

SEMINARIO SUL TURISMO ACCESSIBILE DEDICATO AGLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (IAT)

*I turisti con disabilità intellettiva: quali esigenze,
cosa cercano in vacanza e come rispondere ai
bisogni che esprimono*

MONICA GOLIN – psicologa psicoterapeuta
8 febbraio 2021

OUTisMORE



[HOME](#) [LA SQUADRA](#) [CONTATTI](#) [360](#) [DIFFERENT NOT LESS](#)



COSA SONO LE DISABILITÀ INTELLETTIVE?

Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali (DSM– 5, APA, 2013):

- Disturbo con esordio nello sviluppo
- Compromissione del funzionamento intellettuale e adattivo

SPIEGHIAMO MEGLIO

Le persone con disabilità intellettiva presentano compromissioni:

- nelle **funzioni intellettive**, quindi nella capacità di ragionamento, nel problem solving, nella pianificazione e nel pensiero astratto;
- nel **funzionamento adattivo**, ovvero la difficoltà con cui fanno fronte alle esigenze più comuni della vita quotidiana: comunicare, partecipare alla vita sociale, condurre la vita in modo indipendente.

DISABILITÀ INTELLETTIVA: TERMINI CORRETTI

- Disturbo del neurosviluppo → non è una malattia
- Sviluppo atipico → non in «ritardo»
- Disabilità intellettiva vs Disturbo neurocognitivo

INCIDENZA

L'incidenza generale della disabilità intellettiva nella popolazione varia tra l'1% e il 3% (circa 2 persone su 100 presentano un QI inferiore a 70) Incidenza maggiore nei maschi.

La disabilità intellettiva è:

- Lieve nel 70-85% dei casi
- Moderata nel 10% dei casi
- Grave in circa il 5% dei casi

DISABILITÀ INTELLETTIVA: TANTE FORME

Grande variabilità del disturbo, perché le persone con DI possono avere diversi livelli di «gravità»:

- grave
- moderata
- lieve

DISABILITÀ INTELLETTIVA: TANTE FORME

La disabilità intellettiva può costituire un disturbo dello sviluppo a sé o può essere una caratteristica che accompagna altri disturbi del neurosviluppo, tra cui ad esempio i Disturbi dello Spettro dell'Autismo e la Sindrome di Down.

SINDROME DI DOWN

- la causa cromosomica di Disabilità Intellettiva più diffusa (trisomia 21)
- Di solito hanno compromissione del funzionamento intellettuale, anche se molto variabile
- Le capacità linguistiche espressive (il parlato) è solitamente inferiore alla capacità comunicativa non verbale e alla comprensione

DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO

- *DSM – 5* «Disturbo del neurosviluppo che si manifesta con compromissione della comunicazione e nell'interazione sociale e presenza di comportamenti, attività, interessi ristretti e limitati»

PUO' MANIFESTARSI CON O SENZA

- Compromissione del linguaggio
- Disabilità intellettuale

SINDROME DI ASPERGER

- Forma di autismo più lieve, che non comporta una compromissione intellettiva, ma dell'interazione sociale e presenza di comportamenti, interessi, ristretti e ripetitivi.
- Risultano bizzarri nel linguaggio, spesso molto sviluppato;
- Scarsa capacità di mettersi nei panni degli altri;
- Interazione con l'altro atipica.

SINDROME DI ASPERGER

- Una persona con Sindrome di Asperger può essere estremamente abile nell'utilizzo della tecnologia, nella scrittura, nel linguaggio;
- è estremamente competente dell'ambito dei suoi interessi, tanto da diventare un vero e proprio esperto...

..MA se lo cerchi telefonicamente non risponde

..MA se ti chiama lui e non rispondi può arrabbiarsi (non comprende che non rispondi perché sei impegnato)

..MA ti cerca quasi esclusivamente per parlare dei suoi interessi

DISABILITÀ INTELLETTIVA: TANTE FORME

Quando si parla di sviluppo atipico dobbiamo aspettarci una grande variabilità di manifestazioni.

Due persone con stessa etichetta diagnostica possono avere caratteristiche tra di loro molto diverse.

→ Allenatevi alla diversità in tutte le sue forme!

TANTE FORME: CARATTERISTICHE COMUNI

1. Ambito concettuale
2. Ambito sociale
3. Ambito sensoriale
4. Ambito pratico-motorio
5. Ambito comportamentale

1. AMBITO CONCETTUALE

Compromissione nella capacità di concettualizzazione, di comprensione e di ragionamento

Forma lieve: difficoltà nell'apprendimento; difficoltà nel pensiero astratto, nella pianificazione delle attività, nell'organizzazione

Forma grave: scarsa o nulla comprensione del linguaggio, dei concetti numerici ed in generale dei simboli.

