayan con esmoquin.

- Confirmar que se va a ir al evento.

Hay eventos en los que las personas que los organizan, necesitan saber cuánta gente va a asistir.

### **Acreditaciones.**

Son tarjetas que sirven para identificar a las personas de un evento.

Las acreditaciones tienen el nombre y la fecha del evento.



Hay acreditaciones que también llevan el nombre de la persona o la entidad a la que pertenece.

En algunos eventos, las acreditaciones son de colores diferentes.

Estos colores sirven para diferenciar a las personas del evento.

Por ejemplo, se usa un color para las personas de la organización, otro color para las personas que asisten al evento y otro para las personas ponentes.

### **Paquete de congresista.**

Es un maletín, una bolsa o una carpeta que se da a las personas que van a un congreso.



El paquete de congresista está formado por cosas que pueden ser útiles para las personas que van al congreso:

- Programa del congreso.
- Documentación sobre las charlas del congreso.
- Cuaderno y bolígrafo para tomar apuntes.
- Información sobre las cosas que se pueden hacer en la ciudad dónde se hace el congreso.

### **Carteles de nombres de ponentes.**

Son carteles con el nombre de cada una de las personas ponentes del congreso.

Cuando una persona da una charla, se pone el cartel con su nombre al lado.

De esta forma, todas las personas saben quién es.



## Listados de personas.

Son listas donde salen los datos de las personas que van al evento.

Estas personas se han apuntado antes del día del congreso.



Los listados de personas pueden ser:

- Listado de participantes.

En esta lista se registran a las personas que participan en el congreso cuando llegan a la sede.

Por ejemplo, los ponentes o los presentadores del congreso.

- Listado de asistentes.

En esta lista se registran a todas las personas que asisten al congreso cuando llegan a la sede.

Por ejemplo, las personas que se han inscrito y han pagado.

## Hojas de registro.

Son hojas donde se apuntan los datos más importantes de las personas que asisten a un evento.

Las personas que no se han inscrito, tienen que pagar entrada y dar sus datos personales.

Estos datos se apuntan en la hoja de registro.





## 2.2. Funciones del personal auxiliar durante un congreso.

Durante un congreso el equipo de auxiliares tiene muchas tareas diferentes.



Las funciones generales del equipo de auxiliares:

- Recibir y atender a las personas que asisten al congreso.
- Informar sobre cosas importantes del congreso.
- Ayudar a las personas que organizan el congreso en todo lo que necesiten.

Las tareas concretas del equipo de auxiliares dependen del lugar donde tienen que estar durante el congreso.

- Hay auxiliares que están en la entrada del congreso.
- Hay auxiliares que están en un puesto de información general.
- Hay auxiliares que están en las salas dónde se hacen las charlas.

## Funciones del personal auxiliar en la entrada del congreso.

Las tareas del equipo de auxiliares son:

- Anotar los datos de las personas que vienen al congreso.

Es decir, registrar a las personas que llegan al congreso en la lista de asistentes.

Las personas que no se han inscrito antes del día del congreso, tienen que inscribirse y pagar la entrada.

- Entregar el paquete de congresista y las acreditaciones a las personas ya registradas.
- Anotar los datos a las personas que participan en el congreso.

Es decir, registrar a los ponentes que llegan en la lista de participantes.

- Entregar el paquete de congresista y las acreditaciones a las personas ponentes ya registradas.

Para hacer estas tareas, el personal auxiliar tiene que:

- Conocer el material que vamos a utilizar.
- Tenemos que saber cómo son las acreditaciones que damos a las personas.



- También tenemos que saber cómo son los paquetes de congresista.
- Conocer la documentación que usamos para cada tarea.
- Tenemos que saber cómo son las listas de asistentes y las listas de participantes.
- Tenemos que saber qué documentos necesitamos para hacer nuevas inscripciones.

### **Funciones del personal auxiliar en el puesto de información general.**

Los puestos de información son lugares donde las personas van cuando tienen alguna duda o problema.



En los puestos de información de los congresos, las tareas del personal auxiliar son:

- Informar a las personas sobre dónde están las salas o en qué salas se hacen las actividades.
- Informar sobre los horarios de las actividades.
- Informar si hay algún cambio en el programa de actividades.

- Informar a las personas que preguntan sobre las cosas importantes para ellas.

Para hacer estas tareas, el personal auxiliar tiene que:

- Conocer la información general del congreso.

Por ejemplo, quién organiza el congreso o de qué temas se va a hablar durante el congreso.

- Conocer dónde están los sitios más importantes del congreso.

Por ejemplo, saber dónde están las salas principales o los baños.

- Tener un programa del congreso a mano.

Con el programa podemos saber qué actividades hay o a qué hora es una actividad.

- Tener folletos, documentos y programas del congreso para entregarlos a las personas que los pidan.

- Conocer la información general del lugar o de la ciudad donde se hace el congreso.

Por ejemplo, saber qué hoteles hay cerca de la sede.

- También es importante tener información turística de la ciudad.

Por ejemplo, qué lugares visitar en la ciudad.

## Funciones del personal auxiliar en las salas de las charlas.

Dentro de la sala dónde se hacen las charlas de un congreso, nuestras tareas son:



- Comprobar que todas las personas ponentes han llegado.

Para eso, usamos la lista de participantes.

- Comprobar que la sala esta ordenada y limpia cada vez que haya un cambio de ponente.
- Antes de que una persona salga a hablar, tenemos que:
  - Poner el cartel con el nombre de la persona ponente, para que el público sepa quién es.
  - Cambiar el vaso y la botella de agua, aunque la persona de antes no haya bebido.
- Pasar el micrófono entre las personas del público para que hagan preguntas.
- Si alguna persona llega tarde, le indicamos dónde hay sitios libres para sentarse.
- A veces tenemos que acompañar a las personas hasta el lugar donde se van a sentar.

- Conocer si hay algún sitio reservado en la sala.

Por ejemplo, si hay personas con problemas para oír, lo normal es que hayan reservado los sitios más cercanos a los ponentes para así oír mejor.

- Antes de las charlas hay que comprobar que los medios audiovisuales funcionan bien.

Es decir, comprobar los micrófonos, las pantallas, los ordenadores y todas las cosas que se usan durante las charlas.

Si algo no funciona bien, tenemos que avisar a las personas encargadas de los medios audiovisuales para que lo arreglen.

Para hacer todas estas tareas, el personal auxiliar tiene que:

- Tener el programa del congreso.
- Con el programa podemos saber el orden en el que van a salir los ponentes.

Así podemos preparar con tiempo los carteles con el nombre del ponente.

- Saber utilizar los micrófonos.

Saber cómo se enciende un micrófono para que el público haga preguntas.

Cuando el ponente está dando su charla, tenemos que apagar los micrófonos.

- Saber a quién tenemos que avisar si hay algún problema en la sala.

Por ejemplo, si hay un problema de sonido, tenemos que llamar a las personas encargadas del sonido.

## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 8

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 2 del Módulo 3.

- 1) Señala cual de todas las respuestas no es un tipo de auxiliar.
  - a. Auxiliares de vuelo.
  - b. Auxiliares transfer.
  - c. Auxiliares de ferias.
  - d. Auxiliares de protocolo.
  
- 2) ¿Qué es el programa de un evento?
  - a. Es un folleto publicitario del evento.
  - b. Es un papel que te sirve para encontrar los baños únicamente.
  - c. Es un documento que solo pueden tener las personas trabajadoras en el evento.
  - d. Es un documento con toda la información del evento que tiene que estar disponible antes de que empiece.
  
- 3) Un buen programa de eventos ¿Qué cosas tiene que tener?
  - a. El cronograma de las actividades.
  - b. Los datos de la entidad que organiza el evento.
  - c. Las personas que van a dar charlas al evento.
  - d. Todas las respuestas son correctas.



- 4) ¿Cuántos tipos de programas resumidos puede haber en un evento?
- a. Puede haber 3 tipos de programas resumidos: para las personas trabajadoras, para las personas que asisten al evento y para el personal auxiliar uno diferente.
  - b. Hay de 2 tipos: uno para las personas que trabajan en el evento y otro para las personas que asisten al evento.
  - c. Nunca se hacen programas resumidos en un evento.
  - d. Solo puede haber un programa resumido.
- 5) ¿Qué materiales son más importantes en los congresos?
- a. Invitaciones y hojas de registro.
  - b. Listado de prendas para lavar después del evento.
  - c. Listados de personas y acreditaciones.
  - d. La respuesta a. y la respuesta c. son correctas.
- 6) ¿Qué cosas debería tener un paquete de congresista?
- a. Información sobre las personas ponentes.
  - b. Información sobre las personas del equipo de imagen y sonido que trabajan en el evento.
  - c. Papel higiénico y productos de aseo.
  - d. La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.

- 7) ¿Qué funciones tiene el personal auxiliar durante un congreso?
- Decir por megafonía cambios en el menú.
  - Subir y bajar el volumen de la música.
  - Recibir y atender a las personas que asisten al evento.
  - Aparcar los coches de las personas importantes.
- 8) ¿Qué funciones tiene el personal auxiliar a la entrada de un congreso?
- Comprobar que la sala está ordenada y limpia.
  - Registrar a las personas que participan en el congreso.
  - Poner el cartel del nombre de la persona ponente que va a hablar.
  - Ninguna respuesta es correcta.
- 9) ¿Qué funciones tiene el personal auxiliar en las salas de las charlas?
- Comprobar que todas las personas ponentes han llegado usando la lista de participantes.
  - Poner el cartel con el nombre de la persona ponente, para que el público sepa quién es.
  - Pasar el micrófono entre las personas del público para que hagan preguntas.
  - Todas las respuestas son correctas.

- 10) ¿Qué funciones tiene el personal auxiliar en el puesto de información general?
- a. Responder a las preguntas de las personas importantes del evento. No se encargan de responder las preguntas del público.
  - b. Informar sobre los horarios de las actividades entre otras cosas.
  - c. Comprobar la lista de asistentes cuando acabe el congreso.
  - d. Todas las respuestas son correctas.

## RESUMEN MÓDULO 3

A continuación, vamos a ver un pequeño resumen de las cosas más importantes del Módulo 3.

