

DE ESPACIOS ADAPTADOS A LUGARES HABITABLES: ESTUDIO DE CASO CON LA COMUNIDAD SORDA COMO PROTAGONISTA

From adapted spaces to inhabitable places: a case study with the deaf community

Raquel Sánchez-Padilla

raquel.sanchez@ucv.es

Ángela Calero Valverde

angela.calero@ucv.es

Universidad Católica de Valencia

Teresa Vicente Rabanaque

teresa.vicente-rabanaque@uv.es

Universidad de Valencia

Resumen:

Este artículo se basa en un estudio de caso y analiza, a partir de un trabajo de campo etnográfico, la experiencia de hospedaje de dos mujeres Sordas en un hotel rural. En primer lugar, presenta a la Comunidad Sorda como grupo lingüístico minoritario y discriminado, con un sentido de identidad propio que reclama reconocimiento e inclusión. En segundo lugar, y partiendo del estudio de los recursos técnicos y humanos del hotel, se compara y analiza la percepción de la experiencia de alojamiento a través de las narrativas de los dos grupos sociales estudiados, esto es, las clientas Sordas, y el personal del hotel. Además de señalar las fortalezas y debilidades que el lugar ofrece como espacio accesible para personas Sordas, el objetivo es desenmascarar los discursos sociales y las lógicas que sustentan el oyentismo todavía imperante en nuestra sociedad.

Palabras clave: Comunidad Sorda; Estudio de caso; Accesibilidad; Oyentismo; Diversidad.

Abstract:

This article is based on a case study and analyzes, through ethnographic fieldwork, the hosting experience of two Deaf women in a rural hotel. First, it presents the Deaf Community as a minority language and discriminated group, with their own sense of identity that demands recognition and inclusion. Second, on the basis of the study of the technical and human hotel resources, the perception of the accommodation experience is compared and analyzed through the narratives of the two social groups studied, that is, the Deaf clients, and the hotel staff. In addition to pointing out the strengths and weaknesses that the place offers as an accessible space for Deaf people, the objective is to unmask the social discourses and the logics that sustain the audism still prevailing in our society

Keywords: Deaf Community; Case study; Accessibility; Audism; Diversity.

Introducción

Hace unos meses dimos por concluido el proyecto de investigación “Percepciones, expectativas y necesidades de las personas Sordas¹ en un hotel rural”. Con la intención de hacer un análisis profundo de las necesidades y barreras que las personas con sordera pudieran tener en un espacio hotelero, el equipo de investigadoras implementó una metodología etnográfica cualitativa, circunscrita al análisis

¹ Conscientes de la amplia diversidad dentro del colectivo sordo, hemos elegido emplear el término “Sordo” con “S” mayúscula porque consideramos que es el que mejor representa a las dos clientas que colaboraron con nuestra investigación en el hotel. Sin embargo, bajo este concepto, nosotras no sólo nos referimos a un grupo social minoritario con una lengua, una historia y una cultura propias -que es realmente lo que quiere significar la “S”-, sino que queremos incluir también a las personas sordas -con s minúscula- es decir, persona que, simplemente, no oyen, bien por haber nacido ya sin oír -sordera congénita-, por haber dejado de oír antes de adquirir la lengua oral -sordera prelocutiva- o por haber dejado de oír después de haber adquirido la lengua oral -sordera postlocutiva o adquirida-, además de las personas hipoacústicas, esto es, aquellas cuya capacidad auditiva se ha deteriorado ocasionándoles problemas en su interacción social.

de un caso particular: la estancia de dos personas Sordas en un hotel rural en la comarca de La Costera de la Comunidad Valenciana, en España.

La investigación, que respondía al encargo de una empresa privada dedicada a la creación de dispositivos adaptativos para fomentar la accesibilidad a la Comunidad Sorda, tenía una finalidad muy concreta: localizar todos aquellos recursos técnicos y humanos con los que contaba el hotel y aquellos de los que carecía, analizar su funcionalidad, y señalar tanto sus fortalezas como debilidades a la hora de ofrecer un servicio integral a un/a posible cliente/a Sordo/a.

A la luz de este análisis -que nos ha permitido conocer cuáles son los desafíos y retos que la ausencia de ciertos recursos ha generado tanto en las clientas Sordas, como en el personal del hotel- proponemos desenmascarar los mecanismos sociales y culturales que originan esas carencias reseñadas.

Metodología

Partiendo del abordaje de la sordera como cuestión social (Díaz Velázquez, 2010), consideramos que la combinación de metodologías y técnicas de investigación favorecería un modelo de análisis comparativo, contrastado y holístico, más acorde con la diversidad, complejidad y dinamismo de los fenómenos socioculturales estudiados. En este sentido, en un estadio inicial se recurrió a una metodología historiográfica, a partir de un análisis documental y bibliográfico, que permitió desarrollar una contextualización y estado de la cuestión previos al trabajo de campo. Tras el análisis de fuentes secundarias, se procedió a recopilar información a partir de fuentes primarias, mediante una metodología cualitativa en dos fases secuenciales, cada una de las cuales implicó la selección e implementación de diferentes técnicas de investigación: observación participante y realización de un diario de campo, en la primera, y entrevistas semi-dirigidas, tanto individuales como grupales, en la segunda. El empleo de distintas técnicas de investigación cualitativas posibilitó recoger las significaciones subjetivas y simbólicas observadas y expresadas en torno a las interacciones analizadas.

Por un lado, la observación experiencial, directa e *in situ* de las investigadoras, permitió acceder a toda la manifestación de comportamientos, actitudes, emociones, expresiones y relaciones sociales, así como momentos de interacción interpersonales y contextuales. La información de interés registrada en los respectivos diarios de campo de forma personal resultó fundamental para contrastar las impresiones, valoraciones e interpretaciones por parte de las investigadoras durante la estancia de las dos personas Sordas en el hotel.

