

Chi è il mio cliente?

Ogni turista è differente

Angelo Bottini
Terapista Occupazionale



Le parole cambiano i pensieri e le azioni

Disabile, handicappato, invalido,
diversamente abile?

No, persona con disabilità



La disabilità me
la porto da casa...



... o la trovo
dove vado?

(si, capiamo perché)



La disabilità può emergere quando la persona agisce negli ambienti che attraversa.

Quando la relazione tra la persona, ambiente e attività diventa difficile, la persona ha esperienza di disabilità.



Alcuni turisti possono adattarsi con più difficoltà

- Hanno limitazioni nel movimento, sensoriali, nella comprensione, nella comunicazione, nel tipo di alimenti.



Cosa desiderano di più i turisti con disabilità?

1. Essere trattati con gentilezza e rispetto
2. Incontrare personale che comprende le loro esigenze e che sappia rispondere alle domande relative all'accessibilità
3. Trovare maggiori informazioni sull'accessibilità delle strutture nei siti web



Chiedi prima di aiutare

- Solo perché qualcuno ha una disabilità, non dare per scontato che abbia bisogno di aiuto.
- Le persone con disabilità desiderano essere trattate come tutti, così offri aiuto solo se la persona sembra averne bisogno o lo chiede.



Chiedi prima di aiutare

- Se la persona ti chiede aiuto, prima chiedi come vuole essere aiutata.
- Se ti chiede aiuto per una cosa non significa che ne abbia bisogno per tutto il resto, chiedi sempre conferma.



Chiedi prima di aiutare

- Se la persona con disabilità ha un accompagnatore, rivolgiti comunque a lei.



Se la persona fa fatica a muoversi

- Le persone che usano bastoni o stampelle dovrebbero riuscire a muoversi in autonomia, a volte i gradini possono essere per loro più facili di una rampa.
- Le persone che usano bastoni o stampelle hanno bisogno delle loro braccia per tenersi in equilibrio, quindi se le guide non afferrarle dal braccio.



Se la persona fa fatica a muoversi

- Le persone con mobilità limitata possono appoggiarsi a una porta per sostenersi mentre la aprono. Non aprire la porta di fretta, potresti provocare una caduta.
- Puoi disporre se possibile gli oggetti alla loro portata.



Se la persona utilizza una carrozzina

- Quando parli con una persona che usa una carrozzina, prendi una sedia e siediti al suo livello. Se sei in piedi, non metterti troppo vicino, in modo che la persona non debba estendere il collo per stabilire un contatto visivo con te.



Se la persona utilizza una carrozzina

- Se aiuti qualcuno a scendere un gradino senza aspettare istruzioni, puoi farla cadere o staccare parti della carrozzina.
- Se non richiesto, non spingere o toccare la carrozzina di una persona: fa parte del suo spazio personale.



Se la persona è ipovedente

- Una persona ipovedente potrebbe aver bisogno di materiale scritto a caratteri grandi.
- Una buona illuminazione è importante, ma non dovrebbe essere eccessiva. In effetti, carta o pareti molto lucide possono produrre un bagliore che disturba.



Se la persona è ipovedente

- Mantieni i passaggi liberi da ostacoli. Informala su eventuali cambiamenti fisici degli spazi frequentati, come mobili, attrezzature o altri oggetti che sono stati spostati o aggiunti.



Se la persona è non vedente

- Una persona può avere una disabilità visiva che non è evidente.
- Chi non vede può sapere come orientarsi e andare in giro in autonomia, anche se usa un bastone o un cane guida.



Se la persona è non vedente

- Quando ti avvicini, dì chi sei, soprattutto prima di stabilire un contatto fisico.
- Se sei con altre persone, presentala, in modo che non sia esclusa.
- Se la persona non conosce ancora il luogo, offrile un tour dei luoghi. Quando ci sono modifiche degli spazi avvisala.



Se la persona è non vedente

- Può usare le braccia per l'equilibrio, quindi, se ha bisogno di essere guidata, offri il tuo - non prendere il suo. Guida la sua mano verso il corrimano o lo schienale di una sedia per aiutarlo a salire su una scala o a sedersi.
- Se la persona ha un cane guida, cammina sul lato opposto.



