

Principi e suggerimenti per l'accoglienza dei visitatori con disabilità

1. Disponibilità e cortesia sono gradite in ogni occasione.
2. Assumete un atteggiamento naturale: se doveste provare imbarazzo ricordate che questa è una reazione diffusa di cui non bisogna preoccuparsi. Cercate di ritrovare la tranquillità e riprendete la comunicazione.
3. Non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità, che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze.
4. Rivolgetevi direttamente alla persona disabile e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori.
5. Ricordate che è sempre preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.
6. Nel caso sia richiesta la vostra collaborazione, non abbiate timore di chiedere quale sia il modo migliore per intervenire e porgere l'aiuto richiesto.
7. Adattatevi, senza spazientirvi, a tempi più lunghi nel contatto con il visitatore/cliente disabile.
8. Evitate pregiudizi e stereotipi ricordando che le persone con disabilità non sono "clienti diversi" ma "clienti con esigenze diverse".
9. Evitare comportamenti e atteggiamenti di "assistenzialismo".
10. Trattare le persone con disabilità in funzione della loro età, personalità e cultura, a prescindere dalla loro condizione di disabilità.
11. Cercare di focalizzare l'attenzione sulla persona e non sulla disabilità.
12. Ricordare che le persone con disabilità hanno gli stessi "bisogni" di tutti (ricevere informazioni, muoversi, mangiare, andare in bagno, divertirsi, viaggiare, ecc) cambia solo il modo di soddisfarli.
13. Nell'eventualità di custodia temporanea degli ausili dei visitatori riporli in luoghi riparati, puliti e sicuri ponendo la dovuta attenzione e cura nel maneggiarli, ricordando che gli ausili rappresentano, per le persone che li utilizzano, la possibilità di essere autonomi.
14. Conoscere nel dettaglio le possibilità e modalità di fruizione della struttura da parte di visitatori con esigenze specifiche (percorsi/ingressi alternativi, disponibilità di ausili o servizi specifici, possibilità di sconti/agevolazioni, regole per l'accesso di cani guida ecc) e fornire le informazioni all'ospite in modo semplice, oggettivo e dettagliato per agevolare la sua permanenza all'interno della struttura. Se possibile conoscere le condizioni di accessibilità dei servizi del territorio (disponibilità di ristoranti accessibili, beni culturali e attività sportive fruibili, autonoleggi con mezzi

attrezzati, centri dialisi, ortopedie e servizi sanitari presenti sul territorio) per poter consigliare l'ospite sulle possibili alternative in funzione delle sue specifiche esigenze.

15. Tenere a portata di mano carta e penna per agevolare la comunicazione con eventuali ospiti sordi.
16. Consentire sempre l'accesso ai cani guida che per alcune persone non vedenti costituiscono una sorta di ausilio. Si tratta d'altronde di animali largamente addestrati ad un comportamento calmo e silenzioso.
17. Essere disponibili e flessibili a variare le modalità di accoglienza consolidate in altre occasioni e predisporre a modificare le tecniche di comunicazione in funzione delle esigenze dell'ospite; non spazientirsi davanti a tempi di relazione più lunghi del normale.
18. Rispetto, disponibilità all'ascolto, cortesia e gentilezza sono elementi imprescindibili per offrire un'accoglienza di qualità ai visitatori con disabilità. Un rapporto cordiale, infatti, è la miglior dimostrazione della normale considerazione che gli si sta usando.
19. Utilizzare un linguaggio chiaro e semplice, evitando espressioni tipo "handicappato", "invalido", "diversamente abile" o "portatore di handicap" che possono risultare sgradevoli, utilizzando invece i termini "persona con esigenze specifiche" o con "esigenze particolari" oppure "ospite a mobilità ridotta" o "cliente con disabilità".



"D'una città non godi le 7 o le 77 meraviglie, ma la risposta che da ad una tua domanda ..."

I. Calvino