

MANUALE TOURISM4ALL

Ospitalità Accessibile

INDICE

1. PERSONE SORDE O IPOUDENTI.....	3
Da sapere	3
I comportamenti	3
Gli ausili	3
2. PERSONE CIECHE O IPOVEDENTI.....	4
Da sapere	4
I comportamenti	4
Gli ausili	5
3. PERSONE CON DIFFICOLTÀ MOTORIE.....	5
Da sapere	5
I comportamenti	6
Gli ausili	6
4. PERSONE CON PROBLEMI COGNITIVO-COMPORTAMENTALI (AUTISMO, SINDROME DI DOWN...)	6
Da sapere	6
I comportamenti	7
Gli ausili	7

I bisogni delle persone in cerca di accessibilità richiedono conoscenze o comportamenti adeguati da parte del personale di servizio in una struttura turistica e possono essere suddivisi in quattro macro aree:

1. PERSONE SORDE O IPOUDENTI

Da sapere

I principali sistemi di comunicazione utilizzati da parte delle persone sorde o ipoudenti sono:

- Lettura del labiale e LIS (lingua italiana dei segni). Il LIS non è una lingua internazionale ma una modalità di comunicazione che prevede le lingue nazionali, dialetti e “slang”;
- Comunicazione scritta.

I comportamenti

Richiamare l'attenzione del proprio interlocutore con un cenno della mano o, eventualmente, con un leggero tocco;

Presentarsi e notificare la propria funzione (al bisogno si consiglia di utilizzare anche la scrittura per consentire una migliore comprensione); Parlare lentamente restando di fronte all'interlocutore in posizione ben visibile (attenzione alle posizioni in controluce che possono creare difficoltà di lettura del viso e del labiale) evitando di esagerare l'articolazione delle parole o di alzarne il tono;

Utilizzare un vocabolario semplice ed evitare l'utilizzo di sigle, acronimi ed abbreviazioni in genere;

Dedicare alla comunicazione la massima attenzione; utilizzare tutto il materiale informativo disponibile (come ad esempio mappe e programmi);

Per le comunicazioni di servizio valutare con attenzione la necessità di recapitare personalmente i messaggi veicolati solitamente con sistemi di amplificazione o, quando possibile, offrire la possibilità di inviare comunicazioni via sms, WhatsApp o via email (per i clienti dotati di opportuni sistemi di ricezione);

Al ristorante, se possibile, offrire la possibilità di riservare un tavolo tondo per facilitare la comunicazione fra commensali.

Gli ausili

- Esistono in commercio dispositivi vibratili o visivi che consentono di decodificare allarmi e rumori in funzione del tipo di emergenza (rilevatore di fumo, allarme antincendio, campanello della porta, sveglia, ecc.). Ne esistono anche modelli wireless per i quali non è necessaria l'installazione e possono essere forniti direttamente al check-in;

- Possono risultare utili i videocitofoni e i telefoni con sistema di sottotitolazione tipo “Aladino”;
- I televisori con sistema televideo sono molto apprezzati;
- Nell’area spettacoli si possono prevedere sistemi ad induzione e/o la sottotitolazione in diretta degli spettacoli.

2. PERSONE CIECHE O IPOVEDENTI

Da sapere

Un cieco percepisce informazioni aiutandosi con gli altri sensi (tatto, udito, olfatto). Questi elementi contribuiscono a generare una rappresentazione mentale degli ambienti, dei percorsi e delle persone con le quali interloquisce;

Il braille (sistema tattile di scrittura) è una forma di comunicazione che è utilizzata da una percentuale ridotta di persone;

Alcune persone cieche utilizzano un bastone bianco o un cane guida per rilevare gli ostacoli e muoversi in autonomia. Il cane guida può entrare in qualunque ambiente (ristorante e camera compresi), non sono previste limitazioni di nessun genere e neanche sovrapprezzi. La legge che regola gli obblighi per i gestori di strutture ricettive prevede anche sanzioni in caso di mancata applicazione delle deroghe di cui sopra;

La persona ipovedente (quindi non cieca ma con forti limitazioni del campo visivo) ha bisogno di avvicinarsi agli oggetti e alle persone per riconoscerli. Una buona illuminazione e contrasti visivi favoriscono la sua autonomia.

I comportamenti

In presenza di un accompagnatore è preferibile rivolgersi comunque alla persona cieca;

Evitate i comportamenti caritatevoli o eccessivamente protezionistici mantenendo lo stesso atteggiamento che avete con tutti gli altri ospiti, presentandovi con il vostro nome ed esplicitando il ruolo che ricoprite in azienda;

Avvisate sempre il vostro interlocutore se doveste assentarvi anche per pochi istanti (ad esempio per fare una fotocopia);

Se l’ospite ha necessità di essere accompagnato offrite il vostro braccio. Generalmente preferirà appoggiarsi al gomito o, in alternativa, alla spalla mettendosi dietro di voi, in modo da poter seguire il vostro movimento anticipato di un passo e percepire gli ostacoli per tempo (avvisatelo comunque di possibili impedimenti come ad esempio le scale, magari anche indicando il numero di scalini che state per affrontare);