...che emozione proveresti se perdessi l'agenda (o il cellulare) durante un viaggio in un paesino sperduto della Cina?

AUSILI VISIVI: L'AGENDA VISIVA

L'obiettivo è **facilitare la comprensione** di ciò che sta accadendo o accadrà

20/07/2019

- VACANZA CON AMICI
- BAGNO
- ASPETTO
- LAVO IL VISO
- MI PETTINO
- FACCIO COLAZIONE
- LAVO I DENTI
- MI VESTO
- PASSEGGIATA CON AMICI
- ...



AUSILI VISIVI: LE TASK ANALYSIS

L'obiettivo è **facilitare la comprensione** di ciò che di deve fare

Insegnare a lavare le mani



Maria L. Mastino



educational--academy.blogspot.com

Task analysis

La Task Analysis è conosciuta anche come Analisi del Compito e, nell'ambito delle teorie dell'apprendimento, indica una procedura che consente nello scomporre un'abilità (o competenza) nelle sotto-abilità più semplici che sono richieste per poterla eseguire.



www.educational--academy.blogspot.com

2. AMBITO SOCIALE

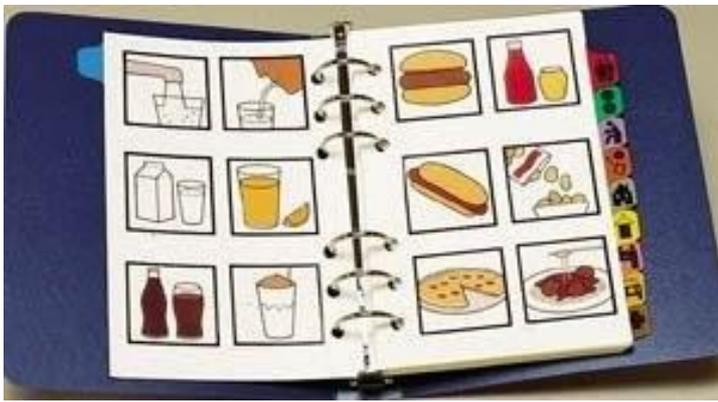
Le persone con Disabilità Intellettiva manifestano difficoltà nelle interazioni sociali, dovute innanzitutto da difficoltà nella comprensione e nella produzione linguistica

- Forma lieve: difficoltà nell'avviare una conversazione, ripetizione di argomenti di interesse, violazione delle norme dell'ascolto (contatto visivo, comunicazione non verbale), non comprensione dei modi di dire, ironia, presenza di comportamenti bizzarri
- Forma grave: scarsa o nulla comunicazione verbale, scarso interesse verso gli altri, utilizzo strumentale degli altri. Utilizzo di comunicatori per supportare l'intenzionalità comunicativa

COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

Forma di espressione diverse dal parlato:

- Aumenta o compensa le difficoltà di comunicazione e linguaggio verbale
- Include diversi sistemi di comunicazione, sia SIMBOLICI (immagini, disegni, pittogrammi, parole o lettere) sia GESTUALI (gesti o segni manuali)
- I prodotti di supporto includono risorse tecnologiche (es. comunicatori/ tablet) e non tecnologiche (tabelle e quaderni di comunicazione)
- I sistemi pittografici più utilizzati sono i PCS (Picture Communication Symbols)



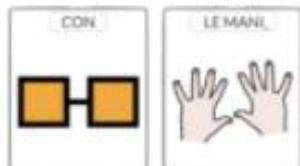
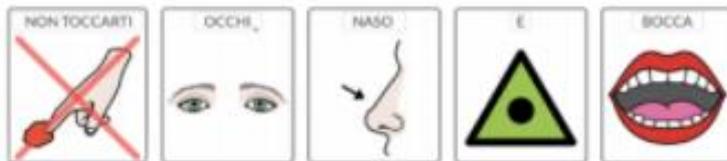
 I want  eat   