Los eventos corporativos son los eventos que organizan las entidades o instituciones.

Hay diferentes tipos de eventos corporativos:

- Promocionales
- Informativos
- Para intercambiar experiencias
- Académicos
- De relaciones externas.

Las personas que van a los eventos corporativos pueden ser de 2 tipos:

- El público interno.
- El público externo.

Cuando una entidad organiza un evento quiere que las personas conozcan la entidad.

Las personas conocen una entidad a través de la identidad corporativa y la imagen corporativa.

Las personas conocen una entidad a través de:

- La identidad corporativa.
- La imagen corporativa.

Según el tipo de eventos en el que trabajan, el personal auxiliar puede ser: de protocolo, de imagen, de ferias, transfer o de congresos.

El personal auxiliar de congresos hace sus funciones en 3 lugares diferentes del congreso: en la entrada del congreso, en el puesto de información general y en las salas donde se hacen las charlas.

Según el lugar dónde están, el personal auxiliar tiene que usar diferente material.

El material que tienen que conocer el personal auxiliar de congresos es:

- Acreditaciones
- Paquetes de congresos
- Listados de personas
- Hojas de registro
- Programas del congreso
- Los carteles de los nombres de los ponentes.



# **MÓDULO 4.**

## **ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS**





## MÓDULO 4. ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS

Este módulo tiene 2 temas diferentes.

En el tema 1 veremos qué es la discapacidad física y la discapacidad sensorial.

Y hablaremos de las medidas de accesibilidad que se utilizan para cada discapacidad.



En el tema 2 veremos qué es la discapacidad intelectual o del desarrollo.

Conoceremos lo que es la accesibilidad cognitiva y las medidas que se utilizan.



Si no entiendes alguna palabra que hay escrita en esta parte, estará definida en las siguientes páginas.

## TEMA 1. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL.

En este tema aprenderemos qué es la discapacidad física y la discapacidad sensorial.

Conoceremos algunas de las características más comunes de las personas con estas discapacidades.

También veremos algunas de las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad física y discapacidad sensorial en los eventos.

Y, además, aprenderemos la mejor forma de actuar cuando nos encontremos con estas personas en un evento.



## 1. DISCAPACIDAD FÍSICA.

Las personas con discapacidad física tienen dificultad para controlar alguna parte del cuerpo.

A veces pueden ser las piernas o los brazos.



La discapacidad física puede aparecer durante el embarazo, durante el parto o después de nacer.

También puede aparecer por una enfermedad o cuando la persona tiene un accidente grave.

En las personas con discapacidad física el problema puede estar en los músculos, los huesos, la [médula espinal](#) o el cerebro.

Según qué zona esté dañada, la persona puede tener diferentes dificultades:

- Si el problema está en los músculos, la persona puede tener problemas:
  - Para caminar.
  - Para usar objetos con las manos.
  
- Si el problema está en los huesos, la persona puede:
  - Tener problemas para caminar.
  - Tener problemas para usar objetos con las manos.
  - Necesitar ayuda con las cosas del día a día.

Por ejemplo, lavarse, comer o hacer las tareas de casa.

- Si el problema está en la médula espinal:
  - La persona tiene problemas para caminar.
  
- Si el problema está en el cerebro, la persona puede tener problemas:
  - Para controlar la postura del cuerpo.
  - Para caminar.
  - Para usar objetos con las manos.
  - Para comunicarse.

## **Tipos de discapacidad física.**

Existen diferentes formas de clasificar la discapacidad física.

Una de ellas es la siguiente:

- **Parálisis.**

Una persona con parálisis no puede hacer ningún movimiento con la parte del cuerpo que tiene afectada.

Por ejemplo, una persona con parálisis en las piernas no puede mover las piernas.

- **Paresia.**

Una persona con paresia puede mover un poco la parte del cuerpo que tiene afectada.

Pueden estar afectadas las piernas, los brazos y manos o todo a la vez.

Por ejemplo, una persona con paresia en el lado derecho del cuerpo, puede mover solo un poco el brazo derecho y la pierna derecha.

## Medidas de accesibilidad.

Un espacio accesible es un lugar en el que todas las personas pueden entrar y moverse sin problemas.

Las medidas de accesibilidad sirven para que los espacios sean accesibles.



Ahora, vamos a ver las **barreras** y las medidas de accesibilidad que hay en los espacios para las personas con discapacidad física.

Vamos a diferenciar según las necesidades que tienen las personas con discapacidad física:

- Personas que van en silla de ruedas.
- Personas que tienen dificultad para andar y necesitan usar **ayudas técnicas**.



- Personas que tienen dificultad para andar y no necesitan ninguna ayuda técnica.

Las barreras más habituales que se encuentran las personas que van en silla de ruedas son:

- Escaleras y bordillos.
- Cuestas muy inclinadas.
- Tener poco sitio para girar con la silla.
- Mesas demasiado altas.



Para solucionar estos problemas podemos hacer:

- Rampas, ascensores y plataformas para evitar las escaleras y los bordillos.
- Espacios grandes con sitio para girar con la silla de ruedas.
- Puertas automáticas que se abren cuando se acerca alguien.
- Pasillos y puertas anchas para pasar con las sillas de ruedas.
- Mostradores y mesas a una altura adecuada. Las personas en silla de ruedas pueden ver bien las cosas y cogerlas.
- Que las zonas de paso no tengan obstáculos.

Las barreras más habituales que se encuentran las personas que pueden andar y utilizan ayudas técnicas son:

- Escaleras y bordillos.
- Andar durante mucho rato.
- Esperar mucho rato de pie.
- Andar por pasillos estrechos.
- Utilizar objetos que se manejan con las 2 manos a la vez.



Para solucionar estos problemas podemos hacer:

- Rampas o ascensores para evitar las escaleras.
- Sillas de ruedas o cintas automáticas cuando hay que andar durante mucho rato.
- Sillas o bancos para que las personas se sienten si hay que estar de pie durante mucho rato.
- Que las zonas de paso no tengan obstáculos.



Las barreras más habituales que se encuentran las personas que tienen dificultad para andar y no usan ayudas técnicas son muy parecidas a las que hemos visto antes.



Para solucionar los problemas que se encuentran estas personas podemos hacer:

- Barandillas para las escaleras.

Así las personas pueden ayudarse al subir o bajar las escaleras.

- Acompañamientos.

Es decir, que alguien acompañe a la persona con discapacidad física por si necesita ayuda en algún momento.

## ¿Cómo debemos tratar a las personas con discapacidad física?

Cuando trabajamos como auxiliares en un evento, tenemos que saber tratar a todas las personas.

Ahora vamos a ver cómo comportarnos con una persona con discapacidad física en un evento.



Si nos encontramos con una persona que va en silla de ruedas:

- Nos ponemos en frente de la persona para hablar con él o ella.



- Nos ponemos cerca de la persona en silla de ruedas.

Pero no demasiado para que no tenga que doblar mucho el cuello para mirarnos.

- Hablamos mirando a la persona en silla de ruedas, no a su acompañante.

- No nos apoyamos en la silla de ruedas.

Tampoco dejamos cosas, como abrigos o bolsas, en la silla de ruedas.

- Antes de empujar la silla de ruedas, preguntamos a la persona si necesita ayuda.

- Si empujamos la silla de ruedas, siempre avisaremos hacia dónde vamos.

También le diremos si vamos a bajar escaleras o vamos a girar, por ejemplo.

- Si empujamos la silla, no tenemos que ir muy deprisa ni girar de forma brusca.
- Si hablamos desde un mostrador que no es accesible, salimos del mostrador para hablar al lado de la persona que va en silla de ruedas.

Si nos encontramos con una persona que puede andar y utiliza ayudas técnicas:

- Andamos al mismo ritmo que la persona que tiene dificultad para moverse, sin meterle prisa ni empujarle.
- Si lleva cosas, bolsas o paquetes, le preguntamos si necesita ayuda. No le cogemos las cosas sin preguntar.
- Siempre dejamos las muletas, el bastón o el andador cerca de la persona con dificultad para andar.
- Avisaremos a la persona con dificultad para andar si hay algún obstáculo con el que pueda tropezar.

Por ejemplo, alguna alfombra o el suelo mojado.



## 2. DISCAPACIDAD SENSORIAL.

En esta parte explicaremos lo que es la discapacidad sensorial.



Conoceremos las discapacidades sensoriales más comunes: la discapacidad visual y la discapacidad auditiva.

Veremos los diferentes tipos de cada una de estas discapacidades.

Para acabar, veremos las medidas de accesibilidad que tiene que haber en los eventos para las personas con discapacidad sensorial.

Las personas con discapacidad sensorial tienen limitaciones para utilizar alguno de sus [órganos sensoriales](#).



Los sentidos más desarrollados en las personas son la vista y el oído.

Esto quiere decir que las personas recibimos la mayor parte de la información del entorno por lo que vemos y oímos.

Y como hemos dicho, las discapacidades sensoriales más habituales son la discapacidad visual y la discapacidad auditiva.

## 2.1. Discapacidad visual.

Las personas con discapacidad visual tienen dificultades para ver bien.



Hay personas con discapacidad visual que pueden ver un poco. También hay personas con discapacidad visual que no pueden ver nada.

La discapacidad visual puede aparecer antes de nacer.

También puede aparecer después de nacer, por una enfermedad o en un accidente.

### Tipos de discapacidad visual.

La discapacidad visual se puede clasificar en diferentes tipos:

- Ceguera.

Puede ser de 2 tipos:

- Ceguera total.

La persona con ceguera total no puede ver nada.

- Ceguera parcial.

La persona con ceguera parcial puede distinguir cuando hay luz y cuando no hay luz.

Una persona con ceguera parcial no puede ver la forma de los objetos, por ejemplo.



- Déficit visual.

La persona con déficit visual sí que puede ver un poco.

Hay 3 tipos de déficit visual:

- Visión borrosa.

La persona puede ver toda la imagen, pero de forma borrosa.

- Pérdida del campo visual central.

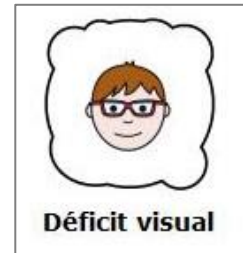
La persona sólo puede ver el borde o contorno de lo que está mirando.

