

Buone pratiche di prima accoglienza ad uso del personale museale

Guida breve all'accessibilità

adattamento della
«Guide de bonnes pratiques à l'usage des agents des musées»
curata dalla Maison de Victor Hugo, Parigi



Buone pratiche di prima accoglienza ad uso del personale museale

Guida breve all'accessibilità

adattamento della
«Guide de bonnes pratiques à l'usage des agents des musées»
curata dalla Maison de Victor Hugo, Parigi

Indice

Introduzione L'accoglienza: buono a sapersi Le regole di base	5
L'accoglienza rivolta a persone con disabilità motoria o ridotta mobilità	9
Persone con disabilità sensoriale di tipo visivo	15
Persone con disabilità sensoriale di tipo uditivo	21
Persone con sordocecità o disabilità plurisensoriale di tipo visivo e uditivo	29
Persone con malattia o disabilità cognitiva	33
Appendice Appunti per una corretta terminologia	39

2025
Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali
via del Collegio Romano 27
00186 Roma
www.fondazionescuolapatrimonio.it

Edizione cartacea
ISBN 979-12-80311-29-0

Edizione digitale
ISBN 979-12-80311-30-6

L'edizione digitale del volume è pubblicata in Open Access.
I testi sono rilasciati con licenza Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>). La licenza consente di condividere i contenuti con qualsiasi mezzo e formato, di modificare i contenuti per qualsiasi fine, anche commerciale, purché sia inserita una menzione di paternità adeguata, sia fornito un link alla licenza, sia indicato se sono state effettuate delle modifiche e i materiali modificati siano distribuiti con la stessa licenza dei contenuti originari.

La licenza non si applica invece alle illustrazioni,
per le quali si rimanda ai crediti indicati.



Introduzione

A tutte le persone può capitare di vedere la propria mobilità, così come la propria autonomia, ridursi temporaneamente o permanentemente, per l'età, per una malattia o per un incidente. Qualunque sia la situazione della persona, in un museo, l'accoglienza richiede sempre una particolare attenzione, disponibilità e capacità d'ascolto, per rispettare i ritmi e le possibilità di ciascuno.

E allora, come è possibile rendere i nostri musei pienamente accessibili e accoglienti?

Oramai sono molti gli strumenti, i progetti e le iniziative che si possono mettere in campo. Nonostante ciò, nessun dispositivo e nessuna innovazione potranno mai sostituire la ricchezza e il valore del contatto umano. Per questo, è importante che il personale del museo sia informato e aggiornato su diversi aspetti che riguardano la persona e sul migliore approccio da utilizzare con chi visita il museo.

La Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali – impegnata da anni nella formazione del personale del patrimonio culturale – nel 2022 ha accolto con entusiasmo la proposta di Daniele Jalla di tradurre la *Guide des bonnes pratiques à l'usage des agents des musées*, edita dalla Maison de Victor Hugo di Parigi, e di adattarla al contesto italiano.

Considerato il grande successo della prima edizione della guida e alla luce delle recenti novità normative introdotte dal Decreto legislativo n. 62 del 3 maggio 2024 — con particolare riferimento agli aspetti definitivi — la Scuola ha ritenuto opportuno effettuare una revisione e un aggiornamento del testo, resi ancora più necessari dall'avvio del "Piano di formazione per l'accessibilità e l'inclusione negli istituti e luoghi della cultura italiani" che la Scuola ha sottoscritto con la Direzione generale Musei del Ministero della Cultura nell'ambito del finanziamento PNRR Cultura 4.0, M1C3, Misura 1 "Patrimonio culturale per la prossima generazione", Investimento 1.2 "Rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura".

Questa guida si propone dunque come uno strumento agile e di facile impiego per il personale museale che opera a stretto contatto con il pubblico ed è organizzata in modo da fornire informazioni generali o di dettaglio suggerendo le parole da usare, le azioni da compiere, ma anche gli atteggiamenti da evitare.

In poche pagine, la guida vi consentirà di prepararvi ad accogliere visitatori e visitatrici e a soddisfare le loro aspettative e a facilitare le interazioni quotidiane con loro, senza dimenticare che il buon senso, la pazienza, la disponibilità e il sorriso sono fondamentali per accogliere convenientemente ciascuna persona.

Buon lavoro!

L'accoglienza: buono a sapersi

Informazioni generali

Avere un'attenzione costante e specifiche accortezze contribuisce al comfort e all'accoglienza del pubblico, facendolo sentire gradito e partecipe del museo o del luogo della cultura.

L'**autonomia** è una condizione essenziale per ciascun individuo ma, a causa di barriere spesso non evidenti, non sempre è possibile.

Con i progressi della medicina e il miglioramento della qualità della vita, le **persone anziane**, ad esempio, possono rimanere attive più a lungo. Si muovono sempre di più. La mobilità è una vera fonte di autonomia, una necessità per non isolarsi. Tuttavia, molte di queste persone possono trovare difficile, se non impossibile, la pratica delle attività culturali: perdita di orientamento, maggiore affaticamento, ridotte capacità fisiche, visive e uditive, minore reazione a situazioni impreviste, paura della folla sono senza dubbio tra i principali fattori deterrenti alla esperienza di visita in un luogo della cultura.