 cookies	 bread	 yogurt	 pancakes
 cheese	 egg and bacon	 jam	 chips
 pizza			

 bagno	 gabinetto	 bidet	 lavandino	 doccia	 vasca da bagno	 scopino water	 specchio
 cinta igienica	 cuffia	 rasoio	 schiuma barba	 shampoo	 profumo	 sapone	 deodorante
 accappatoio	 asciugamano	 libro	 scioglore	 pipi	 cacca	 cotton fioc	 panolino
 cerchietto	 treccia	 codini	 coda di cavallo	 forcine	 elastico	 fermaglio per capelli	 ciappo
 spettinata	 spazzola	 pettine	 semprevelli	 spazzolare i capelli	 pettinare	 vedere allo specchio	 lavare
 spazzolino elettrico	 mani	 faccia	 ascella	 sedere	 piedi	 capelli	 corpo
 spazzolare la lingua	 spazzolare i denti	 sciocquare la bocca	 bicchiere	 tagliare il tappo	 mettere il tappo	 dentifricio	 spazzolino
 dipingere unghie	 smalto per unghie	 tagliare le unghie	 mascara	 rossetto	 acetone	 trucco	 fard
 vestirsi	 vestirsi	 cambiarsi	 morchia	 fare la doccia	 fare lo shampoo	 asciugare	 fare il bagno
 stendere i pantaloni	 infilare i pantaloni	 allacciare le maniche	 prendere la carta igienica	 pulirsi	 tirare l'acqua	 radere	 tagliare le unghie
 pulito	 sporco	 chudere	 aprire	 ancora	 basta	 aiuto	 io da solo

COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

3 Non toccarti occhi, naso e bocca con le mani.



4 Copri la bocca se tossisci e il naso se starnutisci.



3. AMBITO SENSORIALE

Le persone con Disabilità Intellettiva potrebbero avere una sensorialità particolare, definita ipo-iper sensorialità:

- Uditiva: forte sensibilità ai rumori, anche quelli che per gli altri non sono fastidiosi
- Gustativa: forte preferenza o forte disgusto per alcuni cibi che potrebbero sembrare bizzarri → selettività alimentare
- Visiva: attenzione ai dettagli, fastidio in ambienti particolarmente luminosi
- Tattile: forte sensibilità delle pelle → no contatto fisico se non richiesto

3. AMBITO SENSORIALE

This animation gives the viewer a glimpse into sensory overload, and how often our sensory experiences intertwine in everyday life.

4. AMBITO PRATICO-MOTORIO

Le persone con disabilità intellettiva manifestano difficoltà pratiche nel portare a termine alcuni (o tutti) compiti della vita quotidiana

- Forma lieve: necessitano di un supporto parziale in attività quotidiane come fare la spesa, utilizzo dei mezzi di trasporto, gestione della casa
- Forma grave: sostegno in tutte le attività della vita quotidiana
- Potrebbe essere presente una compromissione nella motricità, soprattutto in quella fine, che ad esempio compromette l'imparare gesti per noi automatici (allacciare le scarpe, lavarsi i denti..)

5. AMBITO COMPORTAMENTALE

Le persone con Disabilità Intellettiva potrebbero manifestare comportamenti problematici, soprattutto nei casi in cui la compromissione sia grave, proprio alla luce di una **difficile comprensione** del mondo esterno e della **difficoltà nel comunicare** i propri bisogni e stati emotivi o in caso di **sovraccarico sensoriale**.

Con **comportamenti problema** si fa riferimento ad auto ed etero aggressività, distruttività nei confronti dell'ambiente, crisi di urla e pianto, o altri comportamenti ritenuti non socialmente accettabili

(continuo fischiare, urlare, battere le mani, dondolare avanti e indietro..)

COME POSSO ACCOGLIERE E DIREZIONARE UN CLIENTE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA?



UN PICCOLO RIASSUNTO

1. Ambito concettuale: difficoltà nella comprensione
2. Ambito sociale: difficile comprensione sociale; comportamenti bizzarri, difficoltà nel linguaggio
3. Ambito sensoriale: ipo o iper reattività sensoriale
4. Ambito pratico-motorio: difficoltà nel svolgere i compiti della vita quotidiana
5. Ambito comportamentale: possibili crisi comportamentali

ALCUNE CONSIDERAZIONI

È molto probabile che l'ospite con Disabilità Intellettiva sia **accompagnato** da un familiare o un operatore.

Spesso i gesti d'accoglienza saranno diretti proprio agli accompagnatori, che potrebbero dover gestire situazioni complesse.

Farli sentire accolti e supportati sarà un grande gesto d'aiuto!

ALCUNE CONSIDERAZIONI

Le azioni che potete attuare sono su due livelli:

- Accogliere in ufficio
- Fare da filtro rispetto alle proposte turistiche

ALCUNE CONSIDERAZIONI

- Quando si parla di Disabilità Intellettiva dobbiamo sempre considerare l'estrema **varietà** di caratteristiche con cui potrebbe manifestarsi.
- In caso aspettiate in ufficio una famiglia con una persona con Disabilità Intellettiva, è consigliabile **prendere contatti preventivamente** per ricevere alcune informazioni utili alla preparazione del servizio

INFO UTILI (PREVIO APPUNTAMENTO)

