

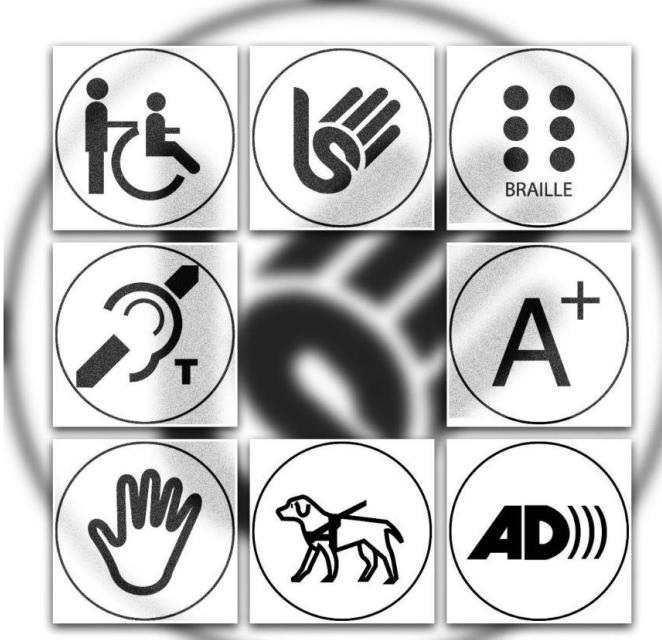
AMIGABILIDAD ATENDIENDO A LA DIVERSIDAD DE LAS PERSONAS MAYORES

Como ya indicábamos en la introducción, personalizar cada relación, contemplando la singularidad de cada persona y respetando la diversidad, siempre genera vínculos fuertes y valiosos entre las personas.

Una atención que contempla y busca dar una respuesta a la singularidad y a la enorme heterogeneidad que existe en una ciudad como Madrid, es una gran oportunidad. Esta heterogeneidad, que puede ser generacional, cultural, étnica, sexual, funcional, religiosa, lingüística... es a priori, sin duda, un reto; pero es también una oportunidad para conquistar el corazón y el bolsillo de los clientes. Si logras que estos se sientan cómodos y valiosos, vas por el buen camino.

Un importante número de vecinos pueden presentar algún tipo de diversidad funcional (física, intelectual o sensorial), es decir, que tengan capacidades diferentes a las de la mayoría para su vida cotidiana. Esto es absolutamente normal, tanto por la enorme variabilidad de personas que convivimos en esta ciudad, como por el hecho de que, en un momento dado, cualquiera de nosotros puede verse con dificultades de este tipo. Y sea por la causa que sea (genética, por enfermedad, accidente o lesión, etc.) ninguno de nosotros queremos renunciar a disfrutar de nuestra vida en nuestra ciudad, ¿verdad? Igual que tu negocio no puede disponer de una talla única o un estricto menú, así debes entender que, en la medida de lo posible, muchas veces será tu servicio el que tendrá que adaptarse a estas diversidades, así como a las preferencias y necesidades de cada cliente, incluidos los más mayores.

**Queremos hacer una ciudad para todos sus habitantes
en la que podamos disfrutar desde ya y en el futuro.**





Veamos a continuación algunas ideas que pueden ayudarnos a conocer, comprender y atender a aquellos clientes mayores que pueden presentar estas particularidades o diversidades.

1. Amigables con los adultos mayores en situación de discapacidad física

Seguramente te habrás fijado en que algunos vecinos mayores tienen una forma de caminar más lenta o una marcha más inestable o que les cuesta subir y bajar las escaleras. Otros pueden utilizar algún tipo de bastón, y cada vez más, veremos más personas que utilizan andadores o sillas de ruedas para desplazarse por la ciudad. Todas estas personas presentan una dificultad para desenvolverse e interactuar con el entorno, lo que termina generando más aislamiento y soledad.

Quizá notes la ausencia de algún cliente mayor que acostumbraba ir a tu negocio. Puede ser por varios motivos: puede haber fallecido, puede que ya no necesite tus servicios o puede que tu negocio no se adapte a las demandas de su nueva condición funcional o de mayor fragilidad. Sabemos que las condiciones de los lugares por donde se desenvuelven las personas influyen mucho en su seguridad. En la medida de lo posible, valora adaptar tu establecimiento para ofrecer el mayor confort a estas personas y será otro motivo para retener a tus clientes de más edad. Elimina las barreras físicas para evitar caídas y males mayores.

Anteriormente, ya hemos abordado aspectos concretos que mejoran la accesibilidad, comodidad y seguridad del entorno físico. Dada su importancia, queremos recordar las **ideas más importantes** que van a hacer más amigable cualquier establecimiento, especialmente a las personas con diversidad funcional.

Buenas prácticas:

1. Evitar barreras arquitectónicas, tanto en el acceso al inmueble, como en la movilidad interior: sustituir las escaleras de acceso por rampas utilizables por personas usuarias de sillas de ruedas. Proveer de ascensores para la movilidad vertical.
2. Comprobar la comodidad y seguridad de las puertas de acceso.
3. Asegurar la existencia de espacios que permitan la movilidad de las personas en sillas de ruedas en aseos, probadores, salas de espera, etc.



2. Amigables con los adultos mayores con deterioro intelectual o cognitivo

Sin entrar en las causas que originan este tipo de discapacidad o diversidad intelectual, estate alerta para identificar qué personas se encuentran en estas circunstancias y saber atenderlas de forma correcta y respetuosa.

En relación a la amabilidad, lo más importante es querer y saber cómo ayudarles a utilizar todas sus potencialidades personales para favorecer una experiencia gratificante y positiva de sí mismos a pesar de la dificultad.