Por otro lado, y una vez concluida la experiencia, se concertaron una serie de entrevistas semi-estructuradas para dar voz a todas las personas participantes y conocer las percepciones particulares sobre las dificultades detectadas desde su propia mirada. En particular, se realizaron tres entrevistas individuales, a las dos clientas Sordas e intérprete de lengua de signos que nos acompañó durante toda la experiencia; y otras dos entrevistas grupales al personal del hotel, una a la dirección y otra a los empleados/as, para evitar posibles sesgos derivados de la confluencia de perfiles de distinto estatus y categoría profesional. Las entrevistas individuales, abordadas como narraciones conversacionales a partir de un guion previo, nos proporcionaron datos relevantes para la posterior interpretación y análisis de los hechos a partir de las experiencias relatadas. Mediante este tipo de entrevista pudimos acceder a información sobre acontecimientos, tanto del pasado como del presente de las informantes Sordas, y también, sobre aspectos subjetivos que no son directamente observables: opiniones, valoraciones, sentimientos, expectativas, etcétera. Por su parte, las entrevistas grupales nos aproximaron a las representaciones socioculturales del grupo de las/os empleadas/os del hotel que interactuaron con las clientas Sordas, así como a los intereses por parte de la dirección para incorporar este tipo de proyecto piloto aplicado al recinto hotelero referido. La conjunción de relatos mostró las prioridades e imaginario turístico que pretende fomentar el hotel, así como el universo simbólico, de creencias y valores en torno a la Comunidad Sorda, culturalmente construido.

Tanto la selección del hotel donde realizar la experiencia, como la fecha de alojamiento, respondió a criterios de disponibilidad y voluntad de colaboración, obviando otros como la estacionalidad del turismo o el nicho de mercado. La empresa que había encargado el estudio acordó con la cadena hotelera dichas variables espaciales y temporales.

El hotel

El alojamiento, que ostenta la categoría de cuatro estrellas, está situado a las afueras de una ciudad serrana, entre ésta y un castillo que corona dicha sierra. Dispone de un destacado restaurante y de estancias y salones para la celebración de eventos de distinto tipo, tanto particulares como de empresa. Se trata de un conjunto histórico con interés arquitectónico y patrimonial, que cuenta entre sus instalaciones con una iglesia, un refectorio y un aljibe que es posible visitar.

La imagen que transmite su página web, es que el complejo hotelero ofrece a sus huéspedes y visitantes tranquilidad, historia y naturaleza. Pretende ser, por tanto, un espacio dedicado al disfrute de los sentidos, a través del silencio que domina en

todo el recinto, la calidad paisajística de sus vistas o la degustación de la gastronomía tradicional propia de la comarca.

Las instalaciones las conforma un gran espacio exterior ajardinado que se encuentra salpicado por distintas construcciones arquitectónicas que buscan la integración paisajística, a la vez que respetan los vestigios históricos que le dan personalidad. Sin interferencias visuales ni acústicas de otras construcciones o carreteras cercanas, tan sólo se ve en la zona superior la muralla del castillo, siendo evidente que se han cuidado mucho el diseño y la arquitectura para favorecer dicha integración de los espacios construidos y los jardines. Cuenta con seis tipos diferentes de habitaciones, situadas tanto en el edificio principal o antiguo monasterio, como en estructuras anexas al mismo.

El nicho de mercado al que parece estar dirigido se compone por un perfil heterogéneo que varía en función de los servicios consumidos y de la estacionalidad, pudiendo distinguir, principalmente, entre tres tipos de clientes potenciales: las empresas, los particulares que celebran eventos familiares, y los turistas que pernoctan en el hotel, estando a su vez este último grupo compuesto por diferentes perfiles. En todo caso, se trata de un establecimiento de lujo dirigido a clientes que buscan calidad, comodidad, tranquilidad y exclusividad.

Personas participantes

En el estudio realizado participaron un total de diez personas que podemos clasificar en cuatro categorías en función del papel que han desempeñado en el mismo, a saber, las clientas, el personal del hotel, la intérprete de LSE², y las investigadoras.

La empresa que encargó el estudio, también se ocupó de la selección de las dos personas que debían alojarse en el hotel. Las clientas fueron elegidas en base a criterios de conocimiento, disponibilidad y confianza. Ambas tienen sordera congénita y provienen de familias de oyentes. Se comunican entre sí mediante la LSE, dominan la lectura de labios y recurren a la pronunciación oral de palabras cuando lo creen necesario.

Respecto al grupo de los/as trabajadores/as del hotel, lo conforman la directora del mismo, dos recepcionistas –hombre y mujer-, un camarero y un guía turístico que colabora habitualmente con la oferta del complejo. Todos y todas son oyentes

² Lengua de Signos española.

y carecen de algún tipo de formación o experiencia previa de interacción con personas Sordas, excepto el guía turístico, que sí tenía conocimiento de la cultura Sorda y nociones básicas de LSE.

Puesto que ninguna de las investigadoras hablamos lengua de signos, contamos con el apoyo y asesoramiento de nuestra intérprete, que nos acompañó tanto en la fase de observación participante, como en las entrevistas individuales a las informantes Sordas.

Por último, cabe citar al equipo de investigadoras. Las tres somos antropólogas sociales, oyentes y socializadas en una cultura dominante capacitista y normoyente. Las tres teníamos experiencias de interacción con la comunidad Sorda previamente.

Tabla I. Participantes en el estudio de caso.