- Verrà anche la persona con DI in ufficio?
- È possibile fissare un **appuntamento** in modo da non far attendere il cliente?
- In caso venisse, può essere d'aiuto inviare **foto** dell'ambiente e dello staff?
- Ci si può **rivolgere direttamente** alla persona con DI?
- Ci sono delle **accortezze sensoriali** da apportare? (luci, musica, altri clienti...)
- È necessario predisporre una **stanza appartata**?
- Cosa desiderano cercare come **servizio turistico**, in modo da farvi trovare pronti?
- Comunicare se disponete di **cartellonistica** che definisce gli ambienti e le regole con immagini chiare (meglio su sfondo bianco)

ACCORTEZZE IN LOCO

- Siate puntuali
- Rivolgetevi (anche) alla persona con DI (potete agganciarli chiedendo preventivamente l'interesse speciale all'accompagnatore)
- Parlate in modo semplice (frasi brevi, no ironia o modi di dire)
- Non aspettatevi risposte (o non aspettatevi risposte adeguate)
- Accogliete eventuali bizzarrie motorie
- No contatto fisico se non richiesto
- Siate accurati nella raccolta di informazioni relative alla richiesta turistica in modo da rispondere in maniera adeguata (questionario come traccia)

GESTI D'ACCOGLIENZA: COSA FARE NEL CASO DI CRISI COMPORTAMENTALE

- **Non intromettersi** nella gestione della crisi da parte della famiglia o degli accompagnatori, a meno che non venga chiaramente richiesto un aiuto (es. estinzione)
- **Prevenire** eventuali danni mettendo in sicurezza l'area (rimuovere oggetti pericolosi).
- **Rassicurare** gli altri clienti spiegando quanto sta accadendo
- **Rassicurare** la famiglia in un momento successivo

Questionario per favorire l'accessibilità a ospiti con disabilità intellettiva

Buongiorno,

il seguente questionario serve a conoscervi meglio e ha lo scopo di rendere il vostro soggiorno il migliore possibile. Il questionario ci aiuta a garantire la massima autonomia, comfort e benessere durante il soggiorno presso la nostra struttura. Per poter offrire un servizio di qualità vi chiediamo qui di seguito alcune informazioni. La compilazione non è obbligatoria, può essere parziale e integrata da qualsiasi informazione riteniate utile.

Informazioni generiche:

- Nome dell'ospite con disabilità intellettiva:

- Età:

- Severità della disabilità intellettiva: lieve, moderata o grave.

- L'ospite necessita del vostro aiuto nella mediazione della relazione? Durante il soggiorno a chi dobbiamo rivolgerci per eventuali dubbi? (per esempio, se dovesse essere da solo e chiederci di uscire, dobbiamo informare una figura di riferimento?)
- Per comunicare utilizza il linguaggio o altri mezzi, per esempio quadernone con immagini, foto, simboli della comunicazione aumentativa alternativa, tablet, comunicatori di altro tipo?
- Necessita di foto del nostro ambiente e del nostro staff prima del soggiorno per familiarizzare con la struttura in via preventiva?

- Ha delle necessità sensoriali particolari? Bassa tolleranza alla confusione, alle luci forti, a specifici odori, altro...?
- Potrebbero essere utili degli accorgimenti come ad esempio l'accoglienza ad un orario prestabilito, la prenotazione del tavolo per i pasti o altre prenotazioni in luogo appartato?
- Ha particolari esigenze alimentari (preferenze, allergie, intolleranze, altro...)? Se sì, quali?
- Ha difficoltà motorie? Ci sono accorgimenti che possiamo attuare (stanza al primo piano, pietanze già tagliate, altro...)?
- Ritenete utile saltare la fila o fissare eventuali appuntamenti ad un determinato orario per evitare attese?
- Potrebbero manifestarsi comportamenti problematici che ritenete utile segnalarci? Come possiamo esservi d'aiuto in quel momento?
- C'è altro che possiamo fare per rendere confortevole il vostro soggiorno?