Se possibile, dopo le formalità del check-in, è preferibile accompagnare un ospite cieco in un tour di presentazione della struttura e dei suoi servizi, con informazioni chiare e riferimenti spaziali utili alla memorizzazione dei percorsi ed eventuali ostacoli. In questi casi è buona regola utilizzare le

coordinate dell'orologio (alle ore 12, cioè proprio davanti a noi, c'è la piscina oppure alle ore 15, ovvero alla nostra destra, c'è l'ingresso del ristorante);

Assicuratevi che il personale non sposti gli effetti personali in camera (ad esempio la valigia, i vestiti, ecc.), rendendone difficile, se non impossibile, la loro individuazione e utilizzo;

Allo stesso modo evitate cambiamenti nella disposizione degli arredi e, se si rendessero necessari, ricordatevi di informare il vostro ospite;

In struttura tutti i colleghi degli altri reparti devono essere informati della presenza di persone cieche o ipovedenti, affinché si ricordino di fornire, se richieste, tutte le spiegazioni che si rendessero necessarie (la composizione del menù al ristorante, il programma di un evento, ecc.).

Gli ausili

- Il braille è una forma di scrittura puntiforme che consente la lettura di documenti anche a persone cieche ma solo una percentuale ridotta di loro la conosce ed utilizza;
- Le comunicazioni scritte (utili solo agli ipovedenti) dovrebbero essere redatte con un carattere ben leggibile e con dimensioni maggiorate per favorirne la lettura;
- È possibile realizzare delle mappe tattili (tavole con planimetrie a rilievo) che consentono una migliore comprensione della disposizione spaziale dei servizi e dei relativi percorsi;
- È buona norma, oltre che un ottimo investimento, prevedere l'accessibilità informatica del proprio sito internet in base agli standard internazionali di riferimento (w3c, css, ecc.);
- L'utilizzo di materiali percepibili a livello plantare per la realizzazione di percorsi interni ed esterni (come asfalto, betonelle, strisce di moquette, ecc.) aiutano un cieco ad orientarsi meglio. Colorazioni diverse e ben visibili aiutano anche gli ipovedenti.

3. PERSONE CON DIFFICOLTÀ MOTORIE

Da sapere

Le persone con disabilità motorie possono utilizzare una carrozzina (manuale o elettrica), un bastone, altri ausili o camminare con difficoltà. Ci sono anche problematiche motorie che possono provocare difficoltà nel controllare i propri gesti o nella capacità di esprimersi verbalmente;

Le disabilità motorie non alterano le capacità intellettive; le distanze che possono essere percorse dipendono dalla capacità delle singole persone: meglio evitare lunghi tragitti, lunghe attese in piedi ed i percorsi con ostacoli.

I comportamenti

Offrite il vostro aiuto per l'accompagnamento ed in genere per il trasporto dei bagagli, adeguando il passo a quello dell'ospite;

Spingendo una carrozzina, se richiesto, prestate attenzione a tutti gli ostacoli (anche un piccolo gradino di un centimetro, se non affrontato nel modo corretto, provoca sobbalzi fastidiosi);

Rispettate sempre i "tempi" del vostro ospite e non siate assillanti nella vostra offerta di aiuto: mantenete lo stesso comportamento che adottate con tutti gli altri ospiti;

Se riscontrate difficoltà nella comunicazione verbale chiedete al vostro interlocutore di ripetere o, in alternativa, offrite la possibilità di scrivere;

Fornite informazioni, riguardo all'accessibilità, il più possibili oggettive (ad esempio larghezze in centimetri), magari evitando riferimenti a precedenti "colleghi" che hanno già utilizzato i vostri servizi.

Gli ausili

- Carrozze manuali o elettriche
- Respiratori
- Elettroscooter
- Stampelle
- Carrozze per la spiaggia/mare
- Passerelle per sabbia
- Sollevatori per piscine/pontili
- Sollevatore mobile per letto/bagno
- Rialzi per water

4. PERSONE CON PROBLEMI COGNITIVO-COMPORTAMENTALI (AUTISMO, SINDROME DI DOWN, ECC.)

Da sapere

In genere si tratta di persone che hanno difficoltà di comprensione, comunicazione o decisionali. Una persona con problemi cognitivo-comportamentali ha difficoltà a collocarsi nello spazio e nel tempo. Si muove generalmente con accompagnatori.

I comportamenti

Prestare attenzione alle richieste ed utilizzare un linguaggio semplificato e rispettoso, evitando lunghe e complesse spiegazioni;

Individuate, se possibile, un interlocutore (accompagnatore) che possa informarvi correttamente sui bisogni e le eventuali necessità (senza per questo dimenticare di dedicare attenzione alle richieste che vi arrivano direttamente). Pratica molto utile in presenza anche di piccoli gruppi organizzati.

7

Gli ausili

- La segnaletica è un elemento strategico per tutti i clienti, stranieri, bambini o con disabilità cognitivo-comportamentali: si consiglia l'utilizzo di immagini semplici e comprensibili per accompagnare i testi semplificati.
- Seguire le indicazioni della comunicazione CAA (Comunicazione Alternativa Aumentativa).