Por ejemplo, si mira una cara, sólo ve la forma de la cabeza. No ve los ojos, la nariz ni la boca.

- Pérdida del campo visual periférico.

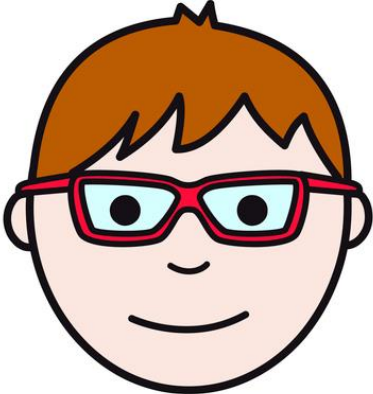

La persona solo puede ver la parte central de lo que está mirando.

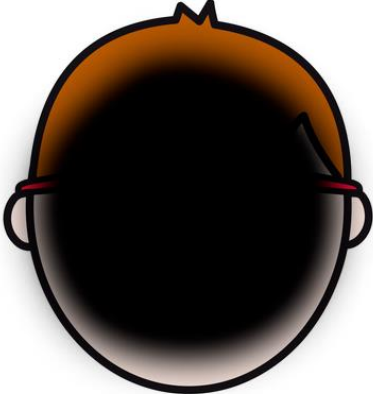
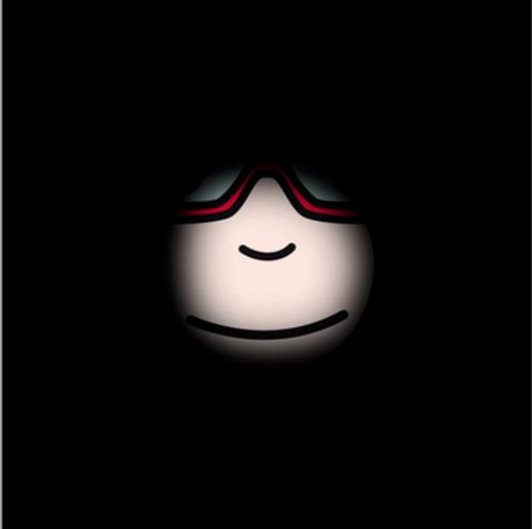
Por ejemplo, si mira una cara, sólo ve la nariz. No ve ni ojos ni boca ni la forma de la cabeza.



## ¿Cómo ven las personas con déficit visual?

Ahora vas a ver diferentes imágenes que nos enseñan las cosas que ven las personas con déficit visual.

| Visión normal                                                                      | Visión borrosa                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |

| Visión con pérdida del campo visual central                                         | Visión con pérdida del campo visual periférico                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |

## Medidas de accesibilidad.

Las barreras más comunes para las personas con discapacidad visual están relacionadas con:



- El desplazamiento.

Es decir, ir de un sitio a otro: si hay peligros u obstáculos en el camino, como escaleras o bordillos.

- La información del entorno.

Es la información de carteles o paneles de información.

También es encontrar cosas importantes que se puede necesitar como un puesto de información o el pomo de una puerta.

Las ayudas en el desplazamiento para las personas con ceguera y para las personas con déficit visual son iguales:



- Quitar obstáculos para que no se choquen.
- Poner barandillas en la pared.

Así, las personas puedan agarrarse y guiarse hacia el sitio que quieren ir.



- Información auditiva.

Es decir, un sonido o una voz que avisa a las personas de dónde están o por dónde tienen que ir.

Por ejemplo, hay autobuses que tienen una voz que avisa de cuál es la siguiente parada que se hace.

Otro ejemplo son los sonidos que hacen algunos semáforos cuando se ponen en verde para que puedan pasar las personas.

- Poner [pavimentos diferenciadores](#) en el suelo.

Es decir, poner una parte del suelo con diferente textura y color al resto del suelo de alrededor.

Pueden ser unas cintas pegadas al suelo o unas baldosas especiales.

Las personas cuando las pisan o cuando pasan el bastón por esa zona, notan que son diferentes.

Así reconocen que hay escaleras, bordillos o que hay un cambio de dirección.

Como hemos dicho antes, las barreras más habituales que se encuentran las personas con discapacidad visual son el desplazamiento y la información.

Ahora vamos a ver las ayudas para superar las barreras en la información.

Estas ayudas las vamos a separar en 2 grupos:



- Ayudas para personas con ceguera total que no pueden ver nada.
- Ayudas para personas con déficit visual que sí que pueden ver un poco.

Algunas ayudas para las personas con ceguera son:



- El sistema Braille.

Es la forma que usan las personas con discapacidad visual para leer y escribir.

En vez de letras usan puntos en relieve, y al tocarlos con los dedos, saben lo que hay escrito.

Cada combinación de puntos es una letra o un número.

- La descripción de audio.

Una voz grabada dice lo que está pasando en un vídeo.

La descripción de audio también se usa en películas y teatro.

- Los planos y mapas en relieve.

Son mapas y planos que se hacen en relieve.

Las personas con discapacidad visual pueden tocarlos y saber dónde están.

Algunas cosas que pueden ayudar a las personas que sí pueden ver un poco son:



- Escribir la información con letras grandes y luminosas, para que se pueda leer mejor.
- Diferenciar bien el color de la letra y el color del fondo en el que está escrito.

Por ejemplo:

Texto en letra negra y fondo en blanco, sí se ve bien.

Texto en letra amarilla y fondo en naranja, no se ve bien.

**ESTE TEXTO  
SE VE BIEN**

**ESTE TEXTO  
SE VE MAL**

- Poner luz en todos los espacios para que se pueda ver bien.

## ¿Cómo debemos tratar a las personas con discapacidad visual?

Ahora vamos a explicar cómo comportarnos si nos encontramos a una persona con discapacidad visual en un evento.



- Para saludar a una persona con discapacidad visual, nos presentamos y después cogemos su mano para que sepa que queremos saludarle.
- Antes de ayudar a una persona con discapacidad visual, siempre preguntamos si necesita nuestra ayuda.
- Cuando hablamos con una persona con discapacidad visual, nos dirigimos a ella, no a su acompañante.
- Si la persona con discapacidad visual va con un [perro guía](#), no acariciamos al perro ni le damos comida.

El perro está trabajando y no hay que distraerlo.

- Cuando hablamos con personas con discapacidad visual tenemos cuidado con las palabras que utilizamos.
  - No debemos usar palabras como aquí o allí.  
Mejor diremos: a tu derecha o a tu izquierda.

- Cuando queremos enseñar algo a una persona con discapacidad visual, cogemos su mano y la acercamos a lo que le queremos enseñar.

Por ejemplo, si le queremos decir donde puede sentarse, le cogemos la mano y hacemos que toque la silla.

Le decimos: aquí puede sentarse.

- Podemos utilizar las palabras ver y mirar de forma natural.

A las personas con discapacidad visual no les suele molestar.

En caso de que veamos que le ha molestado, pediremos disculpas.

- Cuando nos vayamos o cuando volvamos de algún sitio tenemos que decírselo a la persona.

- Siempre hay que decirle a la persona con discapacidad visual lo que vamos a hacer.

Por ejemplo, le decimos: voy a llamar al encargado o encargada.

## 2.2. Discapacidad auditiva.

Las personas con discapacidad auditiva tienen dificultad para oír.



La pérdida auditiva puede ser en un oído o en los 2 oídos.

La pérdida auditiva puede aparecer de golpe o poco a poco.

La discapacidad auditiva puede aparecer antes de nacer.

También puede aparecer después de nacer por una enfermedad o en un accidente.

El momento en el que aparece la pérdida auditiva es muy importante:

- Si la pérdida auditiva aparece antes de aprender el lenguaje verbal:

- La persona ya no puede aprender el lenguaje oral.
- La persona tendrá que hablar con lengua de signos.

La lengua de signos es el lenguaje con el que se comunican las personas con discapacidad auditiva.

En la lengua de signos la comunicación se hace mediante los gestos que hace la persona.

- Si la pérdida auditiva aparece después de aprender el lenguaje verbal:
  - La persona puede aprender a hablar con lenguaje verbal o aprender a leer los labios.

## **Tipos de discapacidad auditiva.**

La discapacidad auditiva se puede clasificar de diferentes maneras.

La clasificación más útil para nuestro trabajo es:

- Sordera.

La persona con sordera no oye nada.

El lenguaje se aprende por vía visual, por ejemplo, la lengua de signos.

- Hipoacusia.

La persona con hipoacusia oye un poco.

El lenguaje se aprende por vía oral, es decir, lengua hablada.

Las personas con hipoacusia pueden utilizar ayudas para poder oír mejor.

Estas ayudas se llaman **prótesis auditivas**.

Las prótesis auditivas más comunes son:

- Los audífonos.

Son aparatos que se ponen detrás de la oreja y que se usan para oír mejor los sonidos y las voces.



- El implante coclear.

Es un aparato que lo ponen los médicos en una operación y que se utiliza para oír mejor.

Este aparato tiene 2 partes: una dentro de la cabeza y otra fuera de la cabeza.

## Medidas de accesibilidad.

Las barreras más comunes con las que se encuentran las personas con discapacidad auditiva son:



- Enterarse de las señales auditivas.  
Por ejemplo, las alarmas o los timbres.
- Enterarse de la información que se da por altavoces.  
Por ejemplo, lo que dicen las personas que hablan en charlas o conferencias.
- Relacionarse con otras personas.  
Por ejemplo, si nadie sabe hablar con lengua de signos, la persona con discapacidad auditiva tiene más difícil hablar con otras personas.

Algunas medidas de accesibilidad para ayudar a las personas con discapacidad auditiva son:

- La información tiene que estar escrita.  
Así las personas pueden leer toda la información de un lugar.
- En sitios cerrados, como cines o salas, se puede instalar un **bucle magnético**.  
Así, las personas con hipoacusia que llevan prótesis auditivas pueden oír mejor.





- En charlas o conferencias, es importante tener también un [intérprete de lengua de signos](#).

- Si se ponen vídeos, tienen que tener [subtítulos](#).

Las personas con discapacidad auditiva pueden leer lo que pone en los subtítulos.