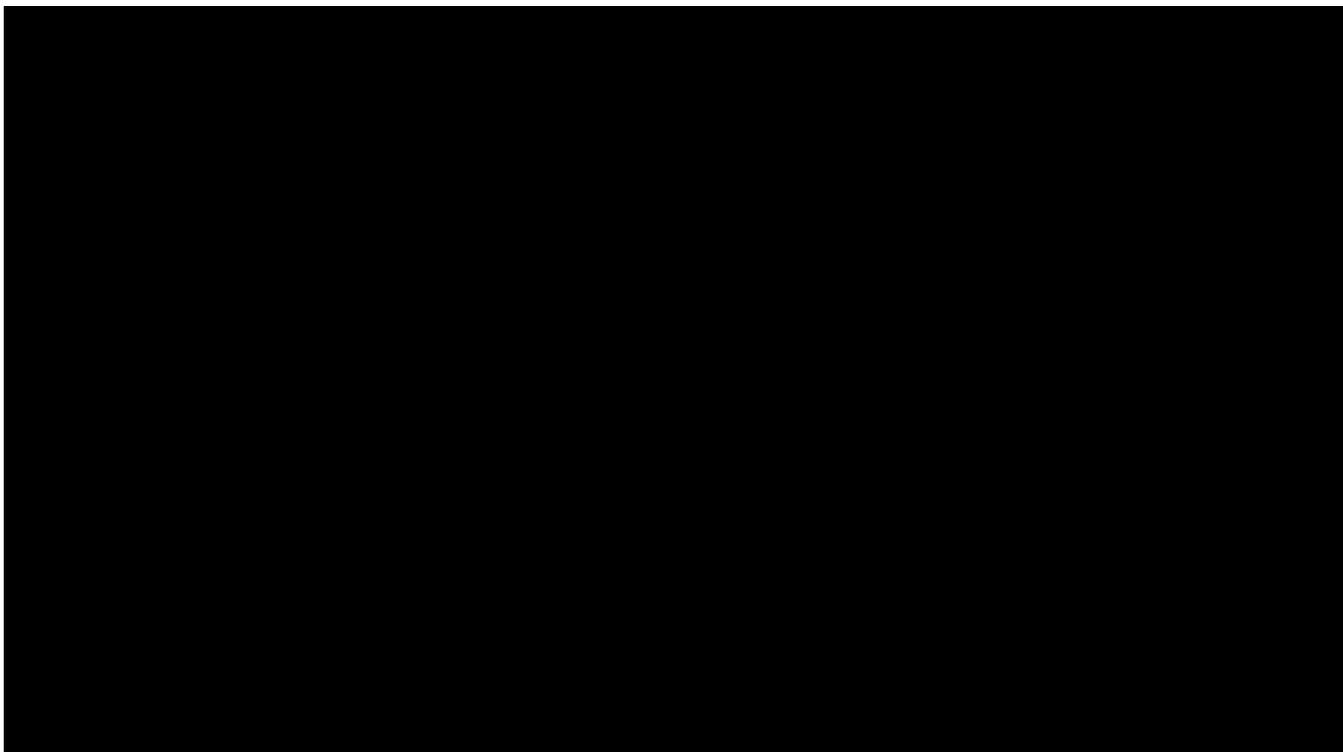
*Grazie per la preziosa collaborazione,
a presto!*

MEDIAZIONE CON GLI OPERATORI TURISTICI

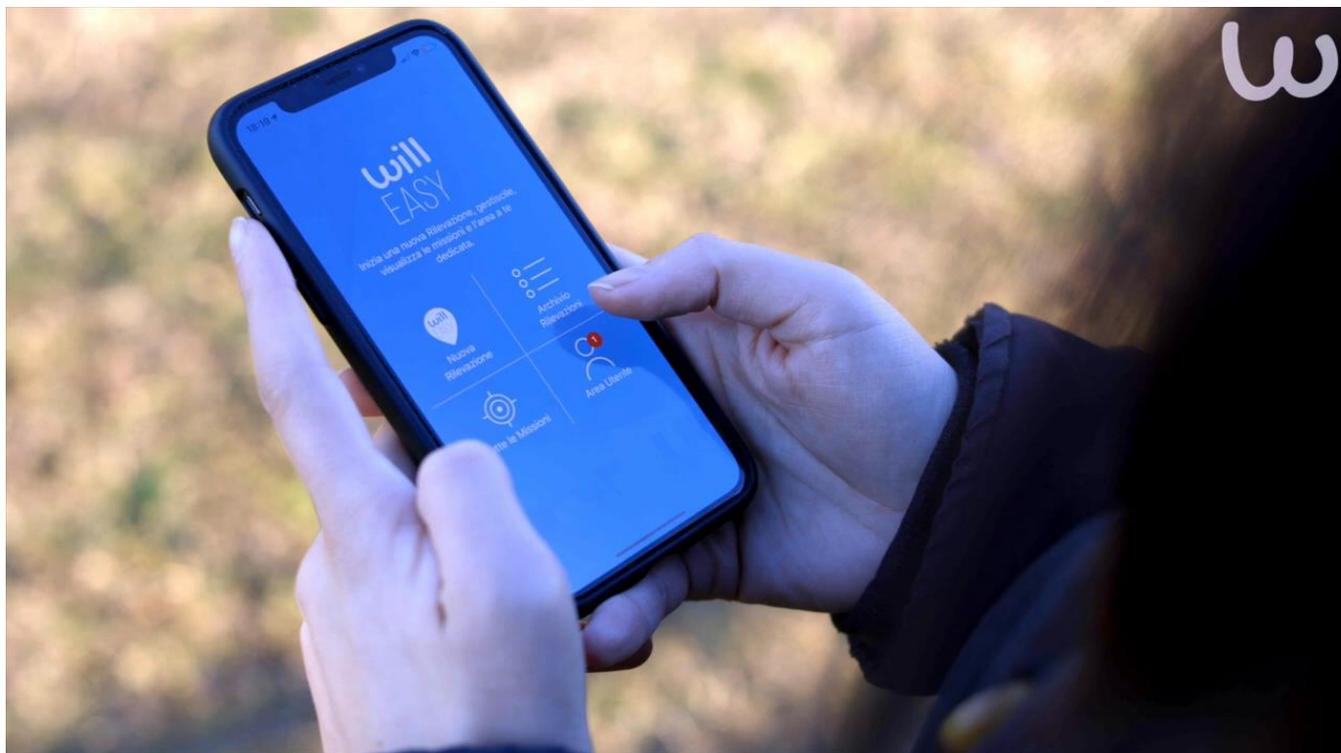
- Valutate se l'offerta proposta è adatta alla persona con DI (tramite il questionario precedentemente proposto alla famiglia)
- Chiedete se dispongono di **cartellonistica** che definisca ambienti, orari e regole (e la disponibilità ad inviarle al cliente)
- Chiedete se dispongono di **menu** con immagini (o se sono disposti a crearlo o se dispongono di tablet con app di comunicazione)
- Chiedete se dispongono di **personale formato** o **esperienze adattabili**
- Chiedete se dispongono di **programmi visivi** (o se sono disposti a crearli)

