

## Progetto “Parchi per tutti”

*Giornata di formazione per addetti all'accoglienza e all'accompagnamento*

Buone prassi e suggerimenti per  
l'accoglienza dei visitatori con esigenze  
specifiche nelle aree protette.



Torino, 24 settembre 2009      Cuneo, 14 ottobre 2009  
Cameri, 5 novembre 2009

Segreteria organizzativa:

## FARE ACCOGLIENZA DI QUALITÀ IN UN'AREA PROTETTA

### 1. Perché fare "accoglienza per tutti"

Con la 394/91 - **Legge Quadro sulle aree protette** si assiste al passaggio a una nuova concezione dell'area protetta in cui la visione "museale" della natura viene sostituita da una **visione dinamica dell'ambiente** allargata a comprendere l'uomo e il suo operato e dove accanto all'obiettivo primario di tutela e salvaguardia compaiono altre finalità e funzioni orientate alla ricerca e all'educazione ambientale, allo sport e allo svago, fino alla valorizzazione delle tradizioni e delle tipicità locali nonché allo sviluppo economico e sociale, purché sostenibile e rispettoso delle finalità del parco.

Le aree protette si aprono così alla fruizione dell'uomo nelle sue molteplici accezioni e diventano sempre più "laboratori" nei quali conoscere e sperimentare l'ambiente naturale (didattica, pratica di sport sostenibili, svago e relax, ecc) riscoprendo il **contatto con la natura** e sviluppando quel rapporto **necessario e importante nella vita di tutte le persone**, indipendentemente dall'età, dalla classe sociale, dalle abilità o dalle specifiche esigenze.

**Le esperienze e le sensazioni provocate dal contatto con la natura**, infatti, **sono un fatto essenzialmente soggettivo**, che dipende dalle caratteristiche e dalle storie individuali di ognuno. La stessa area verde, lo stesso parco, vengono visitati e fruiti in uno stesso momento da persone diverse per sesso, età, provenienza, cultura, ecc., con scopi e aspettative diversi. Inoltre, **una stessa persona può visitare e fruire lo stesso ambiente con finalità e modalità che cambiano nel tempo**, a seconda dell'età e delle circostanze contingenti.

Proprio per il fatto che l'interazione con la natura rappresenta un fatto soggettivo, un'esperienza emotiva che non può essere codificata secondo i canoni generici della società odierna - da sempre definiti rispetto alle capacità dell'uomo-tipo, giovane e in buona salute - garantire la fruibilità effettiva e soddisfacente delle aree protette al maggior numero possibile di visitatori dovrebbe essere l'obiettivo implicito e naturale perseguito, sempre più, dai gestori e dagli operatori delle aree protette.

**L'accesso alla natura** è quindi, a seconda dei casi, un bisogno, un piacere, una necessità ma anche e soprattutto **un diritto che non tutti i cittadini riescono oggi a esercitare**. Indubbiamente questo diritto è fortemente connesso alla presenza di barriere architettoniche e, nel caso di aree protette, alle condizioni morfologiche del territorio ma è anche legato al **sistema di accoglienza realizzato dal Parco**, capace di **accompagnare il visitatore alla scoperta dell'area e dei suoi valori** aiutandolo a fargli vivere un'esperienza soddisfacente e appagante, qualunque sia la forma e le modalità con cui si estrinseca il suo rapporto con la natura.

Nel caso dei visitatori con esigenze specifiche **un sistema di accoglienza efficace e professionale raddoppia il suo valore**, in quanto costituisce uno degli elementi fondamentali per consentire alle persone con disabilità di vivere più compiutamente l'esperienza nel parco, incidendo in modo significativo sull'opinione complessiva che il visitatore si farà del parco e sulla sua volontà di fare ritorno nell'area protetta.

Se pensiamo che il visitatore si trova sempre in una situazione di svantaggio e di incertezza rispetto alla destinazione, elemento che può influire notevolmente sul comportamento e sulla sua percezione del territorio, è facile intuire come un **sistema di accoglienza attento e professionale, fondato sulla disponibilità e sul "buon senso"** possa contribuire in modo significativo nel trasformare la visita del Parco in un'esperienza emozionante, divertente, interessante e soprattutto soddisfacente per tutti i visitatori, indipendentemente dalle singole esigenze.

In questo senso si dovrebbe tendere a realizzare un **sistema di accoglienza capace di soddisfare non "visitatori diversi" ma "visitatori con esigenze diverse"**, cercando di comprendere sempre le esigenze e le aspettative del visitatore e, tenendo conto delle specificità, rispondere correttamente alle richieste e predisporre soluzioni e servizi adeguati.

Va inoltre ricordato che con la **Carta di Norcia** (ottobre 2003) si è raggiunto un significativo punto di convergenza del mondo ambientalista e di quello delle associazioni dei disabili, finalizzato all'**impegno concreto per rendere visitabili a tutti e fruibili nelle parti essenziali e caratteristiche le aree protette, nel pieno rispetto della natura e delle esigenze delle persone con disabilità**. Pare infatti assodato, da entrambe le parti, che un'area protetta dovrebbe ricercare e consentire, come obiettivo più realistico e praticabile una sia pur limitata ma concreta "visitabilità", almeno dei luoghi più interessanti, suggestivi e significativi del territorio da parte del maggior numero possibile di visitatori, facendo in modo che **la garanzia dell'accessibilità diventi un tema trasversale all'ideazione, alla progettazione e alla gestione di tutti gli interventi, le attività e le iniziative organizzate sul proprio territorio**. In questo contesto il visitatore con esigenze specifiche non si aspetta che tutto il parco sia pienamente visitabile ma si augura di poter realizzare all'interno dell'area protetta un'esperienza soddisfacente e appagante in condizioni di comfort e sicurezza.

Affrontare il tema della fruibilità delle aree protette comporta ovviante considerare l'abbattimento delle barriere che ne impediscono l'effettiva fruizione e godibilità da parte di visitatori con disabilità. Esistono naturalmente le **barriere architettoniche** spesso difficili da eliminare, che in un'area protetta sono fortemente connesse alla morfologia del territorio e alle condizioni di tutela ambientale, ma esistono anche le **barriere culturali**, (fondate su certi pregiudizi fortemente radicati nella mente di tutti noi) altrettanto difficili da superare, che possono condizionare o limitare, anche in modo significativo, la piacevolezza dell'esperienza e il ricordo che il visitatore con disabilità conserva dell'ambiente che visita.

## 2. Chi è il visitatore con esigenze specifiche

Accogliere e soddisfare un visitatore con esigenze specifiche significa, prima di tutto, capire quali sono le sue necessità, cercando di comprenderne le specificità per rispondere correttamente ed efficacemente alle sue richieste e predisporre un servizio adeguato capace di rispondere alle aspettative.

Per realizzare un'**accoglienza per tutti, inclusiva e non discriminante**, è indispensabile considerare il visitatore nella sua complessità, come soggetto che evolve da bambino ad anziano e che nel corso della propria vita può andare incontro a cambiamenti temporanei o permanenti (gravidanze, incidenti, ecc) e presentare caratteristiche ed esigenze differenti da quella "normalità" arbitrariamente definita da convenzioni che si sono spesso dimostrate inadeguate.

In questo contesto i **visitatori con esigenze specifiche** possono essere definiti come l'insieme di tutte quelle persone che per motivi diversi (età, invalidità, incidenti, ecc) presentano, in modo temporaneo o permanente, difficoltà a svolgere determinate funzioni della vita quotidiana (camminare, mangiare, orientarsi, comunicare, ecc) ma non per questo rinunciano al piacere e al bisogno di scoprire e relazionarsi con la natura, godendone i benefici e condividendone i valori.