- Las alarmas tienen que tener sonido y luz.

Cuando hay una alarma, se oye sonido y se ve luz.

Así las personas con discapacidad auditiva se pueden enterar.

## ¿Cómo debemos tratar a las personas con discapacidad auditiva?

Ahora vamos a ver cómo comportarnos si nos encontramos con una persona con discapacidad auditiva en un evento.



- No gritamos cuando hablamos con una persona con discapacidad auditiva.
- Cuando hablamos con una persona con discapacidad auditiva, nos dirigimos a ella.  
No hablamos a su intérprete.
- Para hablar con una persona con discapacidad auditiva cuando no nos mira, tocamos su hombro para que se dé cuenta de que queremos hablar con él o ella.
- Cuando hablamos con una persona con discapacidad auditiva, le miramos a la cara y sin tener nada cerca de la boca.  
Así, la persona nos puede leer los labios.
- Si no entendemos algo de lo que la persona con discapacidad auditiva nos dice, pedimos que nos lo repita.
- Si la persona con discapacidad auditiva no entiende algo de lo que le decimos, lo repetimos con otras palabras.

## EJERCICIO DE EVALUACIÓN 9

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 1 del Módulo 4.

- 1) ¿Qué formas de clasificar la discapacidad física hemos aprendido?
  - a. Parálisis y tetraplejía.
  - b. Paresia y parálisis.
  - c. Paresia y personas en silla de ruedas.
  - d. Personas que necesitan ayudas técnicas y personas que necesitan ayuda para subir bordillos.
  
- 2) En alguna de estas respuestas hay una incorrecta. Señala cual es.
  - a. Una barrera para una persona con discapacidad física es una escalera.
  - b. Una barrera para una persona con discapacidad física es un bordillo.
  - c. Una barrera para una persona con discapacidad física es un documento difícil de entender.
  - d. Una barrera para una persona con discapacidad física en silla de ruedas es una habitación con poco espacio para girar con la silla de ruedas.

- 3) De todas las respuestas, señala la que no sea una buena medida de accesibilidad para personas con discapacidad física.
- a. Rampas para evitar escaleras.
  - b. Puertas con pomo que se abren empujando.
  - c. Zonas de paso de sin obstáculos.
  - d. Tener sillas o bancos para que las personas se sienten.
- 4) ¿Cómo debemos comportarnos ante una persona que utiliza una silla de ruedas?
- a. Le indicamos a dónde nos vamos a dirigir en todo momento, para que no se asuste.
  - b. Hablamos con la persona mientras empujamos la silla.
  - c. Mientras le acompañamos a su sitio colgamos nuestras pertenencias en las asas de su silla de ruedas, para ir más cómodos y cómodas.
  - d. Si va con una persona que le acompañe, siempre nos dirigimos a esta persona.
- 5) ¿Qué tipos de discapacidades podemos encontrar si hablamos de discapacidad sensorial?
- a. Discapacidad física, visual y auditiva.
  - b. Discapacidad visual únicamente.
  - c. Discapacidad visual y auditiva.
  - d. Discapacidad auditiva y enfermedad mental.

- 6) La discapacidad visual, ¿cómo se puede clasificar?
- Personas ciegas y personas que ven mal.
  - Personas con perros guía y personas con bastones.
  - Personas con ceguera total y personas con déficit visual.
  - Personas con ceguera total, personas con ceguera parcial y personas con déficit visual.
- 7) ¿Qué medidas de accesibilidad tenemos que tener en cuenta con personas con discapacidad visual en un evento?
- Ayudar a moverse de un lado a otro.
  - Comunicar la información por megafonía.
  - Poner barandillas en las paredes para agarrarse.
  - Todas las respuestas son correctas.
- 8) ¿Cuál es la definición correcta?
- El sistema Braille es un idioma que utiliza puntos en relieve con el que las personas se pueden comunicar, pero no se pueden escribir números.
  - La descripción de audio es una persona hablando al lado tuyo mientras ves un video o una película.
  - Los planos y mapas en relieve son mapas que pueden utilizar las personas con discapacidad visual para saber dónde están.
  - Las muletas son ayudas técnicas para todas las personas con discapacidad visual.

- 9) ¿Cuál de todas las respuestas no es una medida de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva?
- a. Instalar bucles magnéticos en espacios cerrados.
  - b. Comunicar por megafonía las noticias importantes.
  - c. Disponer de una persona intérprete de signos.
  - d. Utilizar subtítulos cuando se vean vídeos.
- 10) ¿Qué no hay que hacer cuando nos relacionamos con una persona con discapacidad auditiva?
- a. No tocar el hombro de la persona con discapacidad visual cuando hablamos con ella
  - b. Hablarle despacio y en alto, sin gritar.
  - c. Mirar a la cara de la persona con discapacidad visual
  - d. Si no entendemos algo que nos ha dicho la persona con discapacidad auditiva, pedirle que lo repita.

## TEMA 2. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO.

En este tema vamos a ver lo que es la discapacidad intelectual o del desarrollo.

Aprenderemos algunas de las características más comunes de las personas con estas discapacidades.

Conoceremos las medidas de accesibilidad que necesitan las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo para ir a un evento.

Y también aprenderemos la mejor forma de actuar cuando nos encontres a estas personas en nuestro trabajo de auxiliares.



## 1. DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO.

En esta parte explicaremos la diferencia entre la discapacidad intelectual y la discapacidad del desarrollo.



### 1.1. Discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad intelectual tienen algunas limitaciones en las habilidades relacionadas con la capacidad cognitiva.



A las personas con discapacidad intelectual les puede parecer más difícil entender algunas cosas y aprender habilidades nuevas.

Algunas habilidades que pueden parecer más difíciles para las personas con discapacidad intelectual pueden ser:

- Aprender cosas nuevas
- Resolver problemas
- Comunicarse
- Relacionarse con otras personas
- Tener habilidades de cuidado personal.

La discapacidad intelectual puede aparecer antes de nacer o después de nacer, pero siempre aparece antes de los 18 años.



## **Tipos de discapacidad intelectual.**

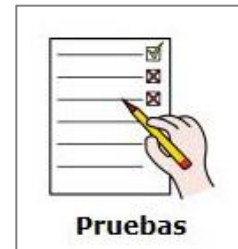
La discapacidad intelectual puede clasificarse de diferentes formas.

Aquí vamos a explicar 2 formas diferentes de clasificarla.

La primera forma de clasificar la discapacidad intelectual tiene en cuenta:

- La **inteligencia** de una persona.
- La **capacidad adaptativa** de una persona.

Para conocer la inteligencia y la capacidad adaptativa, la persona tiene que hacer unas pruebas y unos cuestionarios.



Según los resultados de estas pruebas, la discapacidad intelectual puede ser:

- Leve
- Moderada
- Severa
- Profunda.

Otra forma de clasificar la discapacidad intelectual es la que clasifica a las personas con discapacidad según los [apoyos](#) que necesitan.



Para nosotros esta es la mejor forma de clasificar la discapacidad intelectual.

Nos ayuda a conocer un poco más las necesidades de cada persona.

Puede haber 4 tipos de apoyos:

- Personas con necesidades de apoyo generalizado.

La persona necesita apoyo para hacer la mayoría de las cosas.

Suele necesitar apoyo para toda la vida.

Por ejemplo, una persona que necesita ayuda para vestirse o ducharse.

- Personas con necesidades de apoyo extenso.

Necesitan menos apoyo que las de antes, pero sí que necesitan [supervisión](#) para hacer las cosas.

Suelen tener más autonomía.

Por ejemplo, una persona que puede comer y vestirse solo, pero necesita que alguien supervise cómo lo hace.

- Personas con necesidades de apoyo limitado.

Necesitan apoyo para alguna cosa, pero sólo durante un tiempo limitado.

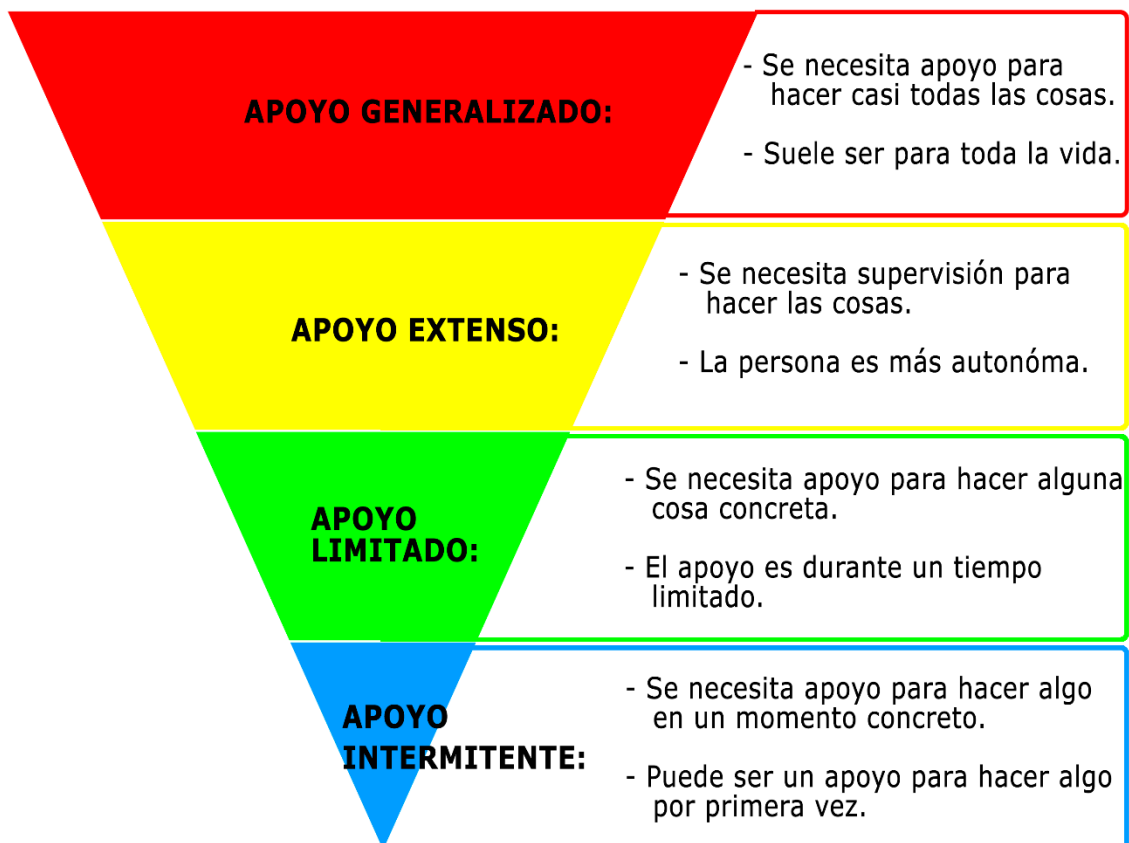
Por ejemplo, una persona que necesita que le acompañen para ir al trabajo.