SAREBBE FANTASTICO AVERE UNA MAPPATURA DEGLI ENTI FORMATI E DELLE ESPERIENZE PENSATE AD HOC!

MEDIAZIONE CON GLI OPERATORI TURISTICI



MEDIAZIONE CON GLI OPERATORI TURISTICI

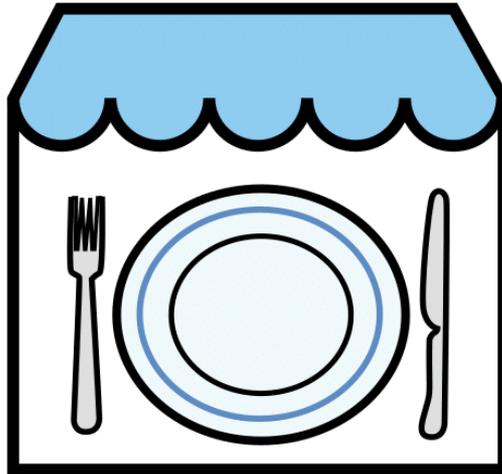
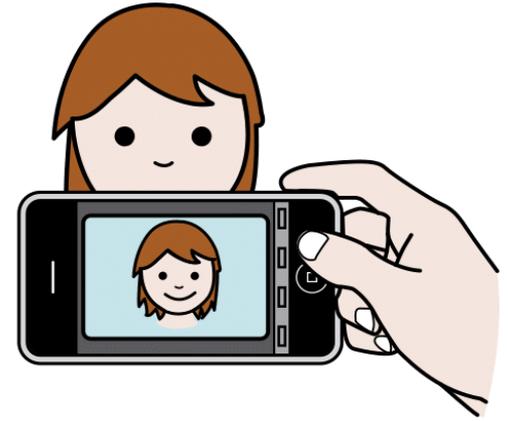
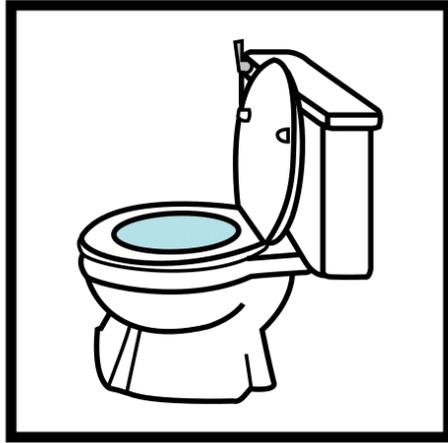
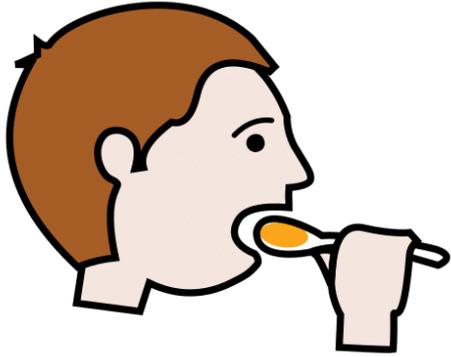