PARTICIPANTE	TIPO DE ENTREVISTA	SORDA/OYENTE	LSE
Clienta 1	Individual	Sorda	sí
Clienta 2	Individual	Sorda	sí
Directora	Grupal	oyente	no
Recepcionista 1	Grupal	oyente	no
Recepcionista 2	Grupal	oyente	no
Camarero	Grupal	oyente	no
Guía turístico	Grupal	oyente	básico
Intérprete	Individual	oyente	sí
Investigadora 1	Individual/grupal	oyente	no
Investigadora 2	Individual/grupal	oyente	no
Investigadora 3	Individual/grupal	oyente	no

Ser sorda

En su estudio sobre la integración de las Personas Sordas en la Comunidad Valenciana, Antonio M. Ferrer, Inocencia Márquez y Begoña García (2002) señalan que la mayoría de las personas oyentes, cuando piensa en una persona con sordera, lo hace desde el modelo biomédico, es decir, la ve como una persona que tiene un déficit orgánico y funcional, que debe ser objeto de intervención y/o rehabilitación, con la finalidad de suplir su carencia. Así, ser sordo/a es, ante todo, una discapacidad.

Con esta visión, se entiende que la sociedad oyente se mantenga todavía prácticamente ajena a la existencia de la Comunidad Sorda que, como minoría social y lingüística, ha ido emergiendo desde la condición de marginación y opresión hasta

constituirse en una entidad lo suficientemente cohesionada y particular como para poder erigirse en una cultura propia.

Dicha cultura posee una historia común, donde, por encima de cualquier otra característica, sus miembros han sido estigmatizados por la cultura dominante, esto es, la oyente. Se les ha negado, de forma reiterada, la posibilidad de ser educados y formados en su propia lengua y con profesionales Sordos/as, imponiendo el oralismo como vía de acceso al conocimiento:

A raíz del Congreso de Milán en 1880, se prohibió la lengua de signos en la educación para centrarse en la lengua oral, entonces toda la información nos la perdíamos. Con la lectura labial no eres capaz de captar toda la información que te está llegando... Como al final lo que te interesa es vivir y ganar dinero, acabas dejándote los estudios y te pones a trabajar. El nivel educativo ha sido muy bajo en nuestra comunidad, hasta que se han dado cuenta que la Lengua de Signos mejora las capacidades de las personas Sordas, da igual que hables bien o que hables mal, pero los conocimientos te enriquecen muchísimos más... (Clienta 1).

Además de otros rasgos culturales como los que se refieren a las reglas de conducta, tradiciones, y costumbres propias descritas por James Kyle (1990), el signo identitario primordial de la Cultura Sorda es la Lengua de Signos.

Desde la perspectiva de grupo social minoritario, la sordera es considerada una diferencia, y no una enfermedad o deficiencia: “Las propias personas Sordas se refieren a sí mismas con la denominación de ‘Sordo/a’, y se definen como poseedoras de unas características propias que hacen que la experiencia visual desarrolle un papel predominante en su desarrollo y experiencia vital” (Pino y Monterde, 2000 p. 203).

De esta manera, ser Sordo/a se presenta como una cuestión de identidad, una forma de ser persona, pero no peor o inferior a cualquier otra forma de serlo. Ahora bien, para ser “Sordo/a” y no “sordo/a”, es necesario que la persona quiera adscribirse a una cultura propia a partir de la identificación y la construcción de ese autoconcepto específico. Tiene que identificarse con la Comunidad Sorda y con la Cultura de ésta, es decir, tiene que experimentar su deafhood³. Una de nuestras informantes refiere este aspecto a lo largo de su entrevista: “Para nosotros, ser sordo es una cuestión de identidad cultural, de identidad social. Que no es sólo un

³ Paddy Ladd (2003). Traducido al castellano como Sorditud o Sordedad. Ladd habla de un proceso que la persona con sordera debe ir haciendo a lo largo de su vida, y que consiste en identificarse con su sordera como una realidad identitaria y no como una discapacidad.

tema médico, que te operan, te ponen un implante y ya está. Para nosotros es muy diferente, y creemos que es muy importante que se conozca esto.” (Cienta 1)

La accesibilidad

Una vez alojadas en el hotel, nuestro punto de partida era analizar su habitabilidad desde la perspectiva de lo espacial, atendiendo, por lo tanto, a las características físicas del espacio construido para ser habitado. Así, las primeras preguntas surgieron casi de forma automática: “¿es este un espacio accesible?”, “¿se han llevado a cabo adaptaciones que favorezcan la estancia de una persona Sorda en este hotel?, en caso negativo, ¿qué adaptaciones son necesarias?”.

Lo primero que nuestras informantes destacan del lugar es la belleza del entorno, la integración de la arquitectura con los recursos naturales, y las dimensiones de las habitaciones. “El sitio una pasada, estaba en un enclave maravilloso, con una piscina, con la muralla, con... era súper chulo” (Cienta 1).

No obstante, en las entrevistas se constata la ausencia de señalización en las instalaciones. Esta barrera de accesibilidad cognitivo/sensorial queda en gran medida suplida por el servicio del personal, que tiene por costumbre acompañar a las/os clientas/es desde la recepción hasta las habitaciones, atravesando el jardín. De lo contrario, tal como reconoce una de las informantes: “si hubiéramos ido solas, nos hubiéramos perdido” (Cienta 2). Sin embargo, los canales de comunicación verbal durante el trayecto a la habitación también limitan el acceso a la información, a pesar de las capacidades para desenvolverse con oyentes que presentan ambas informantes clientas. Las dos coinciden en señalar que otras personas Sordas con menos recursos comunicativos se hubieran topado con mayores barreras en su llegada al hotel: “me imagino que para otra persona que tiene menos comunicación, pues sí que hubiera sido más complicado” (Cienta 2).

