

COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA

LA COMUNICAZIONE INCLUSIVA

Le parole hanno un peso, esprimono, creano e modellano il pensiero attorno a noi.

In generale, come per ogni cliente, ascolto, rispetto e pazienza sono le chiavi per una comunicazione efficace. Non esitiamo a chiedere come possiamo essere d'aiuto, ogni persona con disabilità conosce le sue esigenze meglio di chiunque altro. Quindi, chiedere prima se è necessario un aiuto (potrebbe non esserlo) e ascoltare eventuali istruzioni.

Comunicazione con persone con disabilità - Consigli generali.

1. Parla a una persona con disabilità come parleresti a chiunque altro. Usa un tono appropriato all'età e tratta gli adulti come adulti.
2. Se una persona con disabilità è accompagnata da un'altra persona, parla comunque direttamente alla persona con disabilità.
3. Metti la persona al primo posto, non la sua disabilità. Ad esempio, usa il termine "una persona con disabilità" piuttosto che "una persona disabile".
4. Cerca di evitare frasi negative come "soffre di" e "storpio". Usa la frase "persone che usano una sedia a rotelle" piuttosto che "costretto su una sedia a rotelle". Per le persone con disabilità motoria la sedia a rotelle è un mezzo di libertà.
5. Non essere paternalistici o condiscendenti. Spesso se siamo in imbarazzo tendiamo ad esserlo, come con i bambini, anche se non ne abbiamo l'intenzione.
6. Non presumere cose su di loro o sulla loro situazione. Come abbiamo visto non esistono categorie, ogni persona (con o senza disabilità) non è uguale ad un'altra.
7. Utilizzare testi semplificati per sito e materiale informativo, fornendo anche QR code per rendere i menù, ad esempio, leggibili dagli screen reader o disponibili in CAA (Comunicazione aumentativa alternativa) e in diverse lingue.

LA COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Wayfinding: tutto ciò che riguarda riconoscibilità ambientale e segnaletica integrata.

L'ambiente comunica, e il risultato è agio o disagio, comfort e benessere o fatica. Struttura accessibile e personale preparato permettono una comunicazione adeguata che facilita il riconoscimento, la comprensione e l'uso in autonomia, riducendo lo sforzo fisico e psicologico, e compensando, se necessario, limiti strutturali.

Per quanto riguarda la percezione dell'allarme bisogna assicurarsi che ci sia:

1. Adozione di segnali acustici, impianti di segnalazione di allarme ottici e allarme a vibrazione;
2. Mappe tattili e segnali visivi ripetuti e ad altezze diverse sono utili a tutti i clienti, non solo a quelli con disabilità, come pure una semplice spiegazione di cosa fare in caso d'emergenza;
3. L'evacuazione deve essere guidata da un personale preparato.



PER SAPERNE DI PIÙ



DECALOGO DELL'OPERATORE INCLUSIVO



Prodotto creato nell'ambito del progetto "In Emilia-Romagna c'è una vacanza per me", realizzato con il contributo della Presidenza del Consiglio dei ministri - Ministro per le disabilità