ES. DI ACCORTEZZE PER FAVORIRE LA COMUNICAZIONE E LA COMPRENSIONE

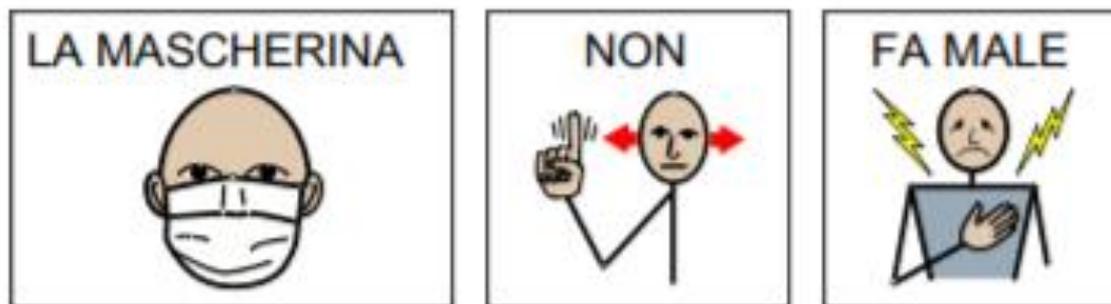
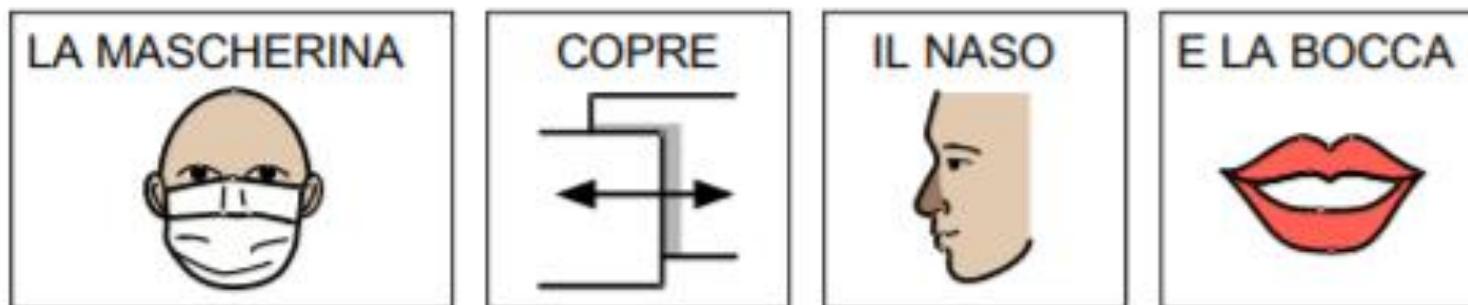
TOVAGLIETTA

TOVAGLIETTA è pensata per i bambini e tutti coloro che hanno difficoltà comunicative ed è realizzata in Comunicazione Aumentativa Alternativa, un approccio che facilita la comunicazione. Perché la comunicazione è un diritto di tutti! Giornata Mondiale dell'Autismo - "Ferentino si accende di blu" 1-2 Aprile 2017

Asd E...sperimento: www.facebook.com/asdesperimento - www.facebook.com/ferentinoblu - asdesperimento@gmail.com



ES. DI ACCORTEZZE PER FAVORIRE LA COMUNICAZIONE E LA COMPRENSIONE



ES. DI ACCORTEZZE PER FAVORIRE LA PREVEDIBILITA' DI ATTIVITA'

- Fornire preventivamente **immagini** degli spazi e degli operatori che incontreranno
- Cercare di garantire il più possibile la **puntualità** ed evitare i momenti d'attesa
- Fornire all'inizio un **programma visivo** dell'attività che verrà proposta

ESEMPIO DI TOUR ADATTO AD UNA PERSONA CON DI

- Presenza di **personale formato**
- Disponibilità ad inviare il **programma** dettagliato dell'esperienza
- Presenza di un **testo semplificato**, con frasi brevi e parole semplici
- corredato da molte **immagini e foto** che possono sia aiutare nell'orientamento all'interno degli spazi che indicare le norme di comportamento (ad es. per fare il biglietto rivolgersi alla persona con il cartellino rosso; per chiedere informazioni chiedere alle persone con il cartellino blu, se voglio una pausa posso sedermi qui, ecc)

ESEMPIO DI TOUR ADATTO AD UNA PERSONA CON DI

- Utilizzo dei simboli della **Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)**.
- Possibilità di **attività sensoriali** (video, audio, quadri tattili..)
- Attenzione agli stimoli **sensoriali** e disponibilità per es. ad abbassare la musica e le luci o a renderli prevedibili
- Possibilità di **saltare** alcuni aspetti del tour difficili da gestire e avere un'alternativa che non sia la sola attesa
- Offerta di **laboratori ad hoc**

LA MAPPA SENSORIALE

Casa Noha è una casa fatta da poche stanze.
In queste stanze vedrai dei video.
In queste stanze potrai trovare molte persone.