- Personas con necesidades de apoyo intermitente.

Necesitan apoyos sólo en algunos momentos.

Por ejemplo, para ir por primera vez a un sitio nuevo en autobús.

## MÁS APOYOS



## MENOS APOYOS

## 1.2. Discapacidad del desarrollo.

Dentro de las discapacidades del desarrollo están todas las que aparecen mientras las personas están creciendo.

Es decir, hasta que las personas cumplen los 18 años.



Las personas con discapacidad del desarrollo tienen limitaciones en algunas áreas de la vida muy importantes.

Por ejemplo, en el lenguaje, la movilidad, aprender cosas nuevas o vivir de manera independiente.

Las personas con discapacidad del desarrollo necesitan los mismos tipos de apoyos que hemos visto para las personas con discapacidad intelectual.



Las discapacidades del desarrollo pueden ser muy diferentes unas de otras.

- Algunas discapacidades afectan a un solo área.

Por ejemplo, los trastornos del lenguaje.

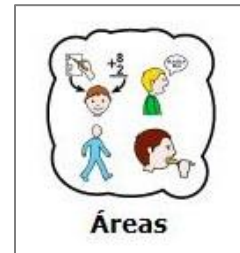
Causan problemas para hablar, entender lo que dicen otras personas o las 2 cosas a la vez.

Solo afectan a cosas relacionadas con el lenguaje.



- Otras discapacidades afectan a varias áreas de la vida de la persona.

Por ejemplo, la discapacidad intelectual, los trastornos del espectro autista o la parálisis cerebral.



Cuando trabajamos como personal auxiliar en un evento, podemos encontrar personas con cualquier tipo de discapacidad del desarrollo.

Aquí solo vamos a explicar algunas de las más conocidas.

### **Discapacidad intelectual**

Como ya hemos hablado de la discapacidad intelectual antes, no repetiremos la información.



La discapacidad intelectual también es una discapacidad del desarrollo. Recordamos que:

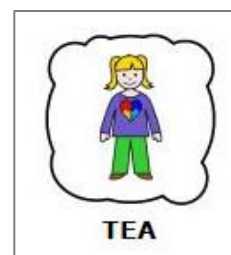
- Aparece antes de cumplir los 18 años.
- Las personas con discapacidad intelectual tienen limitaciones en varias áreas importantes de la vida.

Por ejemplo, el lenguaje, aprender cosas nuevas, relacionarse con otros o vivir de forma independiente.

## Trastorno del espectro autista

A los [trastornos del espectro autista](#) también se le conoce como TEA.

A partir de ahora diremos personas con TEA en vez de personas con trastorno del espectro autista.



Todas las personas cogemos la información del entorno a través de los sentidos.

Por ejemplo, con el sentido del gusto sabemos si una comida es dulce o salada.

Con el sentido del tacto, sabemos si un objeto es duro o suave.

Las personas con TEA entienden la información de su entorno de forma distinta a otras personas.

Esto quiere decir que cuando oyen o ven algo, lo oyen o lo ven de forma diferente a como lo hacemos las demás personas.

Por ejemplo, si a una persona con TEA le hacemos una caricia, esa persona puede sentirlo como si le tocaras con un estropajo.

Las personas con TEA también pueden tener problemas para comunicarse y para relacionarse con otras personas.

## **Parálisis cerebral**

La parálisis cerebral se produce porque hay una lesión en el cerebro.

Esta lesión puede aparecer antes de nacer o después de nacer.

Pero siempre aparece antes de cumplir los 5 años.

Las personas con parálisis cerebral tienen dificultad para controlar los músculos del cuerpo.

Según lo afectada que está la persona, puede tener dificultad para caminar, mantener el equilibrio, hablar, comer o respirar.

Hay personas con parálisis cerebral que pueden tener otros problemas o discapacidades.

Por ejemplo, hay personas con parálisis cerebral que pueden tener discapacidad intelectual.



## ¿Cómo debemos tratar a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo?

Ahora vamos a ver cómo comportarnos con una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo cuando trabajamos como auxiliares.



Si nos encontramos con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que tienen problemas para comunicarse:



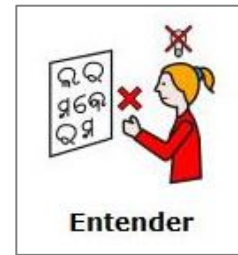
- Hablamos a la persona con discapacidad, no a la persona que le acompaña.
- Hablamos en un tono normal, no gritamos.
- Si no entendemos algo que nos ha dicho la persona, preguntamos para que lo repita.
- Cuando hablamos con la persona, damos tiempo para que termine de hablar.

No interrumpimos ni terminamos las frases que nos está diciendo.

- Si lleva algún aparato para comunicarse, no lo tocamos ni lo miramos mientras lo está utilizando.



Si nos encontramos con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que tienen problemas para comprender las cosas:



- Hablamos con palabras sencillas.
- Nos aseguramos de que la persona nos ha entendido.  
Preguntamos a la persona si ha entendido lo que le hemos explicado.
- Si pensamos que la persona no ha entendido algo, lo repetimos usando otras palabras.
- No tratamos a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo como si fueran niños.  
No hablamos con el tono de voz que usaríamos con los niños.

## 2. ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN ENTORNOS.

En este apartado vamos a hablar de la [accesibilidad cognitiva](#).



La accesibilidad cognitiva puede estar en cualquier cosa.

Por ejemplo:

- En entornos, como una calle o un centro comercial.
- En productos, como una noticia en el periódico o un ordenador.
- En servicios, como los autobuses o la atención que nos dan cuando vamos al hospital.

Nosotros nos vamos a centrar en la accesibilidad cognitiva de los entornos.

## 2.1. ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

Como hemos visto antes, la accesibilidad de un entorno, quiere decir que ese entorno es fácil de encontrar y fácil de entrar.

También decimos que un objeto es accesible cuando ese objeto se puede coger y se puede usar fácilmente.

También hemos dicho que la palabra cognitiva está relacionada con la capacidad de las personas para entender y comprender la información.

La accesibilidad cognitiva quiere decir que un lugar:

- Es fácil de encontrar.

El camino que lleva hasta ese lugar está bien señalizado.

Todas las personas entendemos esas señales.



- Es fácil de entrar.

La entrada está bien señalizada.

Todas las personas vemos donde está y podemos entrar sin problema.



- Es fácil de entender.

Una vez dentro, todas las personas nos podemos manejar bien.

Por ejemplo, sabemos dónde están los baños y dónde está el mostrador de información, sin preguntar a nadie.



La accesibilidad cognitiva tiene que ver con información fácil de comprender para todas las personas.

Cuando hay accesibilidad cognitiva, cualquier persona puede entender la información que hay en el entorno, los servicios, los edificios de una ciudad, las páginas web o los libros que lee.

La accesibilidad cognitiva es útil para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Pero también es útil para otras personas como los niños y las niñas, las personas mayores o las personas que hablan otro idioma.

### **¿Qué aporta la accesibilidad cognitiva a las personas?**

La accesibilidad cognitiva ayuda a mejorar algunas cosas muy importantes para las personas. Por ejemplo:

- Mejora la autonomía de las personas.

Cuando un entorno es accesible, las personas son más autónomas.

Necesitan menos apoyos para hacer cosas o ir a diferentes lugares.

Como las personas entienden el entorno, se orientan mejor y aprovechan mejor los espacios.

- Mejora la autoestima de las personas.

Cuando un entorno es accesible, las personas hacen más cosas solas.

Y por eso, las personas tienen más autoestima, es decir, están más contentas con ellas mismas.

- Participación de las personas.

Las personas que entienden el entorno en el que están, son capaces de manejarse en ese entorno.

Por eso pueden participar mejor en las cosas que hacen.

Esto quiere decir que las personas pueden relacionarse mejor entre ellas y con el entorno.

## **2.2. Medidas de accesibilidad cognitiva**

Como hemos dicho antes, la accesibilidad cognitiva es hacer que los entornos sean fáciles de encontrar, de entrar y de entender.



Es decir, para que un lugar sea accesible, tiene que ser fácil:

- Llegar hasta el edificio.
- Entrar en el edificio.
- Saber a qué planta tenemos que subir.
- Saber por dónde ir al ascensor.
- Y, además, saber a quién preguntar si tenemos alguna duda.

Las barreras más habituales con las que se encuentran las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo pueden dividirse en 2 grupos:

- Las barreras relacionadas con la información y la comunicación en un espacio.

Por ejemplo:

- Textos difíciles de entender.
- Información auditiva que habla muy deprisa.
- Tablones con horarios confusos.



Para solucionar estas barreras se utiliza la lectura fácil y los sistemas aumentativos y alternativos de la comunicación.

- Las barreras relacionadas con la orientación dentro de un espacio.

Por ejemplo:

- Indicaciones difíciles para llegar a un sitio.
- Falta de indicadores de tiempo de espera.
- Falta de personas a quién preguntar.

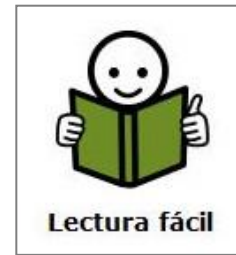


Para solucionar estas barreras se utiliza la [señalética](#), los [caminos visuales](#) y los [postes separadores](#).

## Lectura fácil

La lectura fácil es una forma de hacer que la información sea más fácil de entender.

Es decir, con la lectura fácil se hace información más accesible.