Un altro pubblico che solo negli ultimi tempi sta trovando strumenti e azioni dedicate è quello dell'**infanzia** e delle **famiglie**, spesso costrette a effettuare visite molto impegnative rispetto alle capacità e ai tempi di attenzione e all'interno di luoghi spesso troppo austeri, difficili, senza alcuno spazio di sosta o di ristoro.

La **disabilità** è una condizione della persona che può essere temporanea o permanente. È l'incapacità da parte della società di rispondere in maniera adeguata e di fare fronte a certe esigenze che genera l'*handicap* (parola ormai desueta e discriminatoria, sostituita con «svantaggio»).

Le stesse regole di base valgono sempre, per l'accoglienza di tutte e tutti.

Le regole di base

I giusti modi

Il personale del museo deve presentarsi, possibilmente dicendo il proprio nome: "Buongiorno, lavoro in questo del museo, mi chiamo ****, se lo desidera, sono qui per aiutarla, accompagnarla, informarla."

Mai toccare la persona, se non perché richiesto o, in caso di vostra offerta di aiuto, accettato (ad esempio, in una situazione di pericolo, nel superare un ostacolo, nel fare le scale).

Non esitare a:

- fornire informazioni;
- guidare la persona nella direzione desiderata;
- accompagnarla e, se richiesto, offrire il vostro braccio per sostenerla;
- aiutarla nell'utilizzo dei distributori automatici;
- offrire l'uso dell'ascensore;
- proporre un posto a sedere;
- segnalare un luogo dove poter riposare.

Fate attenzione, però, a non trattare la persona adulta come un bambino o una bambina.



I giusti atteggiamenti

Presentatevi: è importante che la persona sappia che vi state rivolgendo a lei e che fate parte del museo.

Sorridete, siate gentili, empatici e disponibili.

È importante rivolgersi direttamente alla persona e non a chi l'accompagna, se non in casi particolari in cui la situazione lo richiede. Capita però molto spesso che una persona con disabilità sia accompagnata e che l'interazione con chi accompagna sia necessaria: in quel caso rivolgetevi ad entrambi e poi lasciate che sia la persona con disabilità o chi l'accompagna a indirizzarvi per capire come procedere.

Adattate il vostro atteggiamento al grado di autonomia della persona.

Aiutate la persona a orientarsi nel museo.

Aiutate la persona a utilizzare gli ascensori, se necessario.

Prestate attenzione per cogliere ogni eventuale esigenza e poter intervenire prontamente.

Non imponetevi, fate delle proposte.

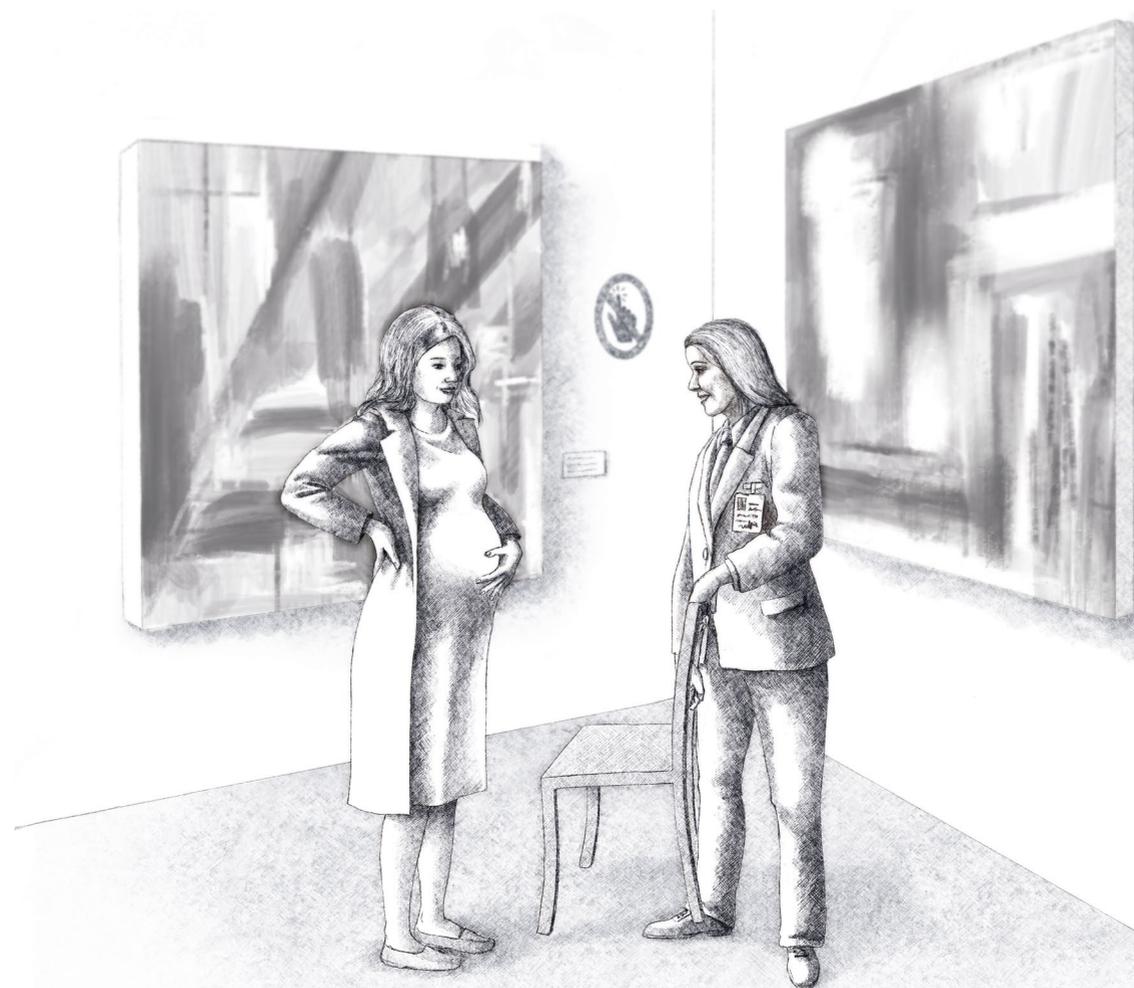
Per quanto vi è possibile, accompagnate le persone che ne manifestano il bisogno.

