



ACCOGLIENZA IN TUTTO E PER TUTTI

AFFIDABILITÀ

Trattare i visitatori con esigenze specifiche in base a età, personalità e cultura a prescindere dalla loro disabilità. Nel caso si verificano momenti di imbarazzo proseguire con naturalezza evitando lo smarrimento.

DISPONIBILITÀ

Offrire aiuto è un atto di gentilezza, ma è sempre bene "chiedere prima d'intervenire" per non interferire con l'autonomia della persona. Farsi spiegare dal visitatore il modo più idoneo di agire evitando azioni che possano contrariarlo.

ASCOLTO

L'ascolto attivo è fondamentale per creare sintonia e favorire lo scambio tra le parti. Cercare spazi tranquilli, stabilire un contatto visivo e soprattutto evitare fretta e presunzione di conoscere già le richieste.

EMPATIA

Abbatte i pregiudizi che identificano le persone con disabilità solo come soggetti bisognosi di compassione. Considerare le esigenze specifiche dei visitatori non come "un problema da risolvere" ma come richieste da soddisfare al meglio a cui dedicare ascolto e impegno.

ATTENZIONE

Parlare direttamente al visitatore con disabilità anziché rivolgersi agli accompagnatori.

FLESSIBILITÀ

Fare tesoro dell'esperienza maturata nel tempo con i visitatori con disabilità senza mai standardizzare il proprio comportamento. Adattarsi sempre alle specifiche esigenze della persona.

VISITATORI CON DISABILITÀ FISICO MOTORIE

Rivolgersi alla persona e non all'accompagnatore.

Rispettare i tempi necessari al visitatore per svolgere le attività in autonomia soprattutto se dichiara che non necessita di aiuto.

Se il visitatore richiede aiuto nello spingere la carrozzina prestare attenzione agli ostacoli.

Per operazioni più complesse (es. gradini) lasciarsi guidare dal visitatore sulla procedura da adottare.

Per spostare/sollevarla la carrozzina afferrarla con attenzione per evitare di provocare danni.

VISITATORI CON DISABILITÀ INTELLETTIVA, COGNITIVA E RELAZIONALE

Esprimersi in modo semplice e conciso privilegiando la forma affermativa, con un atteggiamento rilassato e disponibile.

Essere disponibili a ripetere il messaggio rispettando i tempi di reazione e comprensione, con forme di comunicazione rispettose della persona senza sottovalutare le richieste.

VISITATORI CIECHI O IPOVEDENTI

Rivolgersi alla persona e non all'accompagnatore.

Presentarsi in maniera chiara precisando il nome e la funzione.

Avvisare prima di assentarsi anche per un breve momento e informare del ritorno.

Per accompagnare offrire il braccio e segnalare eventuali ostacoli.

Il cane guida è tutelato dalla legge che prevede il suo libero accesso in tutti gli spazi pubblici o privati aperti al pubblico.

VISITATORI SORDI O IPOUDENTI

Scegliere un luogo privo di rumori di fondo per comunicare, visto che gli apparecchi acustici amplificano in egual misura tutti i suoni.

Richiamare l'attenzione rivolgendo un cenno con la mano o toccando leggermente il visitatore.

Parlare ponendosi di fronte alla persona, in luogo ben illuminato per favorire la lettura labiale.

Prima parlare e poi mostrare un prodotto.

Parlare lentamente, usare frasi brevi e aiutarsi con espressioni del viso e gesti come accompagnamento alle parole.

Utilizzare un vocabolario semplice ed evitare sigle, abbreviazioni, termini dialettali.

Etichette e informazioni testuali sono utili per agevolare l'autonomia di ogni persona.

UNA SEGNALETICA CHIARA, LEGGIBILE E BEN POSIZIONATA È INOLTRE DI AIUTO PER TUTTI I VISITATORI.



FEASR Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale. L'Europa investe nelle zone rurali.

PSR 2014-2020, Misura 19 Sostegno allo sviluppo Leader.

Progetto di cooperazione tra i GAL Valli di Lanzo Ceronda e Casternone, Montagne Biellesi e Valli del Canavese, previsto nell'ambito della sottomisura 19.3 del PSR.