Hay diferentes formatos de información que se pueden hacer en lectura fácil:

- Información escrita. Por ejemplo, los libros o los periódicos.
- Información electrónica. Por ejemplo, las páginas web.
- Información en audio. Por ejemplo, las noticias de la radio.
- Información en vídeo. Por ejemplo, los subtítulos de una película.

Para hacer información en lectura fácil hay que seguir unas normas. Las normas que se siguen dependen del formato de la información.

Para la información escrita en lectura fácil, como folletos o libros, seguimos estas normas:



- Utilizar palabras sencillas, para que todas las personas las entiendan.

Si se usan palabras difíciles hay que explicar lo que significan.

- Escribir con frases cortas.
- Poner junta toda la información sobre el mismo tema.
- Poner el texto de un color diferente al fondo donde está escrito.

Por ejemplo, el texto en letra negra y el fondo blanco.

- Utilizar letra grande y clara, para que se vea bien.
- Poner ejemplos para explicar las cosas.
- Poner imágenes para ayudar a las personas a entender el texto.  
Las imágenes tienen que ser claras y ayudar a entender el texto.



Para la información electrónica en lectura fácil, como una página web, seguimos estas normas:



- La información tiene que estar escrita con las mismas normas que usamos para la información escrita.

- La página web puede tener cosas que hacen la información más fácil de entender.

Por ejemplo, usar un lector de pantalla para que el ordenador lea en voz alta las palabras que hay en la pantalla.

- Usar vídeos cortos en los que salen personas para leer y explicar los textos.

- La información de la página tiene que ser fácil de encontrar.

Para ayudar a encontrar la información de forma más fácil se usa una [herramienta de búsqueda](#) o buscador.

Para la información de audio hay que seguir estas normas:



- Utilizar palabras sencillas y frases cortas.

- En el audio no tiene que haber ruidos de fondo.

El ruido de fondo puede molestar la información que se está dando.

- Tampoco tiene que haber interrupciones, por ejemplo, de publicidad.

Además, para la información en audio, es importante tener en cuenta a la persona que está hablando.

- La persona debe pronunciar bien y vocalizar bien cuando está hablando.

- La persona tiene que hablar en un tono normal de voz.

Es decir, no tiene que gritar y tampoco hablar demasiado bajo.

- La persona tiene que hablar a un ritmo normal, ni muy deprisa, ni muy despacio.

Para hacer que los vídeos sean accesibles podemos:



- Poner subtítulos.

Es decir, escribir con palabras todo lo que se está viendo en las imágenes.

Hay que escribir todo lo que las personas dicen.

Pero también hay que escribir lo que se oye alrededor.

Por ejemplo, si hay gente riendo, si hay truenos o si se oyen coches de fondo.

- Poner descripción de audio.

Esto quiere decir que una voz grabada va explicando todo lo que va pasando en el vídeo.

Los subtítulos y las descripciones de audio también tienen que cumplir las normas de la información escrita.

De esta forma, cuando leemos los subtítulos o cuando oímos las descripciones de audio, todas las personas podemos entender la información del vídeo.

## **Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.**

Los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación también se les conoce como SAAC.



A partir de ahora usaremos SAAC en vez de sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.

Los SAAC son formas de comunicación que usan las personas que no pueden hablar o que tienen problemas para hablar.

Es importante saber que:

- Los sistemas aumentativos de comunicación se usan para aumentar el lenguaje hablado.

Los utilizan las personas que tienen dificultades para comunicarse con otras personas.

- Los sistemas alternativos de comunicación se usan para sustituir al lenguaje hablado.

Los utilizan las personas que no tienen lenguaje.

Los SAAC utilizan diferentes tipos de símbolos para mejorar la comunicación:

- Los símbolos gestuales, como la mímica, los gestos o los signos manuales.
- Los símbolos gráficos, como las fotografías, los dibujos, los pictogramas, las palabras o las letras.

## **Símbolos gestuales:**

Los símbolos gestuales son los gestos que usamos todas las personas o la mímica.

Por ejemplo, el gesto de estar en silencio es un gesto que todas las personas hemos hecho alguna vez.

Todos reconocemos este gesto cuando lo vemos.

Hay personas que se comunican con un sistema de símbolos que utiliza gestos y lenguaje hablado a la vez.

Este sistema se llama [lenguaje bimodal](#).

En el módulo 1 hemos visto que la lengua de signos es un idioma que se ha aprendido y se ha adquirido de forma natural, como el lenguaje hablado.

Por esto, la lengua de signos que utilizan las personas con discapacidad auditiva no es un SAAC.

## **Símbolos gráficos:**

- Pueden ser sistemas sencillos.

Por ejemplo, los dibujos o las fotografías.

- Pueden ser sistemas más difíciles.

Por ejemplo, la escritura (letras, palabras y frases) o los [sistemas pictográficos](#).

Para comunicarse con sistemas de símbolos gráficos, es necesario usar productos de apoyo.

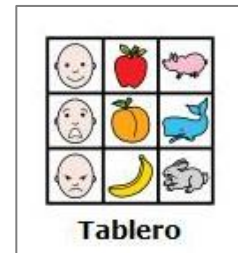
Algunos productos de apoyo que se usan para la comunicación son:

- Los tableros de comunicación.

En un papel se ponen los símbolos gráficos de comunicación que utiliza la persona.

Estos símbolos gráficos pueden ser fotografías o pictogramas, por ejemplo.

La persona señala la foto o el pictograma que representa lo que quiere decir.



- Los comunicadores electrónicos.

Son aparatos especiales que se utilizan para comunicarse.

La persona señala en el aparato lo que quiere decir y una voz grabada lo dice con lenguaje hablado.



- Los programas especiales para comunicarse que se utilizan en los ordenadores o las tablets.



## Espacios accesibles.

Cuando hablamos de espacios accesibles es importante tener en cuenta las siguientes cosas:

### Señalética.

La señalética utiliza señales que nos dan información para orientarnos en el espacio.

Las señales nos indican cómo ir a un espacio, pero también nos indican cómo utilizar ese espacio.



Las señales utilizadas pueden clasificarse según la función que tienen:

- Las señales orientadoras sitúan a la persona en un lugar.

Por ejemplo, mapas o planos.



- Las señales informativas nos dan información.

Por ejemplo, información de horarios o servicios.



- Las señales direccionales sirven para indicar la dirección para ir a un lugar.

Por ejemplo, las flechas indicativas.



- Las señales reguladoras sirven para indicar lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer.

Como las señales de prohibido el paso.



Para que las señales sean accesibles tienen que cumplir unas normas:

- Las señales pueden tener imagen y texto.

También puede tener sólo imagen.

Pero una señal con sólo texto no es accesible para todas las personas.

Hay personas que no saben leer o que no entienden el idioma.

- La imagen puede ser un dibujo, fotografía o pictograma.
- Los pictogramas deben ser sencillos y comprensibles para el mayor número de personas.



## **Caminos visuales.**

Son líneas de colores que están en el suelo.

Estas líneas empiezan en un punto importante, por ejemplo, la entrada del edificio.

Y terminan en otro punto importante, por ejemplo, el ascensor.

Las personas siguen estas líneas para llegar hasta el sitio a dónde quieren ir.

En los lugares donde hay caminos visuales, es más difícil que las personas se pierdan.

Las personas están viendo la línea de color durante todo el recorrido.

Además, es importante que haya carteles de información durante el recorrido del camino visual.

Así, las personas pueden recordar hacia dónde van.

## **Postes separadores.**

Sirven para marcar zonas a las que no se puede pasar.

También se utilizan para que las personas hagan una fila.

Los postes separadores son útiles porque las personas lo pueden ver y tocar.

Es decir, son una barrera física y las personas pueden chocar con los postes.

## **EJERCICIO DE EVALUACIÓN 10**

A continuación, vamos a hacer un ejercicio de evaluación para saber si hemos aprendido el contenido del Tema 2 del Módulo 4.

- 1) ¿Qué habilidades pueden parecer más difíciles a una persona con discapacidad intelectual?
  - a. Resolver problemas.
  - b. Relacionarse con otras personas.
  - c. Aprender cosas nuevas.
  - d. Todas las respuestas son correctas.
  
- 2) La discapacidad intelectual se clasifica según las necesidades de apoyo a las personas ¿Podrías decir cuál es la clasificación de los apoyos?
  - a. Apoyo generalizado, extenso e intermitente.
  - b. Apoyo generalizado, extenso, limitado e intermitente.
  - c. Apoyo generalizado, extenso, limitado, consciente e intermitente.
  - d. Apoyo extenso e intermitente.

- 3) ¿Cómo debemos comportarnos ante una persona con discapacidad intelectual o del desarrollo?
- a. Gritamos para que nos entienda mejor.
  - b. Si le cuesta mucho hablar, le insistimos para que termine sus frases rápido.
  - c. Preguntamos si no hemos entendido algo que nos ha dicho.
  - d. La respuesta a. y la respuesta c. son correctas.
- 4) ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?
- a. Es la propiedad que tienen las cosas de nuestro entorno para entretener a la gente.
  - b. Es la propiedad que tienen las cosas de nuestro entorno para hacer más fácil la vida a las personas mayores.
  - c. Es la propiedad que tienen las cosas de nuestro entorno de ser entendidas fácilmente.
  - d. Es la propiedad que tienen las cosas de ser cognitivamente difíciles de entender.
- 5) La accesibilidad cognitiva ayuda a mejorar:
- a. La autoestima, la autonomía y la participación.
  - b. La autoestima, la participación y la conciencia.
  - c. La resolución de conflictos, la seguridad y la coordinación.
  - d. La respuesta a. y la respuesta c. son correctas.

6) ¿Qué es la lectura fácil?

- a. Es una forma de escribir libros de aventuras para niños y niñas.
- b. Es un método de redacción que ayuda a mejorar la condición física de una persona.
- c. Solo es una forma de dar información escrita de manera sencilla.
- d. Es una forma de hacer que la información sea más fácil de entender.

7) Algunas medidas para hacer lectura fácil son:

- a. Utilizar palabras sencillas y en letra grande.
- b. Poner ejemplos para explicar las cosas.
- c. La respuesta a. y la respuesta b. son correctas.
- d. Ninguna respuesta es correcta.