Se la persona è non vedente

- Per una persona non vedente ci possono essere molti pericoli: oggetti sporgenti dalla parete a livello della testa, piante, cestini, lampade sospese o piantane.
- Se stai dandole delle indicazioni per orientarsi, fornisci informazioni fisiche e non visive.



Se la persona è non vedente

- Se devi allontanarti, avvertila e chiedi se ha bisogno di qualcosa prima che tu vada.
- Non toccare il bastone o il cane guida della persona. Il cane sta lavorando e deve concentrarsi. Il bastone fa parte dello spazio personale della persona.



Se la persona è non vedente

- Se la persona appoggia il bastone, non spostarlo, nel caso, informala.
- Si ti offri di leggere informazioni scritte, contestualizzale.
- Per dare indicazioni su ciò che ha sul tavolo alla quale è seduta, orientala in base alle ore dell'orologio (le 12 sono le più lontane da lei, le 6 sono le più vicine).



Se la persona è ipoacusica

- Se usa un interprete del linguaggio dei segni, è corretto guardare direttamente la persona che è sorda e mantieni con lei il contatto visivo. Parla direttamente con la persona ("Cosa vorresti?"), piuttosto che con l'interprete ("Chiedile cosa le piacerebbe").



Se la persona è ipoacusica

- Potrebbe fare affidamento sull'amplificazione e / o sulla lettura delle labbra di chi parla per comunicare in modo efficace.
- A volte può non riuscire a parlare chiaramente, se hai difficoltà a comprenderla, faglielo capire.





- Prima di parlarle, assicurati di aver attirato la sua attenzione. A seconda della situazione, puoi allungare il braccio e agitare la mano, toccarla sulla spalla.
- Riformula, piuttosto che ripetere, le frasi che la persona non capisce.

Se la persona è ipoacusica



- Quando parli, guarda la persona. Per una comunicazione più efficace è meglio uno spazio tranquillo e ben illuminato. Una fonte di luce alle tue spalle (ad es. una finestra) potrebbe oscurare il tuo viso e rendere difficile la lettura del tuo labiale alla persona.

Se la persona è ipoacusica



- Parla chiaramente. In generale evita di masticare, fumare o coprire la bocca mentre parli (se c'è obbligo di mascherina, utilizzane una trasparente)
- Non è necessario urlare. Se la persona utilizza un apparecchio acustico, sarà calibrato per normali livelli di voce; un tono alto distorce solo le parole.

Se la persona è ipoacusica

Se la persona ha difficoltà nel parlare

- Chi ha avuto un ictus, è sordo, usa una protesi fonatoria o ha una balbuzie o un altro tipo di disturbo del linguaggio può essere difficile da capire.
- Un ambiente silenzioso facilita la comunicazione.



Se la persona ha difficoltà nel parlare

- Dai tutta la tua attenzione. Se non hai capito bene, non annuire lo stesso. Chiedi di ripetere, apprezzerà il tuo sforzo di ascoltarla.
- Se non riesci ancora a capire ciò che ti ha detto, chiedile di scrivere o di suggerire un altro modo.



Se è una persona con autismo

- Essere chiari e precisi sull'organizzazione e i tempi dei servizi offerti fa stare meglio i clienti con autismo.
- Può non comprendere battute o modi di dire, parlare in modo diretto e concreto è certamente più efficace.



Se è una persona con autismo

- Se il cliente chiede un posto, un tavolo, una camera più silenziosa e tranquilla la qualità del suo tempo può migliorare molto.
- Può far fatica a guardare negli occhi la persona con cui parla anche se sta prestando tutta la sua attenzione.



Se la persona ha difficoltà cognitive

- Utilizzare un linguaggio semplice e diretto, evitando termini complicati o astratti.
- Assicurarsi che le informazioni importanti siano state comprese.



Se la persona ha difficoltà cognitive

- Fornire informazioni dettagliate e in anticipo su ciò che i turisti possono aspettarsi durante la loro permanenza.
- Offrire flessibilità negli orari per evitare situazioni affollate e ridurre lo stress.



Grazie!