I visitatori con esigenze specifiche, quindi, **non sono rappresentati solo dalle persone con disabilità** (motoria, sensoriale e intellettiva) ma comprendono una fascia molto più ampia di popolazione che include: persone anziane, donne in gravidanza, famiglie con neonati o bambini piccoli, persone obese o affette da nanismo, persone con intolleranze alimentari o allergie e persone affette da patologie croniche (cardiopatici, diabetici, ecc). Tutte

### **Principi generali per l'accoglienza dei visitatori con disabilità**

- Disponibilità e cortesia sono gradite in ogni occasione.
- Assumete un atteggiamento naturale: se doveste provare imbarazzo ricordate che questa è una reazione diffusa di cui non bisogna preoccuparsi.
- Non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze
- Rivolgetevi direttamente alla persona e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori.
- Ricordate che è preferibile chiedere prima di aiutare: la persona con disabilità va messa nelle condizioni di agire il più possibile in modo autonomo. In generale se avrà bisogno di aiuto lo chiederà direttamente.
- Successivamente non abbiate timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto
- Adattatevi senza spazientirvi a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.

persone che, nell'organizzare una vacanza e nel fruire in modo soddisfacente di un'area protetta necessitano di alcuni accorgimenti e attenzioni, spesso legate al sistema dell'accoglienza, che possono garantire lo svolgimento di un'esperienza appagante e soddisfacente all'interno del parco.

Nella creazione di un "sistema di accoglienza per tutti" è bene tener presente che il visitatore con esigenze specifiche non richiede un comportamento diverso da quello che normalmente dovrebbe ispirare una corretta della gestione della relazione con il visitatore.

E' però naturale che, nell'ambito dei visitatori con esigenze specifiche **le persone con disabilità** (motoria, sensoriale, cognitiva) **sono quelle che esprimono i bisogni più articolati e complessi** e che spesso per essere compresi in pieno ed essere soddisfatti in maniera adeguata e professionale necessitano di apposite conoscenze e di una certa consapevolezza nella gestione della relazione.

In questo contesto si presentano di seguito, alcune riflessioni, suggerimenti, consigli e comportamenti che possono risultare utili nell'accoglienza di visitatori con disabilità.

In generale va sempre tenuto presente che il **visitatore con disabilità** non può essere considerato come uno scomodo "portatore di bisogni" che possono essere soddisfatti soltanto dai servizi socio sanitari del territorio, ma come una **PERSONA**, non solo **con la stessa dignità degli altri ma anche con le stesse aspettative, interessi, passioni e motivazioni** che spingono tutti i cittadini a visitare e fruire un'area protetta.

Negli anni il concetto di disabilità ha subito una progressiva evoluzione che ha portato l'OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità a definire, nel 2001, la **classificazione ICF** (International Classification of Functioning, Disability and Health). Quest'ultima costituisce uno strumento per l'analisi dello stato di salute degli individui mettendo in correlazione la salute e l'ambiente, arrivando a definire la disabilità come una condizione di salute in un ambiente sfavorevole. L'ICF sostituisce i termini presenti nella precedente classificazione ICIDH (1980) "menomazione, disabilità ed handicap" con quelli di "funzione, attività e partecipazione".

Il focus della problematica è spostato così **dalla disabilità della persona alla sua partecipazione alla vita sociale**, per cui il limite alla sua partecipazione è indotto dall'ambiente che può presentare delle barriere, creando così l'eventuale handicap, o dei facilitatori ambientali che, al contrario, annullano la limitazione alla partecipazione sociale.

Con la visione ICF la DISABILITÀ' non viene più considerata come malattia, disordine o disturbo ma come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e una serie di fattori personali e ambientali che rappresentano il contesto di riferimento in cui la persona vive ed esprime le proprie capacità (OMS, 2001).

In questo contesto qualunque persona in qualunque momento della vita può avere una condizione di salute che in un ambiente sfavorevole diventa disabilità.

In altre parole possiamo considerare le persone con disabilità pensando che "ognuno di noi riesce a compiere certe azioni e trova difficoltà a svolgerne altre, che nel caso delle persone con disabilità riguardano la vita quotidiana: vestirsi, salire le scale, vedere, sentire, parlare ecc. Esigenze comuni quindi, da soddisfare in maniera specifica, diversa da persona a persona".

**La parola disabile, quindi, non identifica un gruppo a parte di persone o un gruppo di persone diverse** in quanto ognuno di noi ha la propria individualità "è disabile a compiere determinate azioni e abile per molte altre".



Alcune forme di disabilità sono immediatamente percepibili mentre altre possono non essere evidenti o possono essere confuse con altre manifestazioni. Alcune disabilità, inoltre, possono essere permanenti mentre altre temporanee.

Le persone anziane non amano essere considerate persone disabili anche se l'età può comportare alcune riduzioni di mobilità vista e udito.

Nell'approcciarci al mondo della disabilità infine va sempre ricordato che la disabilità:

- non è una malattia
- non significa non essere autonomi
- non rende diversi dentro



### 3. Luoghi comuni sulla disabilità

L'**eliminazione delle barriere culturali** è essenziale quanto, se non di più, dell'abbattimento di quelle architettoniche: costituisce infatti il primo passo per la realizzazione di un sistema "realmente accogliente" capace di rispondere alle esigenze dei visitatori e fondato su **atteggiamenti più consapevoli e corretti nei confronti delle persone con disabilità**.

Se uno si chiede se esistono veramente barriere culturali e quanto sono consolidate nella nostra società è sufficiente pensare, con sincerità, a quante volte ci è capitato di pensare incontrando una persona disabile - poverino - e provarne pena; oppure pensare quanto è stato sfortunato a essere ridotto così.



"Nell'ambito del turismo, lo stereotipo della persona disabile come cliente di serie B emerge di frequente dall'uso di espressioni rivelatrici: "naturalmente *anche loro* hanno il diritto di divertirsi", "qui da noi vengono spesso dei disabili, *poverini*", "beh certo a noi non importa, *non è mica colpa loro*" (A. Laura e A. Petrangeli, 2003).

L'esistenza di questi atteggiamenti viene percepita dalla persona con disabilità che però, come detto, non è un malato e non si sente diverso dagli altri visitatori del parco.

Le motivazioni che lo spingono a recarsi nell'area protetta, infatti, sono le stesse di tutti gli altri: passione per la natura, voglia di relax e divertimento, possibilità di approfondire le proprie conoscenze botaniche/faunistiche, possibilità di praticare sport a basso impatto ambientale ecc.

Proprio per questi motivi, nel relazionarci con visitatori con disabilità è sempre opportuno **focalizzare l'attenzione sulle specifiche esigenze connesse alle possibilità di fruizione piuttosto che sulle condizioni/cause della disabilità.**

In questo contesto è utile ricordare alcune raccomandazioni suggerite dalle persone con disabilità:

- non considerare persona disabile solo la persona su sedia a ruote;
- dare il diritto alle persone disabili di essere quanto più possibile autonome e indipendenti
- considerare le necessità e i desideri di ciascun individuo

Spesso, infatti, sono proprio alcuni pregiudizi e luoghi comuni molto diffusi a determinare alcune barriere culturali che possono rendere difficoltosa, impacciata e/o poco soddisfacente l'approccio e la relazione con persone con disabilità.

Tra i **luoghi comuni largamente diffusi** e che andrebbero sfatati ricordiamo:

*1. Una persona disabile è una persona in carrozzina*

Sembra strano ma la verità è che, in genere, si sa pochissimo delle persone con disabilità e di tutto ciò che le riguarda (esigenze, aspettative, ecc). Sembra che vivano in un mondo totalmente diverso dal nostro e che siano talmente diversi da noi che pare difficile capirli e conoscerli. Per questo motivo ci disinteressiamo, diamo adito a considerazioni errate e facciamo nascere pregiudizi che possono generare difficoltà di relazione e comunicazione.