8) ¿Qué significan las siglas SAAC?

- a. Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación.
- b. Sistemas aumentativos y asociativos de comunicación.
- c. Sistemas alternativos y alertadores de comunicación.
- d. Sistemas apelativos y alternativos de comunicación.

- 9) ¿Qué tipos de símbolos hay en los SAAC?
- Símbolos gestuales y lengua de signos.
  - Símbolos gráficos y símbolos icónicos.
  - Símbolos gráficos y lenguaje bimodal.
  - Símbolos gestuales y símbolos gráficos.
- 10) Para que un espacio sea accesible ¿Qué tipos de señales podemos utilizar?
- Señales orientadoras.
  - Señales direccionales.
  - Señales reguladoras.
  - Todas las respuestas son correctas.

## RESUMEN MÓDULO 4

A continuación, vamos a ver un pequeño resumen de las cosas más importantes del Módulo 4.

En nuestro trabajo de auxiliares de eventos tendremos que relacionarnos con personas con discapacidad.

Hay diferentes tipos de discapacidades:

- Discapacidad física
- Discapacidad sensorial
- Discapacidad intelectual o del desarrollo

Las personas con discapacidad física tienen problemas para controlar y mover partes de su cuerpo.

Pueden necesitar ayudas, como bastones, muletas o sillas de ruedas.

Las personas con discapacidad sensorial, pueden ser personas con discapacidad visual o discapacidad auditiva.

Las personas con discapacidad visual tienen problemas para ver bien. Hay personas que no ven nada y otras que ven con dificultad.

Estas personas pueden necesitar ayudas como bastones, sistema braille o perros guía.

También podemos encontrar personas con discapacidad auditiva, es decir, personas con problemas para escuchar. Hay personas que no escuchan nada y otras que escuchan con dificultad.

Algunas ayudas que necesitan pueden ser audífonos, bucle magnético o intérpretes de lengua de signos.

Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades para aprender cosas nuevas, resolver problemas o relacionarse con otras personas.

Y las personas con discapacidad del desarrollo necesitan ayuda en algunas áreas de su vida, como puede ser comunicarse con las demás personas, vivir de manera independiente o entender lo que les rodea.

Algunas ayudas que pueden utilizar estas personas son los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación, la lectura fácil o la señalética en los espacios.

Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que el resto de personas a estar en eventos.

Por eso es importante que como auxiliares de eventos sepamos cómo tratar a estas personas.

Algunos consejos generales son:

- Preguntar a la persona con discapacidad si necesitan nuestra ayuda.
- Hablar despacio a la persona con discapacidad a la cara.
- Preguntar las cosas que no hayamos entendido bien.
- Comunicar a la persona con discapacidad a dónde vamos si la tenemos que acompañar.
- Tratar con respeto siempre a la persona con discapacidad y no extrañarse por su manera de ser o las ayudas técnicas que utiliza.





# ANEXOS



## **ANEXO 1: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 1**

En este apartado vas a ver las definiciones de las palabras difíciles de entender del módulo 1 del manual.

Las palabras están organizadas en relación a los temas en los que aparecen.

### **TEMA 1. LA COMUNICACIÓN**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 1 del Módulo 1.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Barreras de comunicación** (Aparece en la página 21)

Son cosas que hacen que sea difícil comunicarse.

Por ejemplo, cuando una persona está hablando con otra y hay una excavadora metiendo ruido cerca. No se oye bien.

**Canal** (Aparece en la página 19)

Medio por el que se envía un mensaje

Por ejemplo, las palabras escritas en una carta.

**Código** (Aparece en la página 19)

Sistema que se usa para mandar un mensaje.

Por ejemplo, el castellano entre dos personas de España cuando hablan.

**Comunicación** (Aparece en la página 16)

Intercambio de información entre 2 o más personas.

Por ejemplo, cuando 2 personas hablan sobre un tema.

**Comunicación ascendente** (Aparece en la página 36)

Información que dan las personas trabajadoras a la dirección de una entidad.

**Comunicación descendente** (Aparece en la página 35)

Información que da la dirección de la entidad y que va dirigida al resto de las personas trabajadoras.

**Comunicación externa** (Aparece en la página 34)

Información que se da a personas que no trabajan en una entidad.

Por ejemplo, en Plena inclusión Aragón hacemos reuniones con personas con discapacidad para decirles las actividades de cada año.

**Comunicación horizontal** (Aparece en la página 36)

Información entre personas trabajadoras con las mismas funciones y responsabilidades.

### Comunicación interna (Aparece en la página 34)

Es la información que se da a las personas que trabajan en una entidad.

Por ejemplo, en Plena inclusión Aragón hay reuniones todos los lunes de cada semana para informar de las actividades a toda la plantilla de trabajo.

### Emisor (Aparece en la página 18)

Persona que envía información al receptor.

Por ejemplo, una profesora que habla a una clase con varios alumnos y alumnas.

### Lenguaje corporal (Aparece en la página 28)

Es dar información con nuestro cuerpo.

Por ejemplo, cuando abrimos la boca y bajamos las cejas, significa que no entendemos algo.

### Lenguaje icónico (Aparece en la página 28)

Es la información que hay en señales, dibujos o sonidos.

Por ejemplo, cuando ves y oyes un coche de policía con la sirena, significa que tiene prisa por pasar.

**Mensaje** (Aparece en la página 18)

Información en el proceso de comunicación.

Es la información que envía el emisor al receptor.

Por ejemplo, el discurso sobre filosofía que imparte la profesora a la clase.

**Proceso de comunicación** (Aparece en la página 19)

Proceso en el que una persona se comunica con otra persona y le transmite una información utilizando un código por un canal determinado.

Por ejemplo, la persona del telediario informa a las personas que ven la tele a través de sus palabras y las imágenes de la pantalla.

**Receptor** (Aparece en la página 18)

Persona que recibe información del emisor.

Por ejemplo, los alumnos y alumnas que escuchan a la profesora.

## TEMA 2. LA IMAGEN CORRECTA

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 2 del Módulo 1.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Ambiente de trabajo** (Aparece en la página 58)

Relación que hay entre las personas que trabajan juntas.

Por ejemplo, en una entidad en la que hay compañerismo y las personas se divierten trabajando hay un buen ambiente de trabajo.

**Entorno de trabajo** (Aparece en la página 58)

Es el espacio donde hacemos nuestro trabajo.

Por ejemplo, cuando estamos en un congreso fuera de la oficina de la entidad, hay 2 espacios o entornos de trabajo diferentes: la oficina y el sitio donde se celebra el evento.

**Normas de etiqueta** (Aparece en la página 51)

Normas que nos dicen cómo debemos trabajar durante un evento.

**Uniforme** (Aparece en la página 47)

Ropa que nos deja la entidad para que todas las personas trabajadoras se vistan de la misma manera.

### **TEMA 3. LA IMPORTANCIA DE SABER RELACIONARSE**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 3 del Módulo 1.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Cara al público** (Aparece en la página 78)

Trabajar de cara al público significa trabajar con personas.

Por ejemplo, una persona en una fábrica, con un trabajo con máquinas no trabaja cara al público.

Pero una persona en una oficina de turismo que informa a otras personas, sí que trabaja de cara al público.

**Iniciativa** (Aparece en la página 77)

Es la capacidad de hacer cosas porque la persona quiere.

Por ejemplo, una persona que ayuda a otra en su puesto de trabajo sin que nadie se lo pida, es una persona con iniciativa.



## **ANEXO 2: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 2**

En este apartado vas a ver las definiciones de las palabras difíciles de entender del módulo 2 del manual.

Las palabras están organizadas en relación a los temas en los que aparecen.

### **TEMA 1. PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 1 del Módulo 2.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

#### **Encuestas y cuestionarios** (Aparece en la página 120)

Son documentos que sirven para saber la opinión de las personas sobre algo.

En estos documentos suele haber preguntas.

Por ejemplo, en un evento pasamos un cuestionario de evaluación con preguntas como las siguientes:

- ¿Te ha parecido interesante el tema del evento?
- ¿El personal auxiliar le ha atendido bien?
- ¿Hay algo que le gustaría mejorar del evento?

**Mitin** (Aparece en la página 115)

Es un evento de carácter político.

Estos eventos los hacen los partidos políticos o personas con ideas políticas.

**Normas de protocolo estrictas** (Aparece en la página 109)

Son normas que se tienen que cumplir tal y como las conocemos.

Por ejemplo, una norma estricta en un evento puede ser, acompañar a las personas invitadas hasta su asiento.

Hay que acompañar a todas las personas invitadas.

**Normas de protocolo flexibles** (Aparece en la página 109)

Son normas que no hace falta cumplir tal y como las conocemos.

Por ejemplo, una norma flexible en un evento puede ser, acompañar a las personas invitadas hasta su asiento.

Pero si nos dicen que no hace falta, no las acompañamos.

## **TEMA 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PERSONAS DE UN EVENTO.**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 2 del Módulo 2.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Catering** (Aparece en la página 128)

Empresas que se dedican a llevar la comida y bebida a los eventos.

También se les conoce como servicio de cocina.

**Inscribirse** (Aparece en la página 126)

Significa apuntarse a un evento.

En algunos eventos es necesario decir que vas a ir antes del evento.

Para decir que vas a ir a un evento puede hacerse llamando por teléfono a la entidad que organiza, apuntándote en alguna sede de la entidad o por correo electrónico.

**Personas que asisten a un evento**. (Aparece en la página 125)

Son las personas que van a ver un evento.

Pueden ser personas invitadas o público en general.

Por ejemplo, en un evento de la universidad en el que las personas invitadas son profesores y profesoras. El público general son alumnos y alumnas que quieran asistir.

**Personas que participan en un evento.** (Aparece en la página 125)

Son las personas que trabajan para que se haga el evento.

### **TEMA 3. ORGANIZACIÓN DE LAS PERSONAS EN UN EVENTO.**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 3 del Módulo 2.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

#### **Precedencia en un evento.** (Aparece en la página 136)

Es la forma de ordenar a las personas que participan o asisten a un evento.

