



Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.

¿Quiénes son las personas con **Trastorno del Espectro Autista (TEA)**?

Son aquellas que tienen **algún tipo de necesidad especial física, mental, intelectual o sensorial y que deben enfrentar barreras físicas y sociales del entorno**, para lograr una adecuada integración en la sociedad.

Las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) presentan **dificultades que afectan el lenguaje y la interacción social** junto a conductas repetitivas que **afecta el cómo las personas se comunican y experimentan el mundo**.



¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente. Ellos podrán solicitar ayuda al paramédico del centro urbano.



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú



GUÍA DE RELACIONAMIENTO INCLUSIVO

Nº 1

NEURODIVERSIDAD: Personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA)



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú

Trastorno del Espectro Autista (TEA)

La conducta TEA está altamente influenciada por la percepción del entorno y por la comprensión del mismo.

En las personas autistas se puede generar una sobrecarga de los sentidos (por ejemplo, entrar a un lugar con olores, ruidos excesivos, demasiadas luces), lo que puede producir una sensación de agresión del entorno provocando una respuesta de estrés. Esto es lo que llamamos **desregulación emocional, situación de colapso** o de **pérdida de control temporal** provocado por una **sobrecarga de estímulos, entorno hostil o saturación**.

¿Qué puede generar una desregulación o situación de colapso en una persona TEA?

- Una **frustración temporal**, a través de gritos e intentos de autoagresión o autolesión, movimientos repetitivos, balanceo, aleteo, giros.
- Una **crisis interior**, la que puede pasar desapercibida con mayor facilidad, ya que las personas TEA parecen ausentes, enojados y/o irritables.

Ambas reacciones son graves y requieren de apoyo para que la persona con TEA se sienta apoyada y se calme.



¿Cómo tratar a una persona autista?

SÍ SE HACE

- ✓ Si ves que la persona TEA está teniendo una desregulación emocional, ofrece asistencia con frases cortas y sencillas como **"¿necesita ayuda?"**.
- ✓ En caso de que la persona TEA esté acompañada, **ofrece ayuda al acompañante y quédate cerca o a la vista** para que puedas apoyar ante cualquier necesidad.
- ✓ Las personas TEA usualmente tienen **algo que las calma** en estas situaciones de desregulación emocional. Si está con un acompañante pregunta y **trata de brindarle aquello** (por ejemplo, un juguete, lápices, audífonos, etc.).
- ✓ **Procura que el resto de las personas no empeoren la situación**, como hacer comentarios despectivos o grabaciones. En estos casos, solicita amablemente y explicando la situación, que sigan con su camino.

- ✓ Usa el término correcto: **"persona con autismo"**. Sé claro y concreto, con un lenguaje adecuado a la edad.
- ✓ Si la desregulación ocurre **al interior de una tienda, pide al vendedor mantener la calma y reducir los estímulos externos** que podrían afectar como bajar la música o la luminosidad.
- ✓ En caso de que estemos frente a un niño o niña, siempre hay que **ofrecerle ayuda al adulto que los acompaña**.
- ✓ **Puedes ofrecer llevar a la persona a un lugar tranquilo** dentro del centro urbano sin elementos.
- ✓ En el caso de **personas autistas no verbales intenta ofrecer alternativas de CAA** (comunicación aumentativa alternativa) como pictogramas, o tablets.
- ✓ **Una vez tranquila la persona, háblale suave, directo y concreto**. Con mucha empatía acompaña según lo requieran.

NO SE HACE

- ✗ **No toques ni trates de contener físicamente** a la persona.
- ✗ **Mantén el distanciamiento físico, evita invadirlo o hablarle fuerte, no gesticules en forma exagerada**.
- ✗ **No insistas en ofrecer ayuda si es que se la rechazaron**, pero **quédate alerta** para evitar que la desregulación afecte al resto de los visitantes del centro urbano.
- ✗ **No uses los términos "enfermo", "raro", "retrasado", "asperger"**.
- ✗ **No grabes ni saques fotos** de ninguna situación de desregulación emocional.



Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.



¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente.



mallplaza

Nuestro centro eres tú



GUÍA DE RELACIONAMIENTO INCLUSIVO

Nº 2

Personas Mayores



mallplaza

Nuestro centro eres tú

¿Quiénes son las personas mayores?