Si bien hay muchas posibles causas de la diversidad cognitiva o intelectual en las personas mayores, la demencia es, sin duda, la más frecuente. Es por ello, que consideramos necesario aclarar algunas ideas que aún no son bien conocidas por la población general. Comprenderles mejor para servirles.

La demencia afecta a cada persona de manera diferente: dependiendo del impacto de la enfermedad y de sus características, de las habilidades y personalidad del sujeto antes de empezar a padecerla, del momento de desarrollo de la enfermedad; es decir, que no hay dos personas con demencia iguales.

En tu relación diaria puedes encontrarte despachando a personas con demencia en etapas iniciales y quizás no les acompañe nadie. Como la evolución de esta enfermedad es lenta, es fácil que pase desapercibida para la propia persona o para su entorno. A continuación, te ayudamos a identificar estos posibles casos:

- Tener olvidos, fallos de memoria.
- Tener despistes, perder la noción del tiempo.
- Tener errores al pagar o manejar el dinero.
- Perderse o desorientarse en lugares conocidos.

Si ello le sucede a un cliente habitual, te será mucho más fácil atender estas dificultades. Y si no lo es, tendremos que saber estar atentos si observamos estos comportamientos para identificar cómo y cuánto debemos ayudar a la persona. Tan malo es ser indiferente como pasarte de sobreprotección. Vigila las formas, para que esta relación comercial y amigable se haga desde el respeto y la comprensión, evitando siempre que la persona se sienta mal.



En una etapa más avanzada de la enfermedad, podrás observar los siguientes comportamientos:

- Olvidos frecuentes, no saber a qué venia, qué quería comprar, dónde está...
- Dificultad para expresarse y comunicarse con fluidez: no le sale la palabra correcta, mezcla ideas, etc.
- Comportamiento o comentarios inadecuados, mayor impaciencia, irritabilidad o tal vez apatía.
- Grandes dificultades para manejar el dinero y pagar.

Pueden entrar en tu establecimiento personas acompañadas por la persona encargada de sus cuidados. O que vayan acompañados por sus compañeros de la residencia o centros de día del barrio, dentro de un programa de participación en el entorno. Este tipo de visitas son muy valiosas para la persona mayor, pues le devuelve a la normalidad, a lo que hace otra persona de su entorno y edad que no tiene esas dificultades.

A continuación, presentamos algunas **recomendaciones importantes**, en general válidas para relacionarse con cualquier persona con estas dificultades. Lo primero y más importante es mostrar una actitud positiva, cordial, tranquila y más concretamente, prestaremos atención a:

1. Acercarte a la persona, situándote frente a ella y mirándola a los ojos, pues así le demostraremos que estamos atentos, tratando de ayudarla y también, respetándola.
2. Trata de conocer su nombre de pila, así como el de su cuidador o familiar. Utilízalos.
3. Trata a la persona con sencillez y naturalidad, usando un tono de voz amable, sin reproches y con paciencia, dándole información clara y de forma sencilla, eligiendo decir lo importante, pero teniendo cuidado con no infantilizar la relación.



Y, ¿sabrías cómo actuar en el caso de que tu cliente se encuentre desorientado o confuso? Primero, pregúntale si le parece bien que contactemos con alguna persona de su confianza y ofrécele localizarles por teléfono. Si estuviera muy desorientado y no supiéramos a quién llamar, llamaremos al teléfono 112, donde expondremos la situación y ellos enviarán a los profesionales que consideren oportunos.

3. Amigables con los adultos mayores con disfunción sensorial

La diversidad sensorial puede ser una característica de tus clientes, y son la vista y el oído, los sentidos que suelen tener más afectados las personas mayores.

En relación a las personas con disminución de su función visual, lo más habitual es que tengan limitado su campo y agudeza visual o que tengan mayores dificultades para percibir el color y el contraste. Por ello, hemos añadido propuestas para mejorar la iluminación, el confort, la seguridad y el acceso a la información en tu establecimiento y así, facilitarles la experiencia.

También es muy frecuente que las personas mayores padecan de sordera, esto implica una mayor dificultad en la comunicación en ambientes ruidosos. Considerando lo anterior, valora si tu negocio cumple con estos estándares de calidad en este aspecto.

Ofrecer un entorno físico seguro y que facilite la orientación y la experiencia de las personas con alguna diversidad sensorial es clave y para ello, considera los siguientes aspectos:

1. Asegúrate de que haya una adecuada y suficiente iluminación del espacio.
2. Si existen escalones, deben estar bien identificados.
3. Todos los textos (cartelería, menús, precios, etc.) serán de un tamaño considerable. Ofrece gafas de aumento o lupas.
4. Comprueba que el hilo musical es suave y no dificulta la comunicación de los clientes.

Incorpora medidas que posibiliten la relación comercial pero también la interpersonal para que se establezcan relaciones que satisfagan a ambas partes.



Todo lo expuesto anteriormente acerca de las especiales necesidades de ciertos grupos de personas mayores no puede llevarnos a creer que la gran mayoría de las personas mayores precisan estas medidas. No, no debemos confundirnos. Tan malo es pensar que nadie las necesita como que todas lo hacen. Esta es la realidad, tenemos que aprender a comprender y actuar ante esta gran heterogeneidad de clientes mayores.

Recuerda: Ser responsable de un establecimiento amigable es acoger la diversidad, ofreciendo un trato humano, comprensivo y solidario.

Un servicio respetuoso, sereno y amable, marca la diferencia y genera riqueza. Los profesionales que atienden el comercio deben conocer las peculiaridades de la población mayor y respetar sus derechos como consumidores.