Un'idea ormai consolidata in alcuni di noi è che quando sentiamo parlare di persona disabile la prima cosa che ci viene in mente è una persona in carrozzina, dando per scontato che si tratti sempre di una persona con disabilità motoria; quasi mai ci passa per la testa che si potrebbe trattare, ad esempio, di una persona non vedente o con disabilità mentali.

*2. La disabilità è una malattia*

Il problema è che siamo poco informati e per questo tendiamo erroneamente a considerare le persone disabili come malati. Un malato infatti ha bisogno di farmaci e cure per superare la propria malattia mentre la persona con disabilità usa semplicemente degli ausili (carrozzina, stampelle, bastone bianco, ecc) per facilitare la sua vita quotidiana e non per guarire. Una persona malata inoltre è spesso costretta a rinunciare, anche temporaneamente, ad alcune attività della vita quotidiana mentre la maggior parte delle persone con disabilità conduce una vita in tutto simile alla nostra (lavora, pratica sport, viaggia, studia, ecc) semplicemente le modalità con cui svolge alcune di queste azioni possono essere differenti.

### 3. Il "cliente" disabile è un cliente povero

Nella nostra cultura le persone disabili sono spesso considerate "povere" e bisognose d'aiuto economico. Tale idea, retaggio del passato, non è fondata: oggi infatti buona parte delle persone con disabilità lavora ed è in grado di condurre una vita dignitosa.

### 4. Una persona disabile è una persona sfortunata

Ricordiamoci l'ultima volta che c'è passata vicino una persona cieca o in carrozzina. Viene naturale pensare che questa persona sia sfortunata, ma in realtà non è affatto detto che questo corrisponda a verità o che sia quello che la stessa persona prova. È un'affermazione forte dire che una persona è sfortunata, dipende sempre da come essa considera la propria vita.



### 5. Una persona disabile ha bisogno della nostra protezione

Un altro istinto naturale legato ai nostri pregiudizi e alla nostra cultura è che la persona con disabilità abbia bisogno della nostra protezione. Avere una disabilità non significa essere incapaci di difendersi, di far valere le proprie ragioni o di relazionarsi con gli altri; cercare quindi di proteggere a tutti i costi una persona disabile può risultare fastidioso e, in alcuni casi, offensivo e umiliante.

### 6. Avere una disabilità rende diversi

Esiste anche il pregiudizio secondo cui le persone con disabilità sono diverse dalle altre. In realtà l'unica differenza sta nel modo di svolgere certe azioni, anche quelle che sembrano le più scontate come camminare o guardare. Le esigenze, i bisogni, le aspettative, gli interessi delle persone disabili sono le stesse che possono avere le persone senza disabilità. Ne consegue che nella relazione con una persona disabile dobbiamo sempre tener conto che di fronte abbiamo una persona!

### 7. Essere disabile significa avere un ritardo mentale

La disabilità è spesso associata ad un problema di ritardo mentale. Per esempio nel rapportarsi con una persona adulta, istruita, ma con disabilità si tende a comportarsi come se avessimo a che fare con un bambino, utilizzando gesti o affermazioni completamente fuori luogo.

### 8. Le persone disabili sono tutte buone

Inspiegabilmente si pensa che una persona disabile è sempre buona gentile e carina, mentre è possibile avere a che fare con una persona con modi di fare opposti a quelli sopra descritti. Ricordiamoci che non sono diversi dalle altre persone.





#### Presupposti alla relazione

1. Evitare pregiudizi e stereotipi ricordando che il visitatore con disabilità non è diverso dagli altri, richiede solo qualche accortezza in più.
2. Ricordare che le persone con disabilità hanno gli stessi bisogni di tutti, cambia solo il modo di soddisfarli.
3. Evitare comportamenti di "assistenzialismo" ma lasciare alla persona disabile la propria autonomia e il diritto di scegliere se vuole essere aiutata. L'importante è offrire sempre la propria disponibilità ove necessario o richiesto.
4. Trattare le persone con disabilità in funzione della loro età, personalità e cultura, a prescindere dalla loro condizione di disabilità.
5. Cercare di focalizzare l'attenzione sulla persona e non sulla disabilità.

#### 4. Principi di buona accoglienza

I rapporti interpersonali con una persona disabile sono fortemente condizionati dalle esperienze personali di ognuno e dal nostro livello culturale. Non ci sono regole precise e definite da seguire, sarà l'esperienza maturata ad aiutarci ad affrontare tali rapporti con sempre maggiore serenità e spontaneità.

In linea generale la relazione con visitatori con disabilità presuppone gli stessi principi che sono alla base della relazione con qualsiasi altra persona quindi il **rispetto**, la **disponibilità all'ascolto**, la **cortesìa** e la **gentilezza** sono senz'altro elementi imprescindibili per una comunicazione efficace.

Bisogna tener presente che non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità capace di rispondere alle diverse esigenze del visitatore. Assumere quindi un **atteggiamento naturale** sarà la cosa migliore. Nel caso di imbarazzo, non c'è da preoccuparsi, è una reazione naturale e abbastanza diffusa, basta rimanere calmi qualche secondo e quindi proseguire.

Per quanto riguarda il delicato ed importante momento del colloquio diretto con le persone disabili è bene avere alcune piccole accortezze nel linguaggio **evitando espressioni che possono risultare sgradevoli** quali ad esempio i termini "handicappato", "invalido" "diversamente abile". È meglio usare altri termini come "persona con disabilità" o con "esigenze specifiche" o con "particolari esigenze", oppure "persona a mobilità ridotta" o in ogni caso PERSONA "disabile".

Nel colloquio, non bisogna sentirsi a disagio nell'utilizzare espressioni di uso comune, quali ad esempio: "ci vediamo", se il cliente è una persona non vedente, molto probabilmente lui usa la stessa espressione. **Un rapporto cordiale con il visitatore è la dimostrazione migliore della normale considerazione che gli si sta usando.**

Nel colloquio occorre inoltre **focalizzare l'attenzione sulla persona e non sul suo aspetto esteriore**. È sempre auspicabile l'uso di un **linguaggio**



**semplice**, per esempio evitando sigle, abbreviazioni, codici e intercalari dialettali... Nella relazione e comunicazione con le persone disabili è importante **rivolgersi possibilmente sempre direttamente al diretto interessato e non agli accompagnatori o ai familiari.**

La relazione con la clientela disabile richiede, spesso, tempi più lunghi per comunicare o fornire un servizio; in questo caso è importante **non spazientirsi** ma prevedere tale fattore e gestirlo in modo appropriato.

Nel rapporto con i visitatori con esigenze specifiche è importante fare tesoro dell'esperienza maturata nel tempo ma non bisogna generalizzare o standardizzare il proprio comportamento: occorre invece essere pronti a modificarlo di fronte ad un nuovo visitatore, adottando eventuali soluzioni a lui più idonee o che meglio rispondono ai suoi interessi e aspettative.

Offrire aiuto è sempre un atto di cortesia e di attenzione verso il visitatore e le sue esigenze. In ogni caso è necessario **chiedere alla persona con disabilità se desidera ricevere aiuto**: "*Posso esserle utile?*"

Se la risposta è positiva, bisogna **farsi spiegare in che modo la persona preferisce essere aiutata**: "*Come posso aiutarla?*"

È quindi importante ascoltare, capire e poi seguire le indicazioni fornite dall'interessato o dall'accompagnatore. Nel caso non sia chiaro cosa fare è meglio richiedere ulteriori spiegazioni senza provare imbarazzo. Se invece la risposta è negativa e il visitatore non desidera essere aiutato, è importante non insistere; infatti, la troppa insistenza in questi casi può generare imbarazzo o, a volte, irritare la persona disabile.