Son todas las **personas que tienen 60 años o más**. A pesar de que son el **grupo etario más diverso por lo amplio que es**, hemos tendido a mirarlos como uno. Hoy buscamos hacernos cargo de sus diferencias y necesidades, a través del **respeto y preocupación**.



¿Qué hacer frente a personas mayores que visitan nuestros centros urbanos?

SÍ SE HACE

- ✓ **Escuchar con atención y siempre mirando a los ojos.** Dar respuesta a la **persona que realizó la consulta**, esté acompañado o no.
- ✓ Cerciorarse si se dio respuesta al requerimiento, haciendo las consultas de: **¿se escucha bien? ¿entendió bien? ¿vió la señalética?**
- ✓ **Identificar** si la persona está sola o acompañada y **observar** si tiene algún tipo de discapacidad, por ejemplo auditiva o visual.
- ✓ **Entregar una atención preferente.** En caso de que estemos atendiendo a otra persona, mencionar el caso e insistir con que serán la próxima persona que atenderán.
- ✓ **Identificar los lugares de descanso** para guiar en caso de que se requiera.

- ✓ Si es difícil de explicar hacia dónde tiene que ir, **puedes ofrecer acompañar al lugar que está buscando o conseguir que alguien más acompañe.**
- ✓ Si consideras que alguien está desorientado y necesita de tu ayuda, **ofrécele y proponle llamar a alguien de su confianza para apoyarlos.**
- ✓ **Ofrecer ayuda cuando alguien requiera apoyo** para llevar a cabo cualquier trámite asociado a la visita al centro urbano, como el pago del ticket de parking, etc.

NO SE HACE

- ✗ **No interrumpir** mientras el visitante está hablando o haciendo una solicitud. Esperar a que termine su idea antes de responder.
- ✗ **No dejar esperando** al visitante cuando quiera hacer una consulta.
- ✗ **No se hacen bromas o comentarios sobre cómo son las personas mayores**, ya que muchas veces las bromas los denigran.
- ✗ **No uses las palabras anciano, viejo, abuelo/a, para dirigirte a una persona mayor.**



Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.



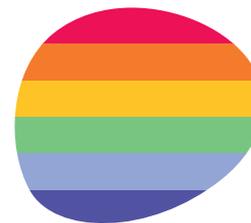
¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente.



mallplaza

Nuestro centro eres tú



GUÍA DE
RELACIONAMIENTO
INCLUSIVO

Nº 3

**Comunidad
LGTBI**



mallplaza

Nuestro
centro
eres tú

¿Quiénes son las personas de la comunidad LGTBI?

La sigla **LGTBI** es un resumen de las expresiones lesbiana, gay, trans, bisexual e intersex.

- L LESBIANA:** mujer que siente una atracción romántica o física permanente hacia las mujeres.
- G GAY:** hombre que siente una atracción romántica o física permanente hacia los hombres.
- T TRANS:** el sentir de una persona hacia su propio género no es el mismo que la categoría que le asignaron. Ejemplo: Biológicamente soy hombre, pero me siento mujer y quiero verme como mujer. O, biológicamente soy mujer, pero me siento hombre y quiero verme como hombre.
- B BISEXUAL:** persona que siente una atracción romántica o física hacia hombres y mujeres.
- I INTERSEX:** persona nacida con características sexuales que no corresponden a las definiciones típicas del cuerpo masculino y femenino.

¿Cómo relacionarse con personas LGTBI?

SÍ SE HACE

- ✓ Pregunta el **nombre de la persona, y se usa ese nombre** (sin importar cuál sea su apariencia).
- ✓ Si la persona pregunta por los baños, **indícale dónde están**, sin especificar si es de hombre o de mujer.
- ✓ Si una persona con apariencia de hombre está en el baño de mujeres, **se espera que salga, sin decirle que no debería estar ahí**.
- ✓ Si se considera que una persona LGTBI está siendo víctima de acoso o abuso, se puede **ofrecer llamar a carabineros para darle apoyo**.