Non offendetevi se la persona rifiuta il vostro aiuto.

Cercate di percepire e comprendere i tempi di attenzione (e di resistenza) di chi visita il museo per meglio calibrare il vostro operato.

Permettete a chi è in visita, se lo necessita, di portare con sé qualche oggetto che consenta di sentirsi a proprio agio (come zaini o borse).

Sono considerate persone con disabilità motoria coloro che hanno bisogno di assistenza nella deambulazione, che sono ostacolati nei loro movimenti o che hanno difficoltà ad afferrare oggetti. I disturbi della motricità possono compromettere parzialmente o totalmente la mobilità e talvolta essere associati a disturbi del linguaggio, dell'apprendimento e non solo.



Da sapere

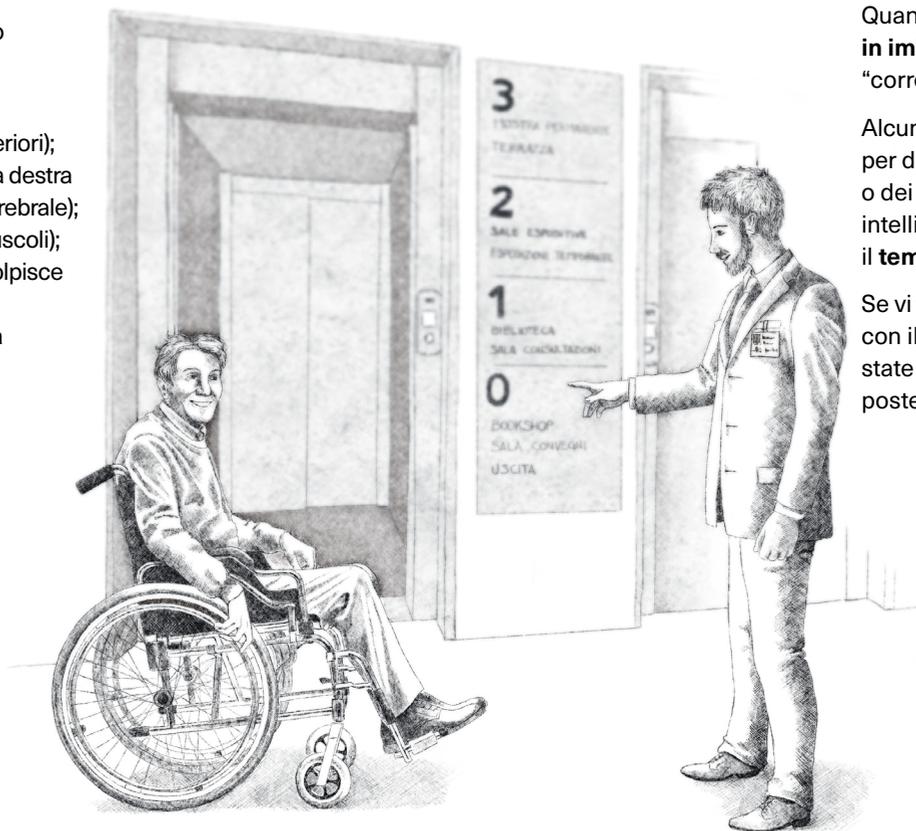
Le persone con disabilità motoria possono:

- essere su una **sedia a ruote** (manuale o elettrica);
- muoversi con un **bastone** o un **deambulatore**;
- avere **difficoltà** a camminare, afferrare oggetti o determinate attrezzature.

Per alcune persone, la **sedia a ruote** non è una necessità: possono, per brevi distanze, camminare con un ausilio o senza e, pertanto, usano la sedia perché li aiuta a risparmiare energia e a muoversi con maggiore efficienza e sicurezza.

Nello specifico, diverse patologie richiedono l'uso della sedia a ruote:

- paraplegia (paralisi degli arti inferiori);
- quadriplegia (paralisi degli arti inferiori e superiori);
- emiplegia (paralisi parziale o totale della metà destra o sinistra del corpo a causa di una lesione cerebrale);
- miopatia (malattia genetica che colpisce i muscoli);
- sclerosi multipla (malattia neurologica che colpisce il sistema nervoso centrale);
- BMI - paralisi cerebrale (disturbi della postura e del movimento).



Le parole adatte

Anche se la persona con disabilità è accompagnata, rivolgetevi sempre prima **direttamente** a lei. Rivolgetevi a chi l'accompagna solo come ultima risorsa e se espressamente richiesto.