Por ejemplo, en un evento privado de un hospital en el que van a hablar:

- La directora.
- La coordinadora de enfermería
- El coordinador de auxiliares sanitarios
- Y una persona que trabaja de celadora

Se sentarán con un orden determinado.

En el sitio de más importancia se sentará la directora.

A sus lados se sentarán las dos personas coordinadoras

Por último, se sienta la persona celadora donde diga la organización.

#### **Presidencia del evento.** (Aparece en la página 137)

Es el lugar más importante de un evento.

Es el sitio donde se pone la persona que organiza el evento.

## **ANEXO 3: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 3**

En este apartado vas a ver las definiciones de las palabras difíciles de entender del módulo 3 del manual.

Las palabras están organizadas en relación a los temas en los que aparecen.

### **TEMA 1. LOS EVENTOS CORPORATIVOS**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 1 del Módulo 3.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Evento corporativo** (Aparece en la página 146)

Evento que hacen las entidades.

Por ejemplo, la jornada de celebración del 50 cumpleaños de Plena inclusión en Madrid en el año 2014.

**Identidad corporativa de una entidad** (Aparece en la página 149)

Es lo primero que vemos de una entidad.

Por ejemplo, de Plena inclusión Aragón, vemos su logo con un trébol verde y su nombre.

### Imagen corporativa de una entidad (Aparece en la página 149)

Es lo que las personas conocemos de una entidad.

Por ejemplo, sabemos que Plena inclusión Aragón es una asociación que ayuda a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias.

### Misión (Aparece en la página 151)

Es el objetivo final que quiere conseguir una entidad con su trabajo.

Por ejemplo, la misión de Plena inclusión Aragón es ayudar a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias para que tengan la vida que quieren.

### Símbolo (Aparece en la página 150)

Es una imagen que acompaña a las letras que forman el nombre de una entidad.

### Valores de una entidad (Aparece en la página 151)

Son las ideas en las que cree una identidad.

Los valores ayudan a definir las cosas que hay que hacer.

Por ejemplo, uno de los valores de Plena inclusión Aragón es luchar porque se cumplan los derechos y deberes de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en la sociedad.

### Logotipo (Aparece en la página 152)

Palabras que identifica a una entidad.

Por ejemplo, el nombre de Plena inclusión Aragón.

## **TEMA 2. TIPOS DE AUXILIARES**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 2 del Módulo 3.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Ferías** (Aparece en la página 158)

Una feria suele ser un evento con un tema principal.

Puede durar varios días.

Se suelen encontrar exposiciones, puestos o actuaciones.

Por ejemplo, la Feria Internacional de Turismo (FITUR).

**Eventos promocionales** (Aparece en la página 158)

Son eventos en los que se hace publicidad o se dan a conocer productos o servicios.



## **ANEXO 4: GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL MÓDULO 4**

En este apartado vas a ver las definiciones de las palabras difíciles de entender del módulo 4 del manual.

Las palabras están organizadas en relación a los temas en los que aparecen.

### **TEMA 1. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y SENSORIAL**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 1 del Módulo 4.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Ayudas técnicas** (Aparece en la página 188)

Son objetos que ayudan a las personas con discapacidad para hacer cosas en su día a día.

También se llaman productos de apoyo.

Por ejemplo, las muletas, los andadores y los bastones.

### **Barreras** (Aparece en la página 188)

Pueden ser cualquier cosa que hace más difícil una tarea o actividad.

Por ejemplo, una escalera es una barrera para las personas con discapacidad física.

Un semáforo que no tiene sonido para indicar que se puede cruzar, es una barrera para las personas con discapacidad visual.

Un texto escrito con palabras muy difíciles es una barrera para las personas con discapacidad intelectual.

### **Bucle magnético** (Aparece en la página 206)

Es un sistema que se instala en un sitio para que las personas que tienen audífono o implante coclear puedan oír mejor la información.

### **Intérprete de lengua de signos** (Aparece en la página 207)

Es una persona que conoce la lengua de signos y la lengua hablada.

Ayuda a comunicarse a las personas que usan lengua de signos y a las personas que usan lengua hablada:

- Traduce la lengua de signos a lengua hablada.
- Traduce la lengua hablada a lengua de signos.

### **Médula espinal** (Aparece en la página 185)

Es como un cable que conecta el cerebro con el resto del cuerpo.

Por ejemplo, para coger un vaso, el cerebro envía la orden de coger el vaso hasta la mano a través de la médula espinal.

### Órganos sensoriales (Aparece en la página 194)

Son los órganos de los sentidos.

Las personas tenemos 5 sentidos que nos sirven para conocer nuestro entorno.

Estos 5 sentidos son:

|           |          |
|-----------|----------|
| El gusto  | El oído  |
| La vista  | El tacto |
| El olfato |          |

### Parálisis (Aparece en la página 187)

Cuando no puedes mover los músculos de una parte del cuerpo.

### Paresia (Aparece en la página 187)

Cuando no puedes mover uno o más músculos, de forma temporal o para siempre.

### Pavimentos diferenciadores (Aparece en la página 199)

Son baldosas especiales que tienen diferente textura y color, para que se distingan del resto del suelo.

Sirven para avisar a las personas con discapacidad visual que hay algún obstáculo, como escaleras o bordillos.

También señala zonas dónde hay que esperar.

Por ejemplo, las líneas amarillas con puntos de las paradas del metro o tranvía.

### Perro guía (Aparece en la página 202)

Es un perro que está entrenado para guiar a las personas por la calle.

Los perros guía tienen derecho a entrar en cualquier lugar porque son ayudas técnicas para las personas con discapacidad visual.

### Prótesis auditivas (Aparece en la página 205)

Son aparatos que hacen que el sonido y las voces lleguen a un volumen más alto a las personas con discapacidad auditiva.

### Subtítulos (Aparece en la página 207)

Son los textos que aparecen en la pantalla cuando vemos algunos vídeos.

Poner subtítulos consiste en escribir con palabras todo lo que se escucha en el vídeo.

Esto incluye lo que la gente dice y también lo que se está oyendo alrededor, por ejemplo, risas, truenos o coches de fondo.

### Zonas de paso (Aparece en la página 189)

Son los sitios por donde la gente pasa para ir de un lado a otro.

Por ejemplo, un pasillo es una zona de paso.

## **TEMA 2. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO.**

A continuación, vas a ver las definiciones de algunas palabras difíciles de entender del Tema 2 del Módulo 4.

Están organizadas por orden alfabético.

Al lado de la palabra te señalamos en qué página del manual aparece por primera vez.

**Accesibilidad cognitiva** (Aparece en la página 224)

Es la propiedad que tienen las cosas para ser entendidas con facilidad.

**Apoyos** (Aparece en la página 216)

Son las ayudas que una persona necesita para hacer las tareas y actividades de su vida diaria.

Los apoyos pueden ser la familia, amigos, colegio o clases de informática.

**Capacidad adaptativa** (Aparece en la página 215)

Son habilidades que tiene una persona para comunicarse, para relacionarse con otras personas o para cuidarse.

**Capacidad cognitiva** (Aparece en la página 214)

Es la capacidad que tienen personas para pensar, aprender, acordarse de las cosas y solucionar problemas.

### **Caminos visuales** (Aparece en la página 228)

Son líneas de color que recorren el suelo de un punto a otro guiando a la persona hasta el destino final.

### **Herramienta de búsqueda** (Aparece en la página 231)

Herramienta de algunas páginas web que se usa para encontrar la información de una manera más fácil.

También se le llama buscador.

### **Inteligencia** (Aparece en la página 215)

Es la habilidad que tiene una persona para pensar, aprender y resolver problemas.

### **Lenguaje bimodal** (Aparece en la página 235)

Es un sistema aumentativo de comunicación que para comunicarse utiliza los símbolos gestuales y el lenguaje hablado a la vez.

### **Postes separadores** (Aparece en la página 228)

Sirven para delimitar zonas a las que no se puede pasar o para hacer que se respeten y se hagan filas.

### Productos de apoyo (Aparece en la página 236)

Son lo mismo que las ayudas técnicas.

Son objetos que ayudan a las personas con discapacidad para hacer las actividades y tareas de su vida diaria.

Los productos de apoyo que se usan con los sistemas de comunicación son los objetos que ayudan a las personas a comunicarse.

### Señalética (Aparece en la página 228)

Son señales que nos dan información visual para orientarnos en el espacio.

Las señales nos indican cómo ir a un espacio, pero también nos indica cómo utilizar ese espacio.

### Sistemas pictográficos (Aparece en la página 235)

Son formas de comunicación que utilizan símbolos gráficos, como fotografías o pictogramas.

Se usan para favorecer la comunicación en personas que no pueden hablar o que tienen problemas para hablar.

### Supervisión (Aparece en la página 216)

Significa vigilar o controlar a alguien para que haga algo bien. Cuando una persona necesita supervisión para ducharse, quiere decir que esa persona necesita que lo vigilen para que se duche bien.

### **Tablero de comunicación** (Aparece en la página 236)

Son tableros en los que se ponen los símbolos gráficos de comunicación (fotografías, pictogramas, palabras) que va a usar una persona para comunicarse.

### **Trastornos del espectro autista** (Aparece en la página 220)

Son trastornos que afectan al entendimiento de la información de las personas.

Estas personas pueden tener problemas para aprender a hablar o comunicarse y dificultad para relacionarse con otras personas.

También pueden comportarse de forma extraña ante situaciones que no comprenden.







La Misión de **Plena inclusión Aragón** es ayudar a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia. Plena inclusión Aragón da apoyos y oportunidades a las personas para que puedan hacer su proyecto de calidad de vida y conseguir su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.

Para saber más sobre nuestra asociación, puedes ponerte en contacto de las siguientes formas:



**Teléfono**

Llámanos por teléfono, marcando:  
**976.73.85.81**



**Correo electrónico**

Envíanos un Correo Electrónico a la siguiente dirección:  
[info@plenainclusionaragon.com](mailto:info@plenainclusionaragon.com)



**Dirección**

Visita nuestro centro en la  
**Calle Joaquina Zamora Número 4,  
Bajos. (Barrio Actur)  
Código Postal: 50.018**

También puedes tener más información con este Código QR:



Este código QR te llevará a nuestra página web.