NO SE HACE

- ✗ **No se hacen comentarios sobre la apariencia de la persona ni sobre sus características.** Por ejemplo, ¡cómo va a ser mujer si parece hombre!
- ✗ **No se hacen comentarios si la persona está de la mano con otra persona del mismo sexo** o muestran otros gestos afectivos.
- ✗ **No se hacen comentarios sobre el nombre de la persona** y cómo el nombre se relaciona con su apariencia.





Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.



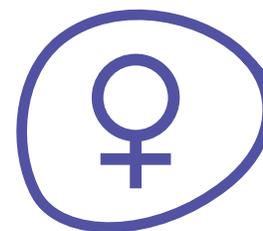
¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente.



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú



GUÍA DE RELACIONAMIENTO INCLUSIVO

Nº 4

Mujeres



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú



¿Por qué las mujeres son consideradas un grupo vulnerable?

Las mujeres han sido históricamente discriminadas debido a creencias culturales y estereotipos que las definen como más débiles e inferiores. Esto ha llevado a que muchas hayan vivido experiencias de violencia en distintos espacios, como entre sus propias familias o espacios públicos, y tengan menos oportunidades laborales, entre otras cosas. Queremos que Mallplaza sea un lugar de respeto y seguro para ellas y, es por eso, que hacemos esta guía de relacionamiento.

¿Cómo relacionarse con mujeres que reportan o están expuestas a una situación de vulnerabilidad?

SÍ SE HACE

- ✓ **Escuchar con atención y siempre mirando a los ojos.** Dar respuesta a la persona que realizó la consulta, esté acompañada o no. Ella es la visitante y merece atención.
- ✓ En caso de que una visitante necesite amamantar a su hijo o hija, se le deben **dar las facilidades para hacerlo de forma cómoda. Ellas pueden amamantar donde quieran.**
- ✓ Se puede indicar dónde está la sala de lactancia, pero **jamás se puede decir que sólo pueden amamantar en ese lugar.**
- ✓ Si la persona reporta una situación de violencia debe ser **escuchada con contención y sin juzgar.**

NO SE HACE

- ✗ **No comentar sobre el cuerpo o respecto a la vestimenta de las visitantes. No tiene que haber contacto físico cercano con ellas, tenerlo se puede considerar acoso sexual.**
- ✗ **No poner problemas para que puedan amamantar.** Ellas tienen el derecho de amamantar, sin que esté restringido a la sala de lactancia.
- ✗ **No se hacen bromas o comentarios sobre cómo son las mujeres.** Hay muchas bromas que las denigran.
- ✗ **No mostrar prejuicios frente a una denuncia de posible violencia que realice o narre la mujer.**



Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.



¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente.



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú



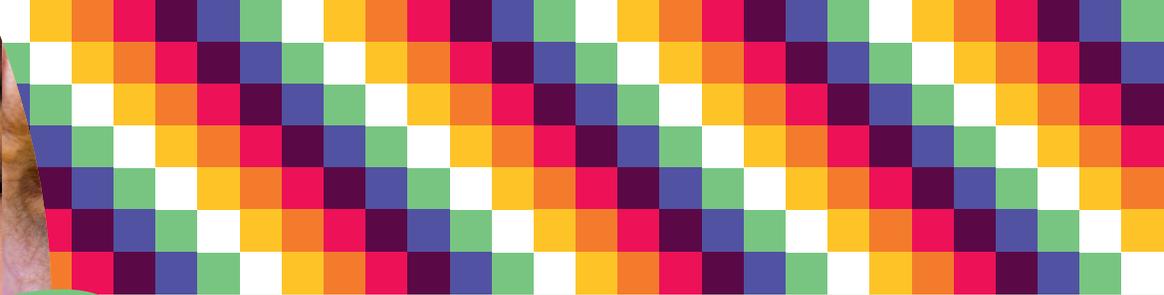
**GUÍA DE
RELACIONAMIENTO
INCLUSIVO**

Nº 5

Interculturalismo



Nuestro
centro
eres tú



¿Cómo relacionarse con personas migrantes o de pueblos originarios o indígenas?

¿Qué es la Interculturalidad?

Es la unión y coexistencia de diversas culturas en una misma sociedad, lo que incluye los pueblos originarios o indígenas y los migrantes.