Prima di proporre il **vostro aiuto**, assicuratevi che la persona ne abbia davvero bisogno o lo desidera e, se ha bisogno di supporto, **chiedete in che modo** potete darglielo: "Buongiorno, lavoro in questo museo, se lo desidera, sono qui per aiutarla, accompagnarla, informarla".

Quando parlate con una persona con disabilità, **non sentitevi in imbarazzo** nell'usare espressioni di tutti i giorni come "correre", "camminare" o "devo andare".

Alcune persone potrebbero avere difficoltà anche nel linguaggio per diversi motivi, come ad esempio una paralisi cerebrale o dei postumi di un trauma cranico. Ricordate che la loro intelligenza non è alterata. Parlate loro normalmente e date loro il **tempo di esprimersi**.

Se vi trovate a movimentare una **sedia a ruote**, sempre solo con il consenso della persona, **comunicate** le manovre che state per effettuare (retromarcia, ribaltamento sulle ruote posteriori) fino a quando non la lascerete.

I giusti modi

Molte **persone su sedia a ruote** padroneggiano i loro movimenti fino a quando non vi sono ostacoli.

Le informazioni sul percorso da seguire e sulla disponibilità di attrezzature sono quindi fondamentali affinché esse possano giudicare se hanno bisogno o meno del vostro aiuto.

Assicuratevi che l'intero percorso sia fruibile, in particolare che vi siano dispositivi specifici (ascensori, rampe, scivoli) lungo tutto il percorso di visita e, in caso contrario, **accompagnate** la persona o indicate i percorsi alternativi privi di barriere architettoniche.

Non manovrate mai una sedia a ruote senza l'autorizzazione di chi la sta usando. Toccare una sedia a ruote significa entrare in contatto diretto con la persona che la occupa, contatto non sempre accettato di buon grado.

Assicuratevi che la sedia a ruote sia stabile prima di lasciare la persona.

Ponete attenzione e manifestate disponibilità e pazienza nell'ascolto della persona.

Per quanto possibile e per mantenere meglio il **contatto visivo**, se dovete intrattenere una conversazione, mettetevi alla sua altezza, sedendovi su una sedia, ma non inchinandovi. Molti suggerimenti su questo sono presenti nella *Wheelchair Etiquette* pubblicata sul sito Disabled World.

Da evitare

Evitate di accarezzare una persona sulla testa o altri gesti di confidenza o di toccare la sua sedia o il bastone: la persona considera la sua attrezzatura parte del suo spazio personale.

La sedia a ruote fa parte dell'ambiente e dell'universo della persona. Evitate di appoggiarvi o di toccarla a meno che non ne abbiate avuto il permesso.

Non prendete l'iniziativa di spingere la sedia a ruote, aspettate di essere invitati a farlo o chiedete alla persona se desidera aiuto.

Se dovete maneggiare la sedia a ruote, non fatelo troppo velocemente o bruscamente, in modo tale da poter individuare ed evitare gli ostacoli con sufficiente anticipo.

Evitate i movimenti troppo bruschi.

Da notare

Cercate di accompagnare la persona o di spingere la sedia a ruote sempre con precauzione.

Sussidi e servizi disponibili

Verificate quali sussidi e servizi sono presenti nel museo o luogo della cultura in cui lavorate. Ad esempio se all'ingresso, presso l'area accoglienza o in biglietteria ci sono: personale specializzato, attrezzature, materiali o sussidi specifici alla visita e di supporto alla mobilità (bastoni da passeggio, sedie a ruote, golf car, passeggeri, ecc.).

Nel caso in cui i sussidi e i servizi esistenti non vi sembrano idonei e/o sufficienti alle esigenze delle persone con disabilità o con bisogni specifici manifestati nel corso della visita, segnalatelo alla Direzione o a chi di dovere.

Persone con disabilità sensoriale di tipo visivo



La disabilità visiva è una condizione caratterizzata da assenza o riduzione della capacità di vedere.