Generalmente, fornire informazioni sui servizi disponibili all'interno dell'area protetta o su quelli appositamente rivolti a persone con disabilità (possibilità di accesso con auto dotata di contrassegno, disponibilità di ausili, segnalazione di specifiche iniziative dedicate a persone con esigenze specifiche, presenza sul territorio di iniziative o locali fruibili ecc) consente alle stesse di affrontare la situazione reale con maggiore tranquillità e consapevolezza.

Nel caso in cui non è possibile soddisfare le richieste del visitatore con disabilità non bisogna sentirsi in imbarazzo nel respingerle: l'importante è spiegarne i motivi.

In generale, il comune **buon senso** ed una certa **flessibilità** nell'applicazione delle procedure e nel gestire la relazione, il **dialogo** e soprattutto l'**ascolto**, consentono di affrontare insieme alle persone coinvolte le diverse situazioni.

## 5. Elementi per una comunicazione efficace

La comunicazione è uno degli elementi cardine con cui gli operatori del Parco si relazionano con i visitatori e attraverso la quale trasmettono i messaggi dell'area protetta (conoscenza, salvaguardia, rispetto e sostenibilità ambientale, ecc). Il tipo di comunicazione adottata dal personale addetto all'accoglienza costituisce spesso la base rispetto alla quale si sviluppa

l'esperienza del visitatore all'interno dell'area protetta e rappresenta uno degli elementi che contribuiscono, in modo significativo, alla percezione del visitatore rispetto alla qualità dell'accoglienza ricevuta che spesso influisce sulla volontà a ritornare nell'area protetta.

**Una buona comunicazione è un ottimo biglietto da visita** nei confronti di tutti fruitori del parco ma per i visitatori con disabilità è spesso un elemento imprescindibile in quanto solo attraverso una buona comunicazione con gli operatori dell'area egli può vedere soddisfatte le proprie esigenze specifiche, sviluppando una visita soddisfacente, appagante e confortevole.

La comunicazione tra 2 o più persone avviene sempre su molteplici canali comunicativi: quello verbale-fonatorio, quello mimico-gestuale, quello visivo-grafico. In questo contesto è utile ricordare sempre alcuni principi di comunicazione efficace che, anche nel caso di visitatori con disabilità, possono contribuire a migliorare l'approccio e la relazione.

*"Per farsi capire dalle persone bisogna parlare prima di tutto ai loro occhi"*

(Napoleone)

Nella comunicazione non verbale, che coinvolge il respiro, le posture, i movimenti, i gesti, gli occhi giocano un ruolo preminente.

Il **contatto visivo è il più potente mezzo di comunicazione** che possediamo. Un buon contatto visivo con il nostro interlocutore è un beneficio per la comunicazione in quanto trasmette ad esso una sensazione di sicurezza e interesse. Lo sguardo è però un'offerta di intimità che può causare sia interesse che imbarazzo, sia piacere che rifiuto. Di ciò si deve avere consapevolezza ed assumersene la responsabilità.

*"Pensate da uomini saggi ma parlate come la gente comune"*

(Aristotele)

La **semplicità del linguaggio** è alla base di ogni comunicazione efficace.

Durante una comunicazione efficace è importante rimuovere gli ostacoli, anche fisici, che rendono poco spontanei o possono limitare la comunicabilità. Usare la propria spontaneità e naturalezza mettendo in campo la propria personalità ed il proprio entusiasmo sono sempre carte vincenti.

*"Abbiamo due orecchie e una lingua, per ascoltare il doppio e parlare la metà"*

(detto popolare)

*"Un ascolto molto attento è un modo significativo di essere d'aiuto"*

(C.Roger)

Entrare in comunicazione e in relazione con il nostro interlocutore vuol dire instaurare un rapporto di **ascolto attivo** che porta alla conoscenza del nostro interlocutore, calibrandoci su di lui, cercando tra l'offerta del parco ciò che meglio risponde alle sue esigenze, aspettative e interessi.



L'ascolto ha un'importanza fondamentale nella comunicazione, spesso costituisce la metà del dialogo. **Un ascolto efficace è autentico e soprattutto accogliente.**

Per stabilire un ascolto efficace non bisogna avere fretta di arrivare alle conclusioni, bisogna essere disposti a cambiare il proprio punto di vista e disporsi a "vedere le cose" con la prospettiva dell'interlocutore, essendo disposto a esplorare mondi possibili.

I **principali ostacoli all'ascolto**, che solitamente determinano difficoltà di comunicazione con i visitatori con disabilità sono la **fretta**, la **presunzione**, la presenza di **pregiudizi**, l'**agitazione** e il **disinteresse**.

#### Raccomandazioni per una comunicazione efficace

1. Non pre-giudicare, non giudicare
2. Non pre-classificare
3. Non aggredire
4. Mettersi al pari, immedesimarsi
5. Ascoltare, ascoltare e ascoltare
6. Cogliere ed esaltare i punti positivi
7. Essere tolleranti e aperti al cambiamento, accettare le opinioni degli altri
8. Concedere tempo all'interlocutore
9. Non dare niente per scontato
10. Investire energia nell'ascolto. E' impegnativo ma molto appagante.

### **6. Tecniche di approccio e relazione con visitatori con esigenze specifiche**

**Conoscere le diverse esigenze** delle persone con disabilità costituisce un elemento imprescindibile per poter organizzare un sistema di accoglienza efficace, senza dimenticare che gentilezza e cordialità sono sempre ben accolte e che un tipo di comportamento naturale dà la possibilità all'interlocutore di sentirsi progressivamente a proprio agio.

**Predisporre a tempi di relazione più lunghi** e ricordare che **ogni visitatore ha aspettative ed esigenze specifiche** ci aiuterà sempre a porci nella relazione con gli ospiti in maniera corretta e positiva.

Alcuni atteggiamenti e comportamenti, volti a facilitare la comunicazione, devono essere adottati indipendentemente dalla specifica disabilità del possibile visitatore.

In generale è necessario:

- non avere pregiudizi legati all'aspetto della persona con disabilità;
- rivolgersi direttamente alla persona, non al suo eventuale accompagnatore
- identificare, con l'aiuto della persona stessa, quali sono le esigenze personali, lasciando tempo sufficiente per esprimere ciò che desidera;
- offrire il proprio aiuto;
- aiutare eventualmente con discrezione e seguendo le modalità e i suggerimenti dati dalla persona disabile;



- reperire e dare informazioni accurate sulle caratteristiche di accessibilità dell'area protetta e delle sue risorse;
- essere preparati ad affrontare situazioni di emergenza e, nel caso si verificano, dedicare la dovuta attenzione alle persone con disabilità.

In particolare, in base alle diverse tipologie di disabilità, è necessario considerare gli atteggiamenti e i comportamenti più opportuni, per questo di seguito vengono descritte le diverse tipologie di disabilità e per ciascuna di esse evidenziate le esigenze specifiche e alcune modalità di comportamento per facilitare l'approccio e la relazione.

### a. Visitatori con disabilità fisica

La disabilità fisica si manifesta con una **riduzione delle capacità di movimento**, come camminare o compiere determinate azioni, ovvero una ridotta mobilità che può interessare:



- ❑ uno o entrambi gli arti superiori (ridotta prensilità/destrezza)
- ❑ uno o entrambi gli arti inferiori (paraplegia)
- ❑ contemporaneamente arti superiori e arti inferiori (tetraplegia, emiplegia).

La ridotta mobilità può avere **carattere temporaneo o permanente** e generalmente è associata ad un più facile affaticamento negli spostamenti o nello stazionare in posizione eretta. In generale la disabilità fisica non altera le capacità intellettive delle persone.

Per compensare la ridotta mobilità sono generalmente utilizzati ausili tecnici quali facilitatori di presa, bastoni, stampelle, deambulatori, *elettroscooter* e carrozzine.

Le **carrozzine** possono essere **a spinta manuale** o **a trazione elettrica**.