Tal y como señala la directora del hotel, unos meses antes de la experiencia de este estudio de caso, se llevaron a cabo una serie de reformas para que las instalaciones fueran más accesibles. En su opinión, la legislación relacionada con la adaptabilidad es escasa y sus indicaciones resultan muy vagas cuando se trata de implementar en la práctica ciertas exigencias o recomendaciones. Además, recalca que, en las sucesivas inspecciones de calidad, se ha puesto el acento sobre todo en la

accesibilidad para personas con movilidad reducida⁴, por lo que en muchos casos queda en manos de la voluntad del establecimiento el realizar otras adaptaciones de tipo sensorial o cognitivo.

Por su parte, las clientas Sordas valoran positivamente el esfuerzo que, evidentemente, se ha hecho en crear un espacio accesible para personas con movilidad reducida. Sin embargo, también refieren que sienten que, una vez más, la Comunidad Sorda ha sido olvidada a la hora de disponer de recursos materiales que favorezcan su acogida y buena atención en sus instalaciones y servicios a lo largo de una estancia: “Pero es eso, cuando hacen adaptaciones se olvidan de los sensoriales, sordos, ciegos... Ciegos, aún suele haber más adaptaciones, supongo que porque parece que es más visible.” (Intérprete)

En línea con lo anterior, el camarero también reconoce que las adaptaciones del hotel se limitan a la eliminación de barreras arquitectónicas para hacer accesible el espacio para las personas con movilidad reducida. Todos/as los/as informantes trabajadores/as del hotel coinciden en que se trata de un tipo de diversidad funcional con más incidencia en la población y mucho más visible socialmente, lo que favorece la existencia de recursos técnicos adaptados a sus necesidades, como la habitación para personas con movilidad reducida que acababan de construir recientemente.

Las clientas Sordas también señalan las carencias legislativas respecto a la accesibilidad de los espacios para su comunidad:

Pero es que eso debería estar en la legislación. Igual que es obligatorio que en todos los ascensores haya Braille para personas ciegas... y a lo mejor no vive ninguna persona ciega, ni va ninguna persona ciega a ese edificio, pero la ley les obliga. Necesitamos lo mismo para las personas sordas, que la ley exija que haya unos mínimos... FESORD⁵ lleva mucho tiempo luchando para conseguir esas cosas. Es que hay cosas que son muy sencillas, muy fáciles de hacer... ¿no? (Clienta 1)

La accesibilidad al propio hotel constituye también una de las principales limitaciones técnicas o materiales que tanto empleados/as como clientas detectan. En este sentido, el recepcionista 2, el guía turístico y el camarero inciden en que no consideran fácil la llegada hasta el hotel y en que esto supone el primer obstáculo, puesto que tal y como está diseñado el acceso al recinto, los/as clientes/as muchas

⁴ Esto se constata en la adaptación de rampas para salvar los desniveles del terreno en todo el recinto, así como en la adaptación y correspondiente señalización de una de las habitaciones del jardín para personas con movilidad reducida.

⁵ Federación de Personas Sordas.

veces tienen que llamar por teléfono para solicitar indicaciones, algo que sería inviable en el caso de nuestras informantes clientas. Además, los accesos al hotel se cierran por la noche, y es necesario hacer una llamada de teléfono para que la/el recepcionista abra:

Me chocó mucho que por la noche hubiera que llamar en vez de tener un timbre con una camarita... Es algo tan común... me chocó que no tuvieran ese tipo de recurso, vamos, algo que tiene cualquier edificio normal y corriente con un vídeo portero, que tú llamas y te ven, ven que eres un cliente y te abren y ya está, ¿no? (Intérprete)

Recursos técnicos

Además del análisis de la accesibilidad al espacio hotelero, todas/os las/os participantes en la experiencia identificaron una serie de necesidades de mejora en los recursos técnicos del hotel. Cabe señalar que dichas carencias no fueron detectadas exclusivamente por las clientas Sordas, sino que la situación de interacción del personal con ellas, favoreció en gran medida su toma de conciencia respecto a la falta de recursos. Así, nuestras informantes clientas, por un lado, advierten que: “Al llegar a la habitación, nos dimos cuenta que faltaban las adaptaciones de despertador o un aviso para la alarma de incendios” (Clienta 2)

Este mismo aspecto apareció referenciado en las entrevistas grupales del personal del hotel:

Puede parecer una “chorrada” pero el tema del despertar a una persona, eso fue lo que... aquí empezamos todo el mundo a decir: “lo estamos haciendo mal” (...) Porque, ¿cómo despiertas tú a una persona sorda? O... si pasara algo, tenemos una alarma, un punto de encuentro, pero... ya puede sonar la alarma que, ¿cómo se enteran ellos? (...) Pero es que yo creo que ni siquiera lo de la luz, algún otro sistema tiene que haber, que creo que es una cosa que se cuelga, que vibra... no lo sé, bueno, lo hemos mirado, pero es un tema que descoloca mucho. (Directora)

De esta manera, y a lo largo de las entrevistas individuales y grupales, se señalaron carencias y propuestas de mejora relacionadas con los espacios comunes del hotel, como la recepción, el bar y el restaurante y, los monumentos e instalaciones de visita turística como el aljibe. En general, la mayor dificultad estriba en que la información que se brinda en todos estos espacios es básicamente en soporte oral. Las informantes clientas proponen que se cree contenido en LS, de manera que se pueda acceder a este mediante un código QR, por ejemplo.