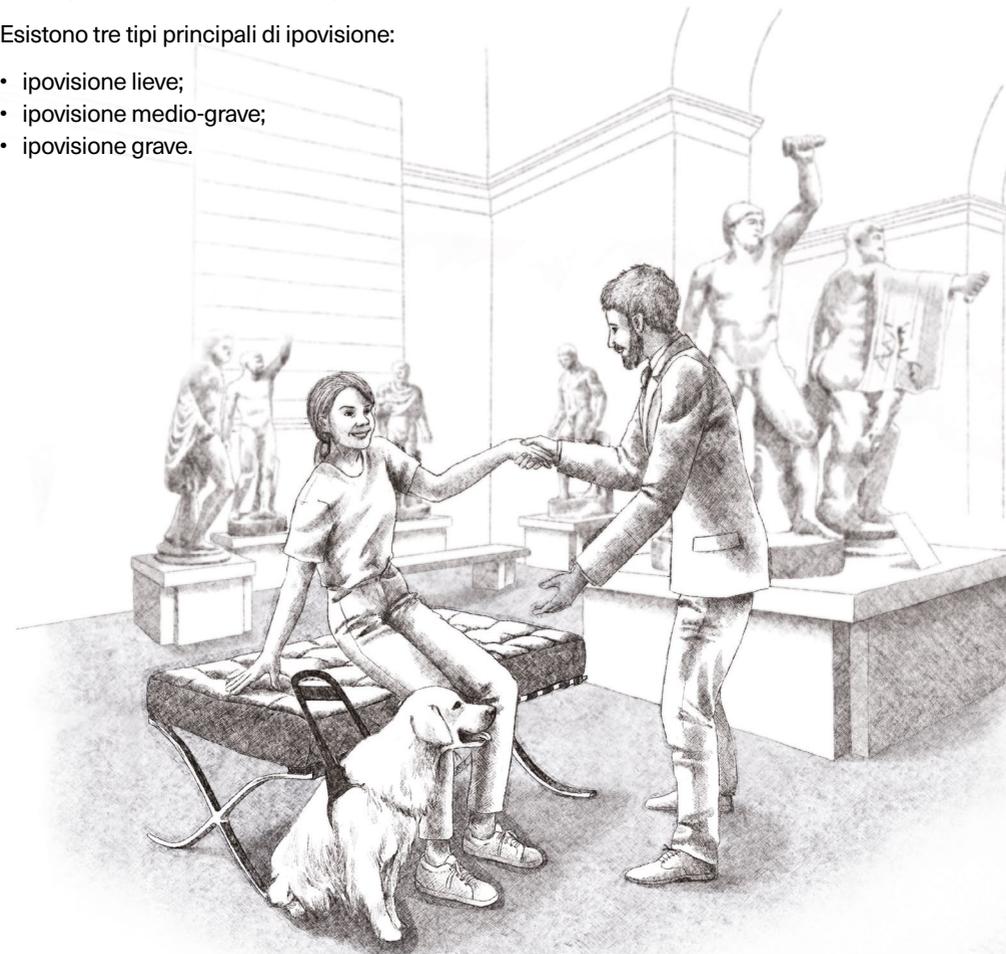
Distinguiamo tra cecità e ipovisione (in Italia la legge 138/2001 distingue tra cecità totale, parziale, ipovisione grave, medio-grave e lieve in base al *visus* e al campo visivo).

I problemi di visione possono essere:

- visione offuscata;
- compromissione della visione centrale;
- compromissione della visione periferica.

Esistono tre tipi principali di ipovisione:

- ipovisione lieve;
- ipovisione medio-grave;
- ipovisione grave.



Da sapere

Contrariamente a quanto si crede, la **cecità totale**, cioè la totale assenza di percezione della luce, è rara.

Le persone che hanno perso la vista spesso mantengono un linguaggio del corpo molto naturale e può anche sembrare che vi seguano con gli occhi.

Le persone ipovedenti hanno bisogno di una buona illuminazione, di forti contrasti e di caratteri grandi e facilmente leggibili.

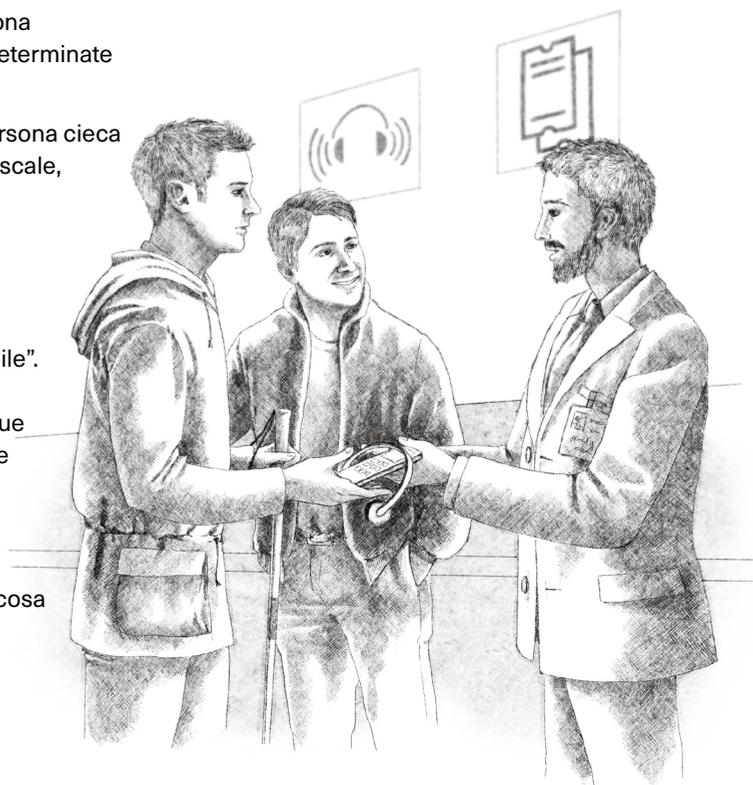
Per essere più **autonome** nei movimenti, le persone cieche o ipovedenti utilizzano degli **ausili tecnici**.

Il **bastone bianco**, oltre che essere un supporto fondamentale alla persona che lo usa per rilevare ostacoli durante lo spostamento, consente di individuare una persona con disabilità sensoriale di tipo visivo e porgerle determinate attenzioni.

Il **cane guida**, che garantisce la sicurezza della persona cieca evitando tutti gli ostacoli, è in grado di individuare scale, porte, sedili, elementi scenografici nelle collezioni permanenti o nelle mostre temporanee.