Chi le utilizza può avere diversi livelli di autonomia, spesso legata alla mobilità residua degli arti inferiori che può permettere di stare in piedi per un tempo limitato o di compiere alcuni passi.

Alcune persone possono avere una notevole forza nelle braccia ed essere in grado di muoversi e compiere molte azioni senza alcun aiuto, altre possono presentare un livello di autonomia inferiore e necessitano di un accompagnatore.



Le esigenze dei visitatori con disabilità fisica sono principalmente:

- ❑ necessità di informazioni chiare, dettagliate, aggiornate e facilmente reperibili sul livello di accessibilità delle risorse dell'area e dei servizi presenti
- ❑ possibilità di autonomia di movimento negli spazi e nell'uso delle attrezzature
- ❑ non affaticarsi nel movimento e nell'uso delle attrezzature
- ❑ avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza.

Alcuni **comportamenti utili** per agevolare la comunicazione e l'accoglienza dei visitatori con disabilità fisica sono:

- reperire e fornire informazioni quanto più possibile complete e accurate sulle condizioni di accessibilità del parco e su eventuali servizi e ausili disponibili
- rendersi disponibili a sollevare, trasportare, maneggiare eventuali bagagli, attrezzature, ausili con accuratezza e pazienza
- offrire il proprio supporto e, se richiesto, aiutare con discrezione e seguendo le modalità e i suggerimenti dati dalla persona disabile (in presenza di barriere come un gradino, o per operazioni più difficili, lasciarsi guidare dal cliente, che suggerirà come eseguire opportunamente la manovra)
- essere preparati a identificare gli ostacoli e rendersi disponibili a spostare eventuali ingombri lungo i percorsi o nei locali
- spingere la carrozzina dolcemente senza movimenti bruschi e con una velocità ragionevole. Per sollevarla non afferrarla dove capita, ma chiedere al cliente, evitando in tal modo di provocare involontariamente dei danni
- essere discreti nell'aiutare e se ci si trova in mezzo a più persone, fare attenzione a non urtarle con la carrozzina, poiché ciò creerebbe imbarazzo al cliente
- nel caso di custodia temporanea di ausili (es. carrozzina qualora la persona utilizzasse un *elettroscooter* o altro mezzo per muoversi nel parco) maneggiarli con cura e attenzione e riporli in luoghi sicuri e puliti

## b. Visitatori con disabilità sensoriale

La disabilità sensoriale può comportare una riduzione della capacità visiva e uditiva.

Le **limitazioni visive** sono correlate alla riduzione della acuità visiva che può variare dalla cecità parziale (persone ipovedenti) fino alla cecità totale. Le persone con limitazioni visive hanno, generalmente, **difficoltà di orientamento, comunicazione e mobilità**.

Testi in macrocaratteri, in caratteri in Braille, registrazioni audio, ingranditori ottici, sintetizzatori vocali, mappe e percorsi tattili, bastone bianco o cane guida sono strumenti utilizzati per favorire la comunicazione e la mobilità di questi visitatori.



Le necessità delle persone con limitazioni visive sono principalmente:

- ❑ il contatto con la gente, basato su uno scambio continuo di informazioni vocali
- ❑ avere la possibilità di toccare oggetti ed eventualmente, persone, per poterli identificare adeguatamente.
- ❑ illuminazione speciale, contrasti cromatici, (per le persone ipovedenti), punti di riferimento per raggiungere un miglior livello di indipendenza.

- ❑ avere spiegazioni e descrizioni dell'ambiente chiare, per identificare i percorsi e gli ostacoli e poterli aggirare
- ❑ ricevere una particolare attenzione in caso di emergenza

Alcuni **consigli per facilitare la comunicazione** e l'accoglienza dei visitatori ipovedenti e non vedenti sono:

- scegliere un posto privo di rumori di fondo per comunicare
- ricordare che il visitatore non è in grado di leggere le espressioni del volto o cogliere i gesti, quindi sforzarsi di farsi capire principalmente mediante le parole
- se la persona non vedente pone delle domande rispondere a lei e non all'eventuale accompagnatore
- reperire e dare informazioni utilizzando diverse forme di comunicazione ricordando che solamente il 10-15% delle persone con limitazioni visive conosce l'alfabeto *Braille*
- rendersi disponibili a leggere con un tono di voce normale descrizioni, indicazioni, didascalie nel caso in cui non sia presente materiale audio o stampato in macrocaratteri o in Braille
- aiutare con discrezione e seguendo le modalità e i suggerimenti dati dalla persona disabile (ad es. se il visitatore chiede di essere guidato offrire il proprio braccio e avanzare con lui precedendolo leggermente)
- avvisare della presenza di ostacoli o fonti di pericolo (nel caso di gradini indicarne il numero e se sono a salire o scendere, nel caso di scali chiedere al visitatore se preferisce il vostro braccio o il corrimano, nel caso fategli appoggiare la mano sul corrimano
- richiamare l'attenzione del visitatore chiamandolo per nome o toccandolo su un braccio
- avvertire sempre se ci si allontana o se si è tornati
- descrivere gli ambienti e la posizione di oggetti dando riferimenti spaziali e dimensionali, in relazione alla posizione della persona
- permettere, ove possibile e se richiesto, l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti
- permettere l'accesso alle risorse ai cani-guida
- nel caso si dovesse accompagnare il visitatore al servizio igienico, se si è dello stesso sesso, entrare insieme descrivendo il tipo di bagno, la dislocazione dei sanitari e delle attrezzature, come i porta-rotoli e l'asciugamano. Informare sulla situazione igienica dell'ambiente. Se non si è dello stesso sesso, farsi aiutare da qualcuno che lo sia.

Le **limitazioni uditive** sono correlate alla riduzione dell'acuità uditiva che può variare dalla parziale sordità fino alla sordità completa. Le limitazioni uditive **non sono immediatamente riconoscibili** e possono causare **difficoltà nell'uso e nello sviluppo del linguaggio, nella comprensione e nel controllo della parola.**

In particolare le persone con limitazioni uditive hanno ulteriore difficoltà in ambienti molto rumorosi mentre i sordi dalla nascita possono avere anche difficoltà nel parlare.



La lettura labiale (che permette di comprendere il linguaggio parlato attraverso la lettura dei movimenti delle labbra dell'interlocutore), il linguaggio dei segni (LIS), protesi acustiche e altri tipi di ausili (strumentazioni per inviare e ricevere messaggi scritti come telefono a testo DTS, telefoni cellulari, fax) sono generalmente utilizzati da persone con limitazioni uditive per favorire la comunicazione e la conoscenza.

Le necessità delle persone con limitazioni uditive sono principalmente:

- ❑ la necessità di un contatto visuale dell'interlocutore
- ❑ una buona illuminazione per poter leggere le labbra
- ❑ se in gruppo, devono ricevere le informazioni contemporaneamente agli altri
- ❑ poter usare mezzi alternativi di comunicazione, se non ci si riesce a comprendere
- ❑ ricevere una particolare attenzione in caso di emergenza

Per facilitare la comunicazione è opportuno rispettare i seguenti accorgimenti:

- scegliere un luogo privo di rumori di fondo per comunicare, dal momento che molte persone ipoudenti si servono di apparecchi acustici che amplificano in uguale misura tutti i suoni
- parlare ponendosi sempre di fronte alla persona, stabilendo un contatto visivo e controllando la propria posizione, evitando di mettersi con la luce alle spalle né con le mani davanti alla bocca, per consentire alla persona di poter leggere le labbra
- nell'illustrare un meccanismo, una risorsa o un particolare servizio che la persona sorda non può leggere le labbra e contemporaneamente seguire la descrizione per cui è opportuno prima parlare e poi illustrare
- non parlare troppo in fretta né troppo lentamente e usare frasi brevi, aiutandosi con le espressioni del viso e dei gesti come accompagnamento alle parole
- essere pronti a ripetere o a scrivere ciò che è stato detto
- richiamare l'attenzione della persona utilizzando un movimento della mano rivolto nella sua direzione o toccandola su un braccio
- sarebbe utile fare attenzione a non usare termini in dialetto né parole troppo complesse o simili tra loro, o parole tronche. Meglio non usare le interiezioni tipo: ehm...mmm... perché disorientano la lettura del flusso di parole dalle labbra.