Respecto a los espacios privados como son las propias habitaciones, es necesario instalar dispositivos que permitan a un/a huésped Sordo/a saber que alguien llama a su puerta –por ejemplo, el servicio de habitaciones-, quién lo hace –lo que se soluciona simplemente con una mirilla-, si se ha activado la alarma de incendios o algún tipo de aviso de emergencia, o disponer de una herramienta que permita a un/a cliente/a comunicarse con otros servicio del hotel –como la recepción o el room service-. “Algo que es importante, y esto pasa en muchos hoteles, es que si yo quiero pedir un sándwich (room service) en el restaurante o lo que sea, una persona sorda ¿cómo lo pide? (...) En realidad lo piensas, y una solución bastante sencilla sería tener una pantalla con SVisual⁶” (Cienta 1)

En síntesis, evaluando los recursos técnicos que oferta el hotel de nuestro estudio de caso, se constata la ausencia de adaptaciones específicas que favorezcan la accesibilidad a la Comunidad Sorda. Dejando aparte las estrategias encaminadas a la excelencia (como seleccionar personal con conocimiento de lengua de signos, o disponer de un servicio continuo de intérprete de dicha lengua), las entrevistas las clientas Sordas ponen de relieve algunos recursos que ya existen en el mercado y de los que ya han podido disfrutar en otros complejos hoteleros como es el caso del citado portal virtual SVisual. Pero, por encima de todo, nuestras informantes clientas insisten en la urgencia de formar al personal del hotel a través de un programa de sensibilización y conocimiento de la Comunidad Sorda, requisito del que también son conscientes de su necesidad, las/os trabajadoras/es del hotel.

Barreras comunicativas

Efectivamente, en las entrevistas grupales al personal del hotel, surgieron cuestiones que ponían en evidencia la falta de conocimiento sobre la realidad vital de una persona Sorda. El buen clima de dichas entrevistas permitió a los participantes hacer “casi una terapia de grupo”, donde expresar las inquietudes, incertidumbre y frustración que habían experimentado a lo largo de los días en los que las clientas Sordas se alojaron en su establecimiento.

La sensación de impotencia ante la incapacidad para comunicarse y entenderse fue el *leitmotiv* que predominó en los relatos del personal del hotel.

⁶ SVisual es un servicio de video-interpretación en Lengua de Signos en directo. Para ampliar información consultar <https://svisual.org/indexSSL.html>

Fue una experiencia un poco tensa. Tensa, incluso incómoda, sinceramente (...) Yo siempre intento darle una sonrisa al cliente, intentar transmitirle esa tranquilidad, esa amabilidad... Yo siempre intento transmitir eso. Y yo reconozco que llegó un momento que yo me tensé, me encogí para dentro y, claro, y no, estaba frustrado. (Recepcionista 2)

Para las informantes clientas, la barrera comunicativa también fue el principal problema.

Cuando llegamos a información, el problema fue la comunicación. Lo que faltaba era, pues eso, el poder comunicarnos, y el poder... Que hubieran llamado a un intérprete o que hubiera habido alguien que supiera un mínimo de Lengua de Signos... A ver, está claro que es imposible que todo el mundo sepa Lengua de Signos o que tengan un intérprete siempre allí, pero que sepa un poquito de Lengua de Signos, pues hubiera sido lo ideal. (Clienta 2)

Ante esta situación, cada uno de los/as empleados/as del hotel, intentó resolver esa distancia como pudo, de forma intuitiva y voluntariosa. Pero, excepto en el caso del guía del castillo que sí tenía ciertos conocimientos al respecto, el resto del personal abordó la situación desde la ignorancia y el desconocimiento de lo que significa ser Sordo.

Muy lejos de su imaginario quedaban conceptos como Comunidad Sorda o Cultura Sorda. La manera de entender esas barreras comunicativas de las que hablamos en las entrevistas con los/as trabajadores/as, se focalizaban en realidad en una única dirección, el de la incapacidad de oír de las clientas Sordas, sin llegar a plantearse que tampoco ellos/as eran capaces de entenderlas. No se concibe la realidad de dichas clientas como una comunidad auditiva distinta, simplemente se percibe como una incapacidad, una insuficiencia. Sin lugar a dudas, el discurso capacitista⁷ se materializa en su percepción de la experiencia: “Yo creo que estuvieron aquí (...) como diciendo: “uffff” ... Yo creo que ni tan siquiera saborearon el sitio, no lo sé. Me gustaría pensar que sí, pero me da la sensación de que no.” (Directora)

Sin embargo, las clientas Sordas, en sus entrevistas señalaron que habían disfrutado muchísimo su estancia, valorando la belleza del lugar y el servicio del personal:

Fue maravilloso, o sea, me pareció que era maravilloso. Cuando entré, parecía que no estuvieras en (...), era como si estuvieras en Tailandia o en otro sitio, por todo

⁷ En su texto sobre el capacitismo, Mario Toboso (2017) expone que “El término capacitismo (ableism) denota, en general, una actitud o discurso que devalúa la discapacidad (disability), frente a la valoración positiva de la integridad corporal (able-bodiedness), la cual es equiparada a una supuesta condición esencial humana de normalidad.” (p. 73)

el tema de las plantas que había, el espacio... La habitación también, era súper grande. No sé, era precioso, el sitio era muy bonito (Clienta 2)

En realidad, los trabajadores me parecieron muy majos, a ver, no hubo problema, sí que se nota, por ejemplo, el esfuerzo comunicativo que hacían (Clienta 1)

¿Cómo es posible que una misma experiencia se perciba de forma tan diferente? En este caso, nosotras apostamos por explicar este fenómeno a partir de la mirada cultural de uno de los colectivos, el que representa, en los recursos humanos del hotel, a la sociedad oyente, que contempla la vivencia turística desde la hegemonía del capacitismo, donde sólo una forma de estar sensorialmente en el hotel, da acceso a la experiencia “adecuada”.