Los pueblos originarios y migrantes suelen ser cuestionados por sus costumbres como, por ejemplo, burlarse de su acento o vestimenta. Por eso es importante saber cómo relacionarnos adecuadamente para que todas las personas sean tratadas con respeto.

SÍ SE HACE

- ✔ Intenta establecer un **diálogo cordial** cuando son requeridos, de la misma forma que lo harías con cualquier persona.
- ✔ Busca mecanismos de **entendimiento mutuo cuando no se hable el mismo idioma** (ocupa, por ejemplo, el traductor en el celular).
- ✔ **Habla lento y claro si la persona no habla bien nuestro idioma, sin caer en ridiculizar al otro.**

NO SE HACE

- ✘ **No burlarse de la forma de hablar, de la vestimenta y/o del comportamiento de la persona.**
- ✘ **No ignorar a la persona** por cómo se ve o cómo habla.
- ✘ **No asumir estereotipos**, como por ejemplo, asumir que una persona cometerá algún delito por el hecho de verse de alguna manera o pertenecer a alguna cultura diferente a nuestra. Por lo tanto, **evitar seguirlos u observarlos de manera injustificada.**
- ✘ **No ocupar términos que pueden insultar a la persona** como, por ejemplo, "ilegal", "indio/a", "negro/a", etc.
- ✘ **No pedir identificación a una persona solo por su apariencia.**



Compromiso con la **Diversidad e Inclusión**

En Mallplaza tenemos la convicción de que la diversidad e inclusión son muy importantes. Por eso, hemos desarrollado guías de relacionamiento para que todas las personas y visitantes sean tratados con igualdad, dignidad y que no exista discriminación al interior de nuestros centros urbanos.



¿A quién derivar?

Si tienes dudas de cómo actuar, consulta con tu supervisor, con el servicio de atención al cliente o con un ejecutivo de atención al cliente.



mallplaza[®]

Nuestro centro eres tú



GUÍA DE RELACIONAMIENTO INCLUSIVO

Nº 6

Personas en situación de Discapacidad



Nuestro centro eres tú



¿Quiénes son las personas en situación de discapacidad?

Las personas en situación de discapacidad son aquellas que, en relación a sus condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, presentan restricciones en su participación plena y activa en la sociedad al interactuar con diversas barreras contextuales, actitudinales y ambientales.

¿Cómo debemos relacionarnos con personas en situación de discapacidad?

SÍ SE HACE

- ✓ Utiliza el término correcto para referirse a ella: **"persona en situación de discapacidad"**.
- ✓ Si ves que la persona tiene dificultades para desempeñar cierta tarea **ofrécele educadamente asistencia, sin invadirlo**.
- ✓ Siempre debes contar con su **autorización, la de sus padres o cuidador** en caso de ser un niño/a o adolescente para asistirlo.
- ✓ Mantén una **conversación cordial y con respeto**, siempre atento/a.
- ✓ Quédate **siempre visible y atento/a por si la persona requiere asistencia**.
- ✓ Si la persona tiene **perro de asistencia, hay que darles facilidades para que los acompañen**. En este caso es importante que tengas claro cuáles son los protocolos de cada centro urbano para el ingreso de los perros de asistencia a lugares especiales como patios de comida, restaurantes y baños.

NO SE HACE

- ✗ **No infantilizar a la persona en el trato**. Si es un adulto, trátalo como tal. Pregúntale el nombre.
- ✗ **No uses palabras que puedan insultar a la persona**, como, por ejemplo "lisiado", "loco" o "enfermito".
- ✗ **No pierdas la paciencia en tu interacción con la persona con discapacidad**. Se requiere ser empático y dedicarle tiempo.
- ✗ **Si la persona está en una situación de crisis, se puede ofrecer asistencia médica** (lo básico: apoyar la cabeza en algo blando, despejar la zona para que no le falte oxígeno, tomar el tiempo de la crisis, llamar a servicio de urgencia).
- ✗ Si no hay accesos habilitados en el centro urbano para facilitar su movilidad, **busca una alternativa con el ejecutivo de clientes, ya sea para usar ascensores o acompañar a la persona hasta su destino**.