E' possibile che una stessa persona abbia contemporaneamente limitazioni visive e uditive (in gradi diversi) come nel caso delle **persone sordo-cieche**. Le difficoltà generate da questa situazione sono relative all'accesso alle informazioni, alla mobilità, all'orientamento e alla comunicazione.

Il tatto rappresenta il più importante mezzo di comunicazione che avviene quindi attraverso l'uso di **linguaggi specifici basati sul contatto fisico**, in particolare sull'uso delle mani, come ad esempio l'Alfabeto Malossi per il quale la persona sordo-cieca è provvista di un apposito strumento di comunicazione (guanto).



Si tenga comunque presente che usualmente questi visitatori si muovono con un proprio accompagnatore. In questo contesto, quando si forniscono le informazioni, è opportuno lasciare il tempo all'interprete di riportarle alla persona interessata.

### c. Visitatori con disabilità mentale e psichica

La **disabilità mentale** è conseguente a un danno o a un malfunzionamento cerebrale e generalmente all'età anagrafica della persona non corrisponde un adeguato livello di abilità nell'agire. Le persone con disabilità mentale, solitamente, **dipendono dagli altri per assistenza e sostegno**.

Le esigenze dei visitatori con disabilità mentale e/o psichica sono principalmente:

- ❑ possibilità di avere informazioni semplici e chiare accompagnate da comportamenti naturali, e una comunicazione amichevole e priva di pregiudizi
- ❑ possibilità di avere adeguati dispositivi che garantiscano l'orientamento e punti di riferimento di facile comprensione (es. pittogrammi)
- ❑ non trovarsi in luoghi e situazioni che possono generare ansia o alterare la percezione
- ❑ essere pienamente accettati a partecipare alle attività didattiche, di svago e divertimento che vengono organizzate
- ❑ avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza

Alcuni consigli per agevolare la relazione e la comunicazione con visitatori con disabilità mentale sono:

- assumere un atteggiamento rilassato e disponibile
- esprimersi in modo chiaro e semplice, utilizzando la forma affermativa, evitando spiegazioni lunghe e confuse curando in particolare la comprensibilità delle informazioni
- tenere presente tempi più lunghi per compiere anche operazioni ordinarie ed essere disponibili a ripetere i messaggi rispettando i tempi di reazione e comprensione

La **disabilità psichica** si manifesta con modalità molto diverse, come ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, gioia, stati ossessivi, aggressività perciò **non è facile identificare una persona con disabilità psichica se non nel momento della sua evidente manifestazione**. Alcuni disagi sono spesso a carattere temporaneo (controllati da farmaci); in generale si consiglia un atteggiamento disponibile e rassicurante per tranquillizzare il visitatore visto che generalmente le persone con disabilità psichiche sono più sensibili nel percepire situazioni di disagio.

Vi sono infine situazioni non riconducibili ad un gruppo specifico di disabilità, che però, a seconda del livello in cui si manifestano, possono interessare, anche se in modo marginale, il sistema di accoglienza. In particolare altre tipologie di esigenze specifiche sono riconducibili a problemi di alimentazione

(derivanti sia da fattori medici che da scelte personali/religiose), diabete, allergie e asma. Benché queste esigenze possono essere meno rilevanti per il sistema di accoglienza di un'area protetta si ritiene opportuno ricordare brevemente alcuni accorgimenti utili per rispondere alle necessità di questi visitatori:

- reperire e dare informazioni accurate e affidabili sulla composizione dei cibi somministrati e sulla loro preparazione (anche nel caso di eventi)
- mostrare flessibilità permettendo al cliente di seguire la propria dieta secondo gli orari personalizzati dei pasti
- offrire la disponibilità a conservare i propri medicinali in frigo
- reperire e dare informazioni accurate e aggiornate sull'eventuale presenza continuativa o temporanea di animali, sulla manutenzione dei filtri dell'aria dei dispositivi di aerazione per riscaldamento e raffreddamento, sull'igiene degli ambienti e dei servizi sanitari, sui materiali e componenti utilizzati negli ambienti di soggiorni

## 7. Consigli e suggerimenti per migliorare il sistema di accoglienza di un'area protetta

Nell'ambito di un'area protetta il **sistema di accoglienza**, costituito principalmente dagli operatori dei centri visita addetti alle informazioni e dagli accompagnatori naturalistici, **gioca un ruolo cruciale sull'esperienza che il visitatore sviluppa all'interno del parco**, sulla sua voglia di tornare e sulla possibilità di renderlo ambasciatore presso amici e conoscenti dei valori e dei pregi dell'area protetta. La capacità di accogliere un visitatore, farlo sentire a proprio agio, saperlo ascoltare e fornirgli tutte le informazioni e il supporto di cui ha bisogno sono infatti condizioni minime, per tutti i visitatori, nel determinare l'immediata impressione positiva o negativa sul parco.

Nel caso dei visitatori con esigenze specifiche l'accoglienza raddoppia il suo valore e ogni richiesta soddisfatta contribuisce in modo significativo all'esperienza che egli riesce a sviluppare nel parco e alle possibilità di conoscenza e godimento che ne derivano. In questo contesto risulta fondamentale la capacità del personale dell'area nel **non**

### Definizioni secondo lo standard internazionale ISO 9999

**Ausilio:** "qualsiasi prodotto, strumento, attrezzatura o sistema tecnologico di produzione specializzata o di comune commercio utilizzato da una persona disabile per prevenire, compensare, alleviare o eliminare una menomazione, disabilità o handicap". L'ausilio (carrozzina, bastone bianco, ecc) è quindi lo strumento che permette alle persone disabili (o a chi le assiste) di svolgere attività quotidiane che altrimenti non potrebbero svolgere o di farle in modo più sicuro, veloce e accettabile (R.Andrich). Dietro ogni ausilio vi sono valutazioni cliniche, tecnico-ambientali, familiari, socio assistenziali e psicologiche; l'ausilio infine viene adeguato sia alla disabilità della persona sia all'ambiente in cui viene utilizzato.

**Protesi:** "presidi che sostituiscono in parte o del tutto parti del corpo mancanti"

**Ortesi:** "presidi che aumentano, migliorano o controllano la funzionalità di parti del corpo presenti ma compromesse" (es. scarpe ortopediche)

**considerare il visitatore con disabilità un "diverso"** bensì una persona con la stessa voglia di conoscere, sperimentare, divertirsi, rilassarsi, praticare sport e scoprire la natura di tutti gli altri ma che necessita di alcuni accorgimenti e supporti per poter fruire in modo comodo e sicuro delle risorse dell'area.

Partendo da questi presupposti è bene ricordare che i principi che regolano un buon rapporto interpersonale o di servizio, riguardano sia i comportamenti, sia l'adozione di alcuni accorgimenti logistici che possono aumentare il comfort e la fruibilità degli spazi e delle attrezzature.

In questo contesto si riportano di seguito alcuni consigli e suggerimenti specifici per offrire un servizio di qualità all'interno delle aree protette ricordando che una **soluzione progettuale o d'arredo accessibile è generalmente una soluzione più comoda per tutti** e allo stesso tempo un sistema di ospitalità efficace nei confronti delle persone con disabilità determina un'accoglienza di qualità apprezzabile da tutti i visitatori.