Para mí fue una experiencia bastante incómoda también (...) ¿Cómo le explicas, a lo mejor, los matices de un vino? ¿Cómo lo puedo explicar? Y claro, yo recuerdo que había una de las dos, que me preguntaba si era fuerte, si era suave. Y claro, y ahí fue cuando le dije yo... Le saqué otro vino y le dije: ‘pruebe los dos y el que le guste, el que le guste me lo dice y se lo pongo’. Pero, ¿cómo puedo yo explicar (...) sabe a frutos rojos, sabe a...? (Camarero)

La experiencia de la entrevista grupal nos dio la oportunidad, tanto al personal del hotel, como a nosotras, las propias investigadoras, de reflexionar acerca de nuestro profundo desconocimiento de la Comunidad Sorda. Los/as trabajadores/as coincidieron en que sería recomendable que el establecimiento ofreciera un curso de capacitación que les permitiera atender a este colectivo de forma profesional y justa. “Que también costaría poco (...) un poquito de formación general para todo el mundo, para saber un poco cómo dirigirse a estas personas. Pero también es verdad que eso son cosas que si no las utilizas (...) habitualmente, al final se pierden.” (Recepcionista 1)

Por su parte, las participantes Sordas señalaron la imperiosa necesidad que tiene el personal del hotel, y la sociedad en general, de mejorar su conocimiento sobre la Cultura Sorda:

Ojalá todos aprendieran Lengua de Signos y supieran comunicarse con un mínimo para solucionar esas situaciones, pero sabemos que eso es muy difícil, pero ojalá fuera así, por lo menos lo mínimo sería que tuvieran conocimiento de la Comunidad Sorda, de lo que es la Comunidad Sorda y de cómo comunicarse, eso sería lo más importante, en realidad. Pues para saber en el mundo de las personas Sordas cuáles son sus necesidades, cual es la forma de llamar la atención, está claro que si no sabes Lengua de Signos pues no pasa nada, eso luego ya se puede ir aprendiendo, pero al principio lo que debería saber todo el mundo es qué es la Comunidad Sorda. (Clienta 1)

Así, y a través de ejemplos sobre su vida cotidiana, nuestras informantes clientas nos dieron a conocer el aislamiento informativo y comunicativo al que son sometidas constantemente, los prejuicios frecuentes bajo los que son juzgadas, el esfuerzo tan desgastante y agotador que tienen que hacer diariamente para poder interactuar con una sociedad que no las entiende porque tampoco lo intenta.

Por eso, a lo largo de las entrevistas, nuestras informantes clientas proponen que esa formación que el propio personal también demanda, se oriente en dos direcciones. En primer lugar, a través de los conocimientos esenciales respecto a la identificación de los tipos de sordera, las demandas y necesidades y el impacto socio-cultural o consideración de la sordera como una señal de identidad. De este modo, se deconstruirían los tópicos y prejuicios ligados a esta comunidad que, con frecuencia, determinan de forma estereotipada e invasiva las relaciones comunicativas por razones de desconocimiento. Por ejemplo, el aviso brusco acompañado del lanzamiento de objetos o, en el extremo contrario, la adopción de actitudes condescendientes o sobreprotectoras que resultan igual de limitantes. Y, en segundo lugar, mediante la asimilación de una serie de recursos y herramientas básicas que permitan al personal del hotel desenvolverse de forma satisfactoria: estrategias de refuerzo de la vocalización, el contacto visual, la adecuación del ritmo, la importancia del lenguaje cinésico o kinestésico para enfatizar el significado expresivo o comunicativo a través de los movimientos corporales, etcétera.

Resulta evidente que el aprendizaje de patrones culturales y comunicativos diferentes a los empleados habitualmente exige un esfuerzo significativo, pero constituye un requisito imprescindible para trabajar por la inclusión real de este colectivo. Además, el esfuerzo interpretativo debe darse de forma equitativa por ambas partes; de lo contrario, además de discriminatoria, la comunicación resulta agotadora. Por tanto, es fundamental la reciprocidad en los canales de comunicación y atención entre ambos colectivos.

Conclusiones

Es momento de retomar las primeras preguntas que formulamos coincidiendo con nuestra llegada al hotel en la primera fase de observación participante. “¿Es este un espacio accesible?”, “¿se han llevado a cabo adaptaciones que favorezcan la estancia de una persona Sorda en este hotel?”

Es evidente que, en aquel momento, nuestras propias interpelaciones respondían a un enfoque estrictamente pragmático, sin embargo, nuestro objetivo último – como señalábamos al principio de este texto- es desenmascarar los mecanismos

sociales y culturales que originan la falta de accesibilidad a personas Sordas en dicho espacio.

Por este motivo, a posteriori, y desde una lectura más profunda de nuestra experiencia investigadora, hemos considerado denominar dichas cuestiones “trampa” o “preguntas distorsionadas”. Limitarnos a cuestionamientos acerca de las acciones adaptativas que se han acometido en un espacio, revela una visión sesgada acerca del significado de la noción de lugar.

Otto F. Bollnow (1969) define la noción de lugar a través de una interpretación fenomenológica y simbólica del espacio, partiendo de la raíz “topos”, amalgamando en el mismo concepto la idea de espacio y de individuos. Por tanto, un lugar es un espacio que ha sido sometido a alguna forma de apropiación, de significación. De esta manera en la propia acción de habitarlo, el morador estabiliza su proceso de interacción con el mismo. De ahí que consideremos que la cuestión acerca de la adaptabilidad del espacio sea una pregunta trampa, pues al formularla, revelamos que nos olvidamos de cuestionar la propia concepción del hotel como lugar, como un espacio habitable y apropiable. Así, la pregunta adecuada habría sido: “El hotel como espacio, ¿es un lugar para las clientas Sordas?”.

Ana Elena Espinoza y Gabriel Gómez (2010) señalan que, para que un espacio pueda considerarse habitable, no sólo debe reunir condiciones físicas, sino que además debe tomar en cuenta los factores sociales y culturales que determinan las expectativas de sus posibles habitantes. En el caso concreto del hotel estudiado, podemos afirmar que, dicho espacio habitable está concebido, diseñado y creado desde un sistema de certezas y convicciones culturales que responden a una visión capacitista, que opera al margen de la existencia de la Comunidad Sorda, y que por tanto omite la diversidad característica de la especie humana. Con nuestras preguntas acerca de la adaptabilidad y la accesibilidad nosotras mismas secundábamos este discurso. Nuestros planteamientos distorsionados respondían a la creencia equivocada de que, modificando las condiciones físicas del espacio ya construido, esto es, modificándolo para hacerlo “accesible”, es suficiente. Sin embargo, esto no lo convierte en un lugar para las clientas Sordas, no lo convierte en un espacio que pueda satisfacer necesidades subjetivas y objetivas de las posibles personas Sordas que lo ocupen, usen y habiten.

Entonces, ¿cuáles son los requisitos para que un hotel sea un lugar para personas Sordas?

Habiendo reconocido que los espacios juegan un papel fundamental en la reproducción y el mantenimiento de los procesos de exclusión (Kitchin, 1998) -por mucho que a posteriori se lleven a cabo acciones adaptativas en los mismos-, no cabe

duda que el punto de partida para alcanzar dicho objetivo, sería que el hotel fuera imaginado, pensado y proyectado desde una cosmovisión universalista y diversificada, fruto, inevitablemente, de un equipo de personas plurales física, sensorial y cognitivamente. La tendencia segregadora de nuestra sociedad ante la diversidad humana, impide que a lo largo de nuestra vida podamos hacer experiencias auténticamente profundas y significativas, que nos permitan conocernos y conocer a aquellas personas que son etiquetadas como “discapacitadas”. Esta ignorancia e indiferencia de las personas que se auto-consideran “normales”, está, además, arropada por arraigadas estructuras sociales y simbólicas, lo que hace prácticamente imposible que actualmente un/a arquitecto/a pueda imaginar, a priori y de forma automática, un espacio habilitador de las diversas funcionalidades humanas. De ahí, la pertinencia de un equipo plural que pueda acompañar y asesorar al arquitecto desde el principio.

De esta forma, concebir un hotel como lugar para personas Sordas implica renunciar al etnocentrismo que ostentan las actitudes oyentistas. El oyentismo considera que la forma adecuada de realizar una estancia en un hotel es la manera en como la efectúan las personas oyentes. Esto implica, como hemos visto a través de algunos de los discursos del personal del hotel, que las experiencias que sean diferentes se vean e interpreten como una carencia, un desaprovechamiento de la oferta hotelera. En palabras de una de las empleadas del hotel: “nunca va a ser igual” - expresado con pena y resignación-. En esta cita queda claramente evidenciado el etnocentrismo, es decir, por mucho que se realicen adaptaciones, por mucho que nos esforcemos por hacer el lugar accesible, la experiencia de una persona Sorda nunca va a ser la “correcta”, porque se piensa que lo completo, adecuado y exitoso, es la experiencia del oyente. La afirmación citada nos permite vislumbrar, además del etnocentrismo, la total ignorancia de cómo es la experiencia de una persona Sorda que, por supuesto que experimentará el hotel de forma diferente, pero no necesariamente de un modo peor o incompleto. Será capaz de apreciar y sentir otras características que probablemente pasan desapercibidas o no son capaces de apreciar las personas oyentes.

Realmente un espacio creado y pensado para la diversidad mejora la experiencia de todas y todos, porque favorece la interacción de cosmovisiones diferentes y, nos ayuda a descubrir zonas de nuestro propio ser olvidadas o poco exploradas. Quizás, si nos atreviéramos a mirar a las personas Sordas, y en general, a cada una de las personas que nos rodean como individuos completos y totales, con sus características particulares y sus capacidades propias, descubriríamos que cada uno/a de nosotros/as tenemos una manera propia y única de abrazar la realidad, de conocerla, comprenderla e interactuar con ella. Y eso, lejos de ser un problema o una

debilidad de nuestra condición humana, es una riqueza que debemos potenciar y respetar.

Proponemos que la manera en que un hotel puede convertirse en un lugar para las personas Sordas es habitándolo. Según Josep Muntañola (2001), el lugar se configura a partir del tiempo depositado en un espacio, por eso es imprescindible vivenciarlo, disfrutarlo, interpretarlo, practicarlo, etc. Alojarse en él es la forma activa y activista de transformarlo en un espacio significativo para la Comunidad Sorda. Habitar es reivindicar el espacio como propio, es romper con el poder hegemónico que se sustenta en la organización socio-espacial (Kitchin, 1998). Si los espacios no son pensados en su génesis desde y para la diversidad, entonces debemos imaginarlos y experimentarlos según ese modelo, de manera que el paisaje del lugar vaya asumiendo e integrando dicha diversidad hasta mimetizarse en ella.

Sin embargo, durante estos meses de estudio y trabajo de campo no ha dejado de sorprendernos la situación de marginalidad en la que todavía hoy se halla la Comunidad Sorda.

Desde luego, y como primera acción de transformación real y efectiva de esa existencia periférica, el conocimiento de la Lengua de Signos se nos presenta como algo esencial. En las conversaciones con los/as trabajadores/as del hotel, se planteaba este requisito como la solución total y definitiva a las dificultades que hallaron para poder dar un servicio como ellos/as deseaban a las clientas Sordas. Sin embargo, lo veían como algo muy lejano e inalcanzable. Una medida ideal que nunca llegaría. Hay que luchar por eliminar ese “idealismo” y seguir potenciando y visibilizando todas las virtudes y ventajas que una lengua natural como es la L.S., puede aportar a cualquier persona, sea cual sea su condición auditiva. Popularizar experiencias sociales de bilingüismo como es el caso de Martha’s Vineyard , Bengkala o el sorprendente caso de un barrio en Newton . Tomar conciencia de que nuestra capacidad auditiva va a cambiar a lo largo de nuestra vida, y que más que por la estabilidad o la permanencia, nuestra existencia va a estar caracterizada por un dinamismo constante que dará como resultado diversidad física, sensorial y cognitiva en nuestro propio cuerpo. La Lengua de Signos es una lengua, y, por tanto, una herramienta más que nos capacita a los seres humanos, Sordos y oyentes, a acercarnos, conocernos, comprendernos y compartir experiencias.

Pero más allá de la acción concreta de implementar la enseñanza de la L.S. en escuelas ordinarias y así disponer de una nueva herramienta comunicativa integradora, es necesario promover una revisión profunda de la visión que tenemos de lo que hemos convenido en llamar “discapacidad”. Sin dejar de lado el modelo so-

cial, pues consideramos una cuestión de justicia que la sociedad ofrezca las condiciones necesarias para que la diversidad funcional tenga accesibilidad física, sensorial y cognitiva en todos los campos de la vida, se nos presenta como ineludible repensar las propias categorías de capacidad o “discapacidad”.

Desde el modelo que proponemos, la diversidad dinámica que caracteriza a los seres humanos se erige como distintivo identitario personal, grupal y universal. Así, no se divide a los cuerpos entre sanos y deficientes. Ni tampoco se piensa a las personas como capaces o discapacitadas. Estas categorías se deshacen, se disuelven en el crisol de la propia naturaleza humana, que se manifiesta y revela en cada uno/a de nosotros/as como seres únicos e irrepetibles. Repensarnos y repensar a los/as otros/as desde esta mirada implica renunciar a la mayoría de los valores que sustentan nuestra sociedad occidental actual. Atrás quedan las categorías que cuantifican, etiquetan y estigmatizan. Ser persona es la única categoría.

Debemos abandonar aquellas concepciones basadas en el hacer y no en el ser, que contemplan al ser humano como “homo consumus” y lo reducen a la condición de un objeto más a competir dentro de la economía capitalista. En nuestra propuesta, asumir la diversidad es respetar los fenómenos de individuación, es apostar por la libertad epistémica y la autodeterminación en prácticas políticas significativas y también, cómo no, en el quehacer cotidiano, en los discursos particulares y en las existencias concretas.

Se trata de un discurso que puede distinguir la particularidad en la medida en que la persona así lo reclame, por ejemplo, en la esfera política, pero que no separa o segrega, sino que incluye desde la identificación y el sentimiento de pertenencia.

Referencias bibliográficas:

- Bollnow, Otto Friedrich (1969). *Hombre y espacio*. Barcelona: Editorial Labor.
- Díaz Velázquez, Eduardo (2010). “Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad”. *Política y Sociedad*, 47, (1): 115-135.
- Espinoza, Ana Elena; Gómez, Gabriel (2010). “Hacia una concepción socio-física de la habitabilidad: espacialidad, sustentabilidad y sociedad”. *Palapa*, 5 (10): 59-69.

- Ferrer, Antonio M.; Márquez Inocencia; García, Begoña. (2002). *La Integración de las Personas Sordas en la Comunidad Valenciana. Una aproximación a su realidad*. Valencia: Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana
- Guillenea, Javier (2019, 20 febrero). Los vecinos de una niña sorda estudian el lenguaje de signos para comunicarse con ella [Comunicado de prensa]. Recuperado 10 de octubre, 2019, de <https://www.lasprovincias.es/sociedad/vecinos-nina-sorda-estudian-lenguaje-signos-20190220212821-ntrc.html>
- Kitchin, Rob (1998). “‘Out of Place’, ‘Knowing One’s Place’: space, power and the exclusión of disabled people”. *Disability and Society*, 13 (3): 343-356. doi: 10.1080/09687599826678
- Kyle, James (1990). “The Deaf Community: Culture, Custom and Tradition”, en S. Prillwitz, T. Wollhaber (eds.), *Sign Language Research and Application*. Hamburg, Signum Press, 175-185.
- Ladd, Paddy (2003). *Understanding Deaf Culture: In Search of Deafhood*. Clevedon, UK: Multilingual Matters
- Muntañola, Josep (2001). *La arquitectura como lugar*. México: Alfaomega.
- Pino, Felisa; Monterde, Inmaculada (2000). “Sociología de las personas Sordas”, en A. Minguet (coord.), *Rasgos sociológicos y culturales de las Personas Sordas. Una aproximación a la situación del colectivo de Personas Sordas en la Comunidad Valenciana*. Fundación Fesord C.V., 197-248.
- Sacks, Oliver (2003). *Veo una voz. Viaje al mundo de los sordos*. Editorial Anagrama. Barcelona.
- Toboso, Mario (2017). “Capacitismo”, en L. Platero, M. Rosón, E. Ortega (eds.), *Barbarismos queer y otras esdrújulas*. Barcelona. Ed. Bellaterra. 73- 81.
- Zeshan, Ulrike; de Vos, Connie (2012) *Sign Languages in Village Communities. Anthropological and Linguistic Insights*. De Gruyter, Berlín.