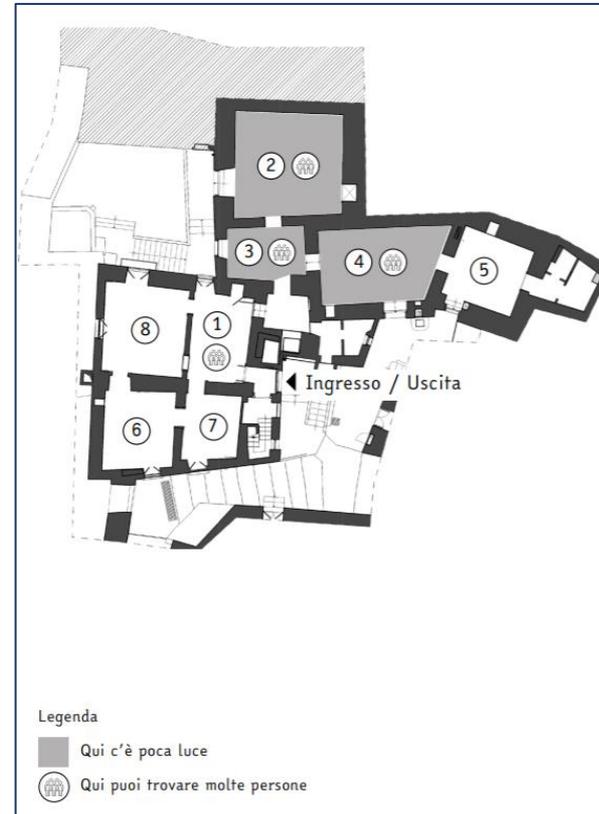
Entra dalla piccola porta a vetri. Trovi la biglietteria.

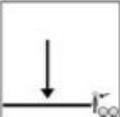
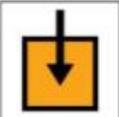
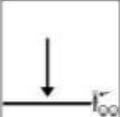
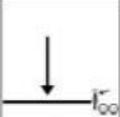
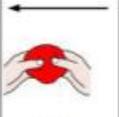
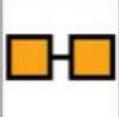
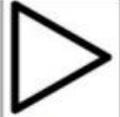
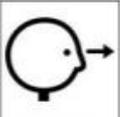
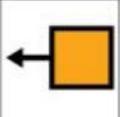


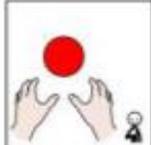
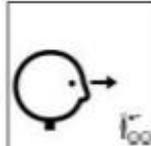
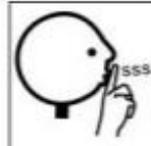
Chiedi il biglietto alla persona con il cartellino.



Non puoi visitare la Casa da solo.
Per iniziare la visita devi aspettare la persona con il cartellino
che ti accompagna nella prima stanza insieme ad altre persone.



 Casa Noha	 è	 a	 Matera.			
 Casa Noha	 è	 un	 palazzo	 antico.		
 Casa Noha	 è	 fatta	 con	 la	 roccia.	
 Tempo	 fa	 la	 famiglia Fodale Latorre	 abitava	 a	
 Casa Noha.	 Vedrai	 video	 che	 spiegano	 tante	 cose
 di	 Matera.					

 Puoi	 sederti sulle panche	 o	 sederti per terra.	
 Ascolta	 e	 guarda	 i video	 in silenzio.

RIFERIMENTI UTILI

- <https://arasaac.org/aac/it> (sito per la Comunicazione Aumentativa Alternativa)
- <https://www.fondoambiente.it/il-fai/beni/accessibilita/> (lista di ville e musei con manuali facilitati)
- <http://www.anffas.net/> (associazione nazionale famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale)
- <http://veneto.angsa.it/> (associazione nazionale genitori persone con autismo)
- europacoop@cooperativamargherita.org (per l'app MIND INCLUSION)
- www.willeasy.net (per l'app WILLEASY)
- woli.stp@gmail.com (la nostra mail, scriveteci se volete un'esperienza sul campo!)

GRAZIE DELL'ATTENZIONE!

Monica Golin – Psicologa Psicoterapeuta

www.outismore.org

Fb: outismore

www.woli.studio

Instagram: il_mondo_di_woli

 Direzione Turismo Cannaregio 168, 30121 Venezia

 T4A@regione.veneto.it

 +39 041 2792644

 regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all