Per esempio una rampa all'ingresso del Centro visite e agevoli spazi interni sono indubbiamente elementi imprescindibili per garantire la fruibilità dei visitatori in carrozzina ma sono senza dubbio soluzioni gradite anche dalle famiglie che visitano la struttura con bimbi nel passeggino; allo stesso modo la possibilità di reperire materiale stampato in grandi caratteri è opportuna per le persone ipovedenti ma apprezzabile da buona parte degli ultracinquantenni che evitano così di dover cercare e mettere gli occhiali.

Va inoltre ricordato che per gli operatori dell'area protetta, ogni **esperienza con visitatori con**

**esigenze specifiche costituisce anche un'ottima opportunità per acquisire suggerimenti, consigli e informazioni sulle possibilità di migliorare progressivamente il proprio servizio** nonché ampliare e consolidare le possibilità di fruizione da parte dei visitatori con disabilità.

Tenendo presente che attraverso l'esperienza potranno progressivamente migliorare le modalità di approccio, relazione e comunicazione con i visitatori con esigenze specifiche bisogna sempre ricordare che ogni visitatore è un individuo a sé, per cultura, per abitudini, per livello di autonomia e di comunicazione e come tale va trattato. In questo senso è sempre buona regola fare attenzione a non generalizzare essendo sempre disponibili a modificare il proprio comportamento e ad adottare soluzioni sempre *ad hoc*.

#### Tipologie di ausili

**Ausili per la mobilità:** carrozzina pieghevole, carrozzina da transito, carrozzina elettrica, ascensori, sollevatori, montascale, stampelle, tripod, quadripoli, bastoni, biciclette, tricicli, *elettroscooter*, adattamenti speciali su veicoli (es. comandi al volante, comandi vocali), rampe

**Ausili per la comunicazione:** telefonia, sistemi informatici, scritture in caratteri Braille, sistemi di trasmissione del suono

**Ausili per la salute:** materassi, cuscini, coprimaterassi antiacaro, copricuscino antiacaro

## **Alcuni suggerimenti per operatori addetti all'informazione (operatori centri visita, punti informativi, reception di musei, ecc)**

1. Anticipare le difficoltà sulle possibilità di fruizione considerando gli spazi in funzione delle esigenze delle persone in carrozzina e quindi, ove possibile, organizzare i componenti d'arredo in modo tale da garantire la fruibilità agevole e autonoma dei visitatori in carrozzina. Leggere la propria struttura e valutare se le principali risorse sono raggiungibili e fruibili, in autonomia, dai clienti in carrozzina.
2. Eliminare gli elementi che possono limitare e/o condizionare la comunicazione. Un es. è il banco informazioni dei CV, solitamente di altezza standard che impedisce la visibilità dei visitatori in carrozzina, in questi casi, se possibile, è buona regola prevedere una parte ribassata del bancone o inserire un tavolino che possa essere utilizzato per comunicare comodamente con visitatori in carrozzina. In alternativa, nel caso di comunicazioni prolungate, è opportuno spostarsi, con naturalezza, davanti al bancone troppo alto, evitando così l'ostacolo che si contrappone alla buona comunicazione con il visitatore in carrozzina o con i bambini.
3. Nel caso di custodia temporanea degli ausili dei visitatori (es. carrozzine se il visitatore usufruisce di *elettroscooter* del parco) riporli in luoghi riparati e puliti e porre la dovuta attenzione e cura nel maneggiarli ricordando sempre che gli ausili rappresentano, per le persone che li usano, la possibilità di essere autonomi.
4. All'interno della propria struttura (CV, museo, ecc) mantenere e garantire l'efficienza degli eventuali supporti meccanici per superare le barriere architettoniche (es. ascensori, servoscala, montascale, ecc) nonché conoscere le modalità e le procedure di utilizzo per garantire un servizio comodo e sicuro.
5. Fornire al visitatore il maggior numero di informazioni, quanto più possibile chiare, oggettive, dettagliate e attendibili, per evitare brutte sorprese o spiacevoli situazioni di imbarazzo durante la visita. Cercare di essere sempre informati sulle caratteristiche di accessibilità delle risorse e sul loro stato di manutenzione e praticabilità informando il visitatore se la risorsa è già stata fruita da altre persone con esigenze specifiche senza però generalizzare o dare nulla per scontato ma essendo disponibili a fornire tutte le spiegazioni e i dettagli richiesti dal visitatore. Nel caso non si conoscano i dettagli di accessibilità cercare di informarsi e appuntarsi per la volta successiva.
6. Presentare e disporre il materiale informativo (depliant, riviste, pubblicazioni) su più livelli ad altezze diverse affinché possano essere facilmente fruibili in autonomia anche da persone in carrozzina.





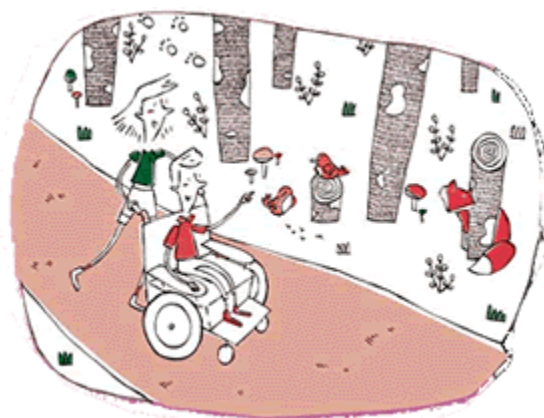
7. Presentare al visitatore l'offerta accessibile del parco (sentieri e servizi) ma porre sempre la giusta attenzione agli interessi dell'utente e valutare con lui se ci sono altre realtà che, in funzione delle esigenze, rispondono meglio alle sue aspettative.
8. Se possibile avere a disposizione del materiale informativo sull'area protetta o sulle regole di fruizione a caratteri più grandi (corpo 16) da distribuire a visitatori con difficoltà visive. Utilizzare inoltre i filmati con descrizioni dell'area protetta e delle sue peculiarità per "raccontare" e far conoscere il parco ai visitatori non vedenti.
9. Tenere a portata di mano carta e penna per agevolare la comunicazione con eventuali visitatori sordi.
10. Nel caso di servizi igienici dedicati evitare di tenerli chiusi a chiave se gli altri sono aperti o di utilizzarli come ripostigli e magazzini ma garantirne sempre la completa fruibilità e le buone condizioni igieniche.
11. Consentire sempre l'accesso ai cani guida che per alcune persone non vedenti costituiscono una sorta di ausilio. Si tratta d'altronde di animali largamente addestrati ad un comportamento calmo e silenzioso.
12. Facilitare quanto più possibile la comunicazione e l'orientamento all'interno degli ambienti fruibili al pubblico (es. contrasti cromatici, frecce e indicazioni di orientamento in grandi caratteri e posizionate in punti e ad altezze visibili e comode per tutti).
13. Nel caso di ingressi alternativi segnalarli in modo chiaro e visibile e, se abitualmente chiusi, dotarli di apposito dispositivo di chiamata.
14. Conoscere, se possibile, l'offerta accessibile del territorio per saper eventualmente consigliare il visitatore con esigenze specifiche su possibilità di pernottamento, ristorazione e attività sportive presenti sul territorio protetto.
15. Conoscere la disponibilità sul territorio di centri dialisi e aziende ortosanitarie per eventualmente consigliare il visitatore con esigenze specifiche nonché di gommisti nel caso di situazioni di emergenza.

### **Alcuni suggerimenti per operatori addetti all'accompagnamento naturalistico e alle attività didattiche**

1. Studiare e organizzare visite e attività didattiche fondate su esperienze plurisensoriali (tatto, olfatto, suoni/rumori) che costituiscono per le persone con disabilità sensoriale l'unica maniera per conoscere e relazionarsi con la natura mentre possono rappresentare, per il vasto pubblico, un'esperienza nuova ed emozionante per riscoprire sensi spesso sottovalutati e rapportarsi alla natura in modi nuovi e divertenti.
2. Leggere il territorio protetto con "occhi nuovi" capaci di selezionare le aree dove realizzare attività didattiche anche in funzione delle valenze sensoriali che si possono sviluppare: aree caratterizzate da particolari profumi o dove è facile ascoltare versi di animali e/o suoni particolari nonché porzioni di

territorio dove è possibile toccare alberi con cortecce diverse o tipologie di rocce differenti al tatto che possono costituire lo spunto per realizzare esperienze appaganti all'interno del parco anche da parte di persone con disabilità sensoriale.

3. Esse disponibili e flessibili a variare le modalità consolidate per illustrare l'area protetta e spiegarne le peculiarità, aggiungendo per quanto possibile descrizioni più complete ed esaustive e integrarle con esperienze sensoriali (far riconoscere i suoni, ascoltare i profumi ecc).
4. Durante le escursioni evitare di trasformare la carrozzina in una sorta di appendiabiti o di portaoggetti a meno che non sia la persona con disabilità a rendersi disponibile a portarli.
5. Durante le tappe per illustrazioni e spiegazioni evitare di appoggiarsi alla carrozzina lasciando al visitatore piena libertà di movimento per girarsi, avvicinarsi o spostarsi in funzione delle proprie esigenze.
6. Essere flessibili e preparati ad affrontare imprevisti (es. foratura di una gomma) con la massima professionalità, rassicurando il visitatore e cercando sempre soluzioni alternative mirate a garantire la completa sicurezza dei visitatori con disabilità.
7. Cercare di considerare sempre e soddisfare quanto più possibile le esigenze delle persone con disabilità anche quando si organizzano le iniziative del parco verso il vasto pubblico ricordando che qualsiasi momento di inclusione sociale costituisce un'opportunità per sensibilizzare sulle tematiche della disabilità e abbattere le barriere e la paura del diverso (es. giornata delle MTB nel parco invitare qualche scuola che offre anche servizi a persone non vedenti o all'hand bike).
8. Collaborare con associazioni di disabili del territorio per l'organizzazione di attività ad hoc e chiedere il loro supporto/consiglio per suggerimenti di accessibilità e fruibilità per tutte le manifestazioni organizzate dal parco.
9. Se nell'accompagnamento di una persona con esigenze specifiche emergono problemi legati alla manutenzione dell'area (fronde basse o radici affioranti, sconnessioni o avvallamenti, problemi di manutenzione degli arredi, ecc) comunicare la situazione agli addetti facendo presente che la situazione può diventare anche fonte di pericolo per visitatori con esigenze specifiche.
10. Nel caso in cui il parco disponga di carrozzine elettriche da dare in prestito bisogna ricordarsi di non lasciar fermo l'ausilio per lunghi periodi (oltre 15 giorni), perché le batterie si scaricano ed usurano, inoltre non bisogna lasciarlo alla pioggia o all'umidità.
11. Nel caso si debba fornire aiuto per trasferimenti dalla carrozzina elettrica (quella che si muove azionando un *joystick* o un altro comando) ricordare che l'operazione va fatta a motore spento, evitando come punti di appoggio



la scatola motore e le pedane, seguendo sempre le istruzioni fornite dalla persona disabile.

12. E' certamente importante fare tesoro dell'esperienza concreta maturata attraverso il rapporto con il visitatore disabile, ma è altrettanto importante non generalizzare ed essere quindi pronti a modificare il proprio comportamento e le soluzioni da adottare di fronte ad un nuovo visitatore o gruppo di visitatori. Ogni persona infatti è un individuo a sè, per cultura, per abitudini, per livello di autonomia e di comunicazione. Tutti i consigli sono quindi indispensabili per non commettere errori grossolani, ma non devono essere considerati regole fisse da applicare a una categoria indifferenziata di persone.

#### **Fraasi comuni che è meglio evitare**

Questo è il sentiero accessibile "per voi"

Noi abbiamo rispettato la legge ...e non ha idea di che cosa ci è costato

Desidera andare in bagno? Aspetti che cerco la chiave...

Ma lei non ha la carrozzina standard...

Vabbè...ma in fondo è solo uno scalino...

Non si preoccupi se non riesce ad entrare, mandi pure qualcuno al suo posto

L'ascensore? Stiamo aspettando il collaudo a giorni...



#### **Bibliografia**

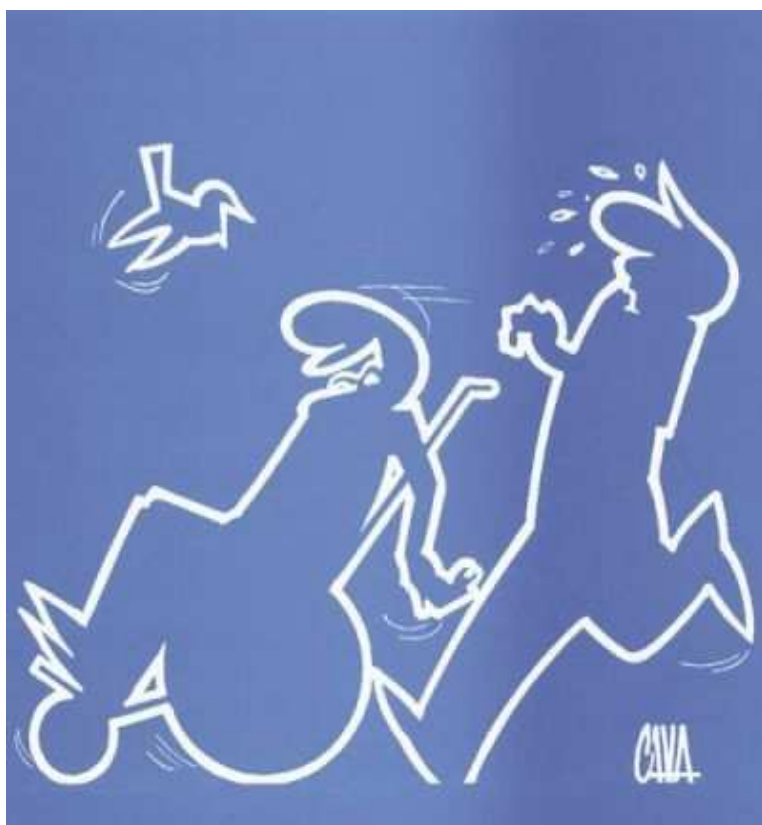
*"Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care" - Progetto EU.FOR.ME 2005*

*"Manuale del dell'operatore turistico. Suggerimenti per l'accoglienza della clientela con esigenze specifiche" - CO.IN 2007*

*"La qualità dell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali"- Dipartimento del turismo e Dipartimento per gli affari sociali*

*"... nell'escursione alle Svalbard, assai a nord del circolo polare artico, notai due cartelli stradali curiosi: uno era una sorta di "attenti agli orsi" [...] il secondo cartello, a me assai più noto, era un segnale di parcheggio riservato alle persone disabili, in prossimità di un ottimo scivolo, davanti all'emporio del piccolo paese di minatori [...]. Non so se rimasi più stupito per il cartello relativo all'orso o per quell'altro, così familiare, ma davvero sorprendente in quella landa sperduta e quasi disabitata. Pensai semplicemente che anche lì, come in molti Paesi del mondo, non ci si poneva il problema di quanti disabili avrebbero mai parcheggiato un'automobile davanti all'emporio di un'isoletta polare, ma si teneva conto semplicemente di un diritto, sacrosanto e facile da segnalare e da rispettare"*

F. Bompreszi in Viaggiare si può di Laura, Petrangeli 2003



*La presente dispensa è stata realizzata nell'ambito del progetto "Parchi per tutti" 2008/09 finanziato dal Settore Sostenibilità, Salvaguardia ed Educazione Ambientale dell'Assessorato Ambiente della Regione Piemonte.*