Tenete in considerazione che il cane guida che accompagna la persona con disabilità visive (cecità o ipovisione) non può esserne separato in quanto è considerato "ausilio per persona disabile". La legge 37/1974 integrata dalla legge 60/2006 garantisce l'ingresso gratuito al cane guida ovunque e senza limitazioni, anche dove i cani normalmente non sono ammessi e quindi anche nei musei.

Alcune persone ipovedenti non usano un cane o un bastone, ma possono aver bisogno di supporto in alcuni casi. Se volete chiedere loro cosa possono vedere, non esitate a farlo direttamente.



Le parole adatte

Il personale museale deve rivolgersi **direttamente alla persona** con disabilità visiva anziché a chi l'accompagna.

Prima di proporre il **vostro aiuto**, assicuratevi che la persona ne abbia realmente bisogno e lo gradisca: "Buongiorno, lavoro in questo museo, mi chiamo****, se vuole, sono qui per aiutarla, accompagnarla, informarla". Mentre lo fate, mettendovi di fronte alla persona, potete toccarle leggermente l'avambraccio per attirare la sua attenzione o indirizzarla verso di voi. Se ha bisogno di aiuto, **chiedete come** potete darglielo.

Se la persona chiede o accetta di essere accompagnata, **chiedete se** preferisce stare a destra o a sinistra, nel caso in cui non abbia già un arto impegnato con bastone o guinzaglio.

Non sentitevi in imbarazzo nell'usare i verbi "vedere" e "guardare".

Per dare indicazioni, **siate specifici nell'uso delle parole**. Pensate al fatto che la persona non vi vede o vi vede molto male. Usate i riferimenti "destra, sinistra, davanti, dietro" e sentitevi liberi di descrivere (es. "Siamo davanti a una scala che scende").

Se vi allontanate, informate la persona: è sempre spiacevole parlare a vuoto.

E prima di lasciare la persona, assicuratevi che sappia dove si trova e che sia in grado di proseguire da sola.

Se non siete immediatamente disponibili, ditelo e date alcune informazioni sulla situazione: "Mi sto occupando di un'altra persona, ma presto sarò da lei..."

I giusti modi

Se la persona ha accettato il vostro aiuto come guida, come “guida vedente”, potete ricorrere ad alcune accortezze, come, ad esempio, stare un passo avanti alla persona che state aiutando.

Offrite il braccio o la vostra spalla su cui, se la persona lo desidera, poggerà la sua mano. È la persona con disabilità visiva a prendere il vostro braccio o la vostra spalla, non il contrario!

Mettetevi sul lato opposto al bastone o al cane, a meno che la persona non vi dia una diversa indicazione.

Statele accanto leggermente in avanti e adattate il vostro passo alla persona che state guidando.

Ricordatevi di descrivere l'ambiente e di precisare dove vi trovate.

Rallentate **di fronte agli ostacoli**: in questo modo la persona guidata si metterà in guardia. Informatela sulla natura dell'ostacolo: pedane, gradini (in salita, in discesa), vetrine, cambi della pavimentazione, ecc.

Quando vi avvicinate a una scala, ricordate di rimanere in asse con essa e di fare una sosta. Chiedete alla persona se desidera mettere la mano sul corrimano delle scale e se vuole continuare a farsi guidare da voi.

Per attraversare porte o passaggi stretti, mettete il vostro braccio dietro la schiena e passate per primi oppure prendete le mani della persona e fatele sentire i limiti del passaggio in modo che possa valutarlo (limiti laterali e superiori, specie nei passaggi ribassati).

Fate attenzione agli ostacoli in altezza (non rilevabili con il bastone).

Per dire alla persona dove **sedersi**, fermatevi e ponendo la persona di fronte alla seduta, prendetele la mano mettendola sullo schienale del sedile.

Da evitare

Non confondete la persona. Rimanete fermi davanti a lei prima di iniziare a guidarla.

Evitate le indicazioni che, enfatizzate dai gesti, fanno ricorso alla vista: “Di qui”, “Di là”, “No, non lì, là”.

Non dite mai “Attenzione”. Le persone con disabilità visiva sono già in costante allerta. Dite semplicemente “Stop” o “Si fermi”.

Non toccate il bastone o il braccio che lo tiene.

Non disturbate il cane al lavoro.

Non tirate mai il guinzaglio o la pettorina del cane.

Da notare

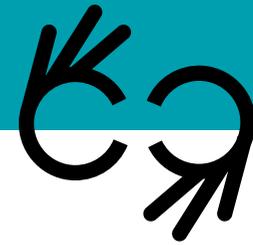
Molto spesso, l'ipovisione è una disabilità non evidente. Tuttavia, le persone che ne soffrono potrebbero aver bisogno di essere rassicurate nei loro movimenti e nei loro acquisti.

Sussidi e servizi disponibili

Verificate quali sussidi e i servizi sono presenti nel museo o luogo della cultura in cui lavorate. Ad esempio se all'ingresso, presso l'area accoglienza o in biglietteria sono disponibili: personale specializzato nell'assistenza alla mobilità delle persone con disabilità visiva, attrezzature, materiali o sussidi specifici alla visita (audio guide o audiodescrizioni, pannelli tattili, schede tattili, lenti d'ingrandimento, materiale informativo con font ad alta visibilità e a caratteri ingranditi o in Braille, ecc.).

Nel caso i sussidi e servizi esistenti non vi sembrino idonei e/o sufficienti, segnalatelo alla Direzione o a chi di dovere.

Persone con disabilità sensoriale di tipo uditivo



La sordità o disabilità uditiva fa parte delle disabilità sensoriali, perché compromette in modo significativo l'interazione che utilizza maggiormente l'udito per comunicare con le altre persone.

La sordità (o ipoacusia) è la riduzione totale o parziale dell'udito. Essa può essere congenita, insorta dall'infanzia o acquisita nel corso della vita. Inoltre, l'ipoacusia può essere trasmissiva (comprende aree sia dell'orecchio esterno che medio) o neurosensoriale (nervo cocleo-vestibolare o dei centri uditivi a livello cerebrale all'apparato di conduzione del suono).



Da un punto di vista prettamente clinico, le ipoacusie vengono classificate sulla base di diversi criteri quali la sede della lesione, l'epoca di insorgenza e la gravità.

Il Bureau International d'Audiophonologie effettua una classificazione, in base all'entità della perdita uditiva, in 6 gradi di sordità (normoacusia, lieve, media, moderata, severa e profonda) e altrettanti deficit correlati (con una corrispondenza di perdita calcolata in decibel che vanno da 0-15 fino a >96). La capacità uditiva normale presenta una soglia inferiore a 20 decibel. In caso di sordità lieve (16-25 dB) la persona può presentare difficoltà nella percezione acustica di alcune parole intere o parziali, come consonanti, e può non comprendere ciò che viene sussurrato nell'orecchio. Una sordità moderata (41-65 dB) pone problemi nella conversazione che utilizza solo il canale uditivo in quanto non viene percepita la maggior parte dei suoni linguistici. In caso di sordità profonda (>96 dB) non viene percepito alcun suono linguistico e ambientale, quindi ci si sostiene totalmente con la vista.

Da sapere

Le persone con disabilità uditiva possono presentare difficoltà nella comunicazione e nell'accesso alle informazioni quando è utilizzato solamente il canale uditivo. Questo può non essere immediatamente evidente in quanto spesso le persone sorde o con deficit uditivi compensano l'assenza del suono, ad esempio, con la **lettura delle labbra**.

Le peculiarità da notare nel modo in cui si esprimono sono la diversità del timbro della voce, l'intonazione e il livello sonoro che può essere basso o alto per un udente.

Le **Lingue dei Segni** (in Italia Lingua dei Segni Italiana - LIS) sono usate da moltissime persone sorde e udenti e sono lingue a sé stanti. Esse si basano, come le lingue vocali, su diversi parametri morfologici e sintattici, codificati in movimenti specifici delle mani e del corpo e in espressioni facciali. **Sono diverse a seconda della Nazione** in cui vengono usate, come le lingue vocali. Sarebbe importante che il personale di accoglienza del museo imparasse alcuni segni di base per accogliere e indirizzare le persone sorde.

È importante sapere che non tutte le persone sorde conoscono la Lingua dei Segni. Alcune persone utilizzano esclusivamente la lettura labiale e la lingua vocale: bisognerà per questo ricordare alcune raccomandazioni come, ad esempio, parlare frontalmente.

Inoltre, esistono persone sorde con **apparecchi acustici** o **impianti cocleari** che permettono loro di sentire abbastanza, anche se spesso non così chiaramente come una persona udente.

Le parole adatte

Prima di offrire il **vostro aiuto**, assicuratevi che la persona ne abbia davvero bisogno o voglia: "Buongiorno, lavoro in questo museo, se vuole, sono qui per aiutarla".

Le persone con disabilità o con deficit uditivi leggono il **movimento delle labbra**, ma bisogna sapere che spesso esso non risulta così chiaro e che la capacità di lettura può cambiare da persona a persona.

Cercate di **parlare articolando** le parole (non eccessivamente, evitando situazioni di imbarazzo), sempre rivolti **frontalmente** alla persona a cui parlate, permettendole così di leggere il labiale.

Per consentire la lettura labiale non deve esserci alcun disturbo (ad esempio il viso di chi parla deve essere ben illuminato per permettere una buona visibilità della bocca).

Utilizzate nel parlato il **linguaggio consueto**, con delle frasi brevi e parole di uso comune.

La lettura labiale di alcune parole è difficile perché nella pronuncia si possono causare fraintendimenti.

Riformulate la frase piuttosto che ripetere più volte una parola o frase che non viene capita.

In caso di domande multiple, specificate a quale state rispondendo.

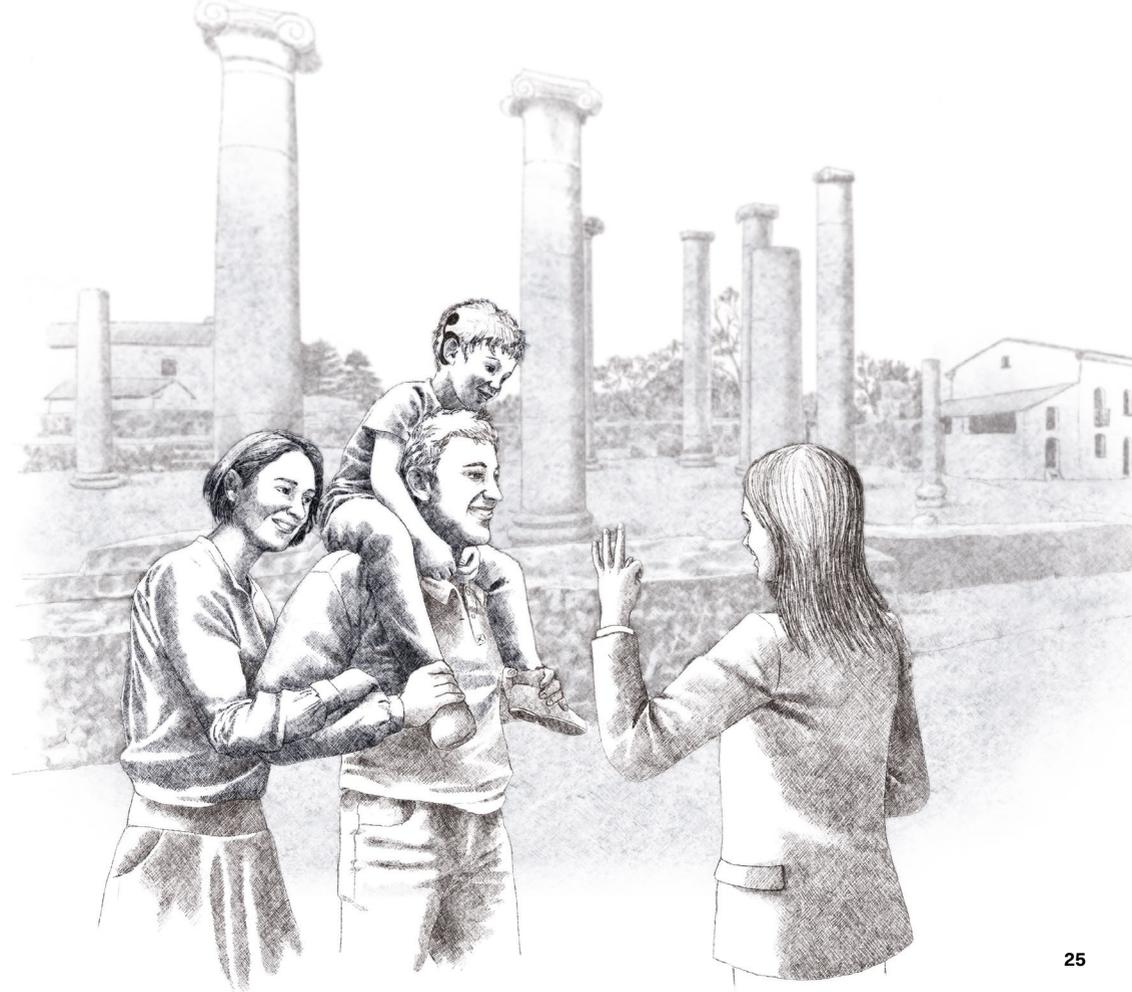
Assicuratevi che la persona abbia capito correttamente.

Date priorità alla comunicazione scritta o ricorrete alle indicazioni con le mani. Va considerato tuttavia che alcune persone con disabilità uditiva, per lo più le persone anziane, potrebbero non sapere o avere difficoltà a leggere un messaggio scritto al momento. In tal caso è importante semplificare al massimo le informazioni da trasmettere e le parole usate per favorire la lettura labiale.

Non parlate mentre date indicazioni con le mani perché non è possibile contemporaneamente leggere il labiale e seguire il movimento delle mani.

Se state dando indicazioni, fatelo in modo chiaro e preciso e riformulatele, se necessario.

Se la persona usa un apparecchio acustico, provate a parlare in un luogo tranquillo, possibilmente senza rimbombi se siete in ambienti chiusi.



I giusti modi

Attirate l'attenzione visiva della persona prima di parlarle. Il modo migliore è toccarle la spalla o agitare la mano o battere un piede a terra.

Per comunicare con una persona sorda, **se non conoscete la Lingua dei Segni**, il linguaggio visivo e corporeo possono essere un valido aiuto per una conversazione piacevole, che vada a buon fine.

Presentatevi a faccia scoperta, in modo **che le labbra siano facilmente leggibili**.

Parlate di fronte alla persona e senza alzare la voce.

Tenete in considerazione l'illuminazione (evitate la retroilluminazione: se il viso è in ombra è difficoltosa la lettura labiale e se le mani sono poco visibili non è chiara la Lingua dei Segni).

Accompagnate le vostre parole con gesti semplici o espressioni del viso.

Se il dialogo è difficile, **scrivete in modo leggibile** su carta e penna o, in alternativa, con smartphone o tablet.

Scrivete sempre i numeri e le parole di uso raro o desuete o straniere perché sono difficili da ricostruire mentalmente attraverso il labiale.

Da evitare

Non giratevi o non abbassate la testa quando parlate.

Non cambiate argomento senza avvertire il vostro interlocutore. Evitate le frasi lunghe.

Non ripetete una frase alzando la voce o urlando: urlare fa assumere espressioni facciali prossime a quelle del nervosismo o del fastidio e questo potrebbe mettere a disagio l'altra persona.

Non parlate mentre camminate.

Non rivolgetevi ad una terza persona, ma sempre alla persona sorda o con disabilità uditiva.

Da notare

Le persone sorde non hanno accesso ai messaggi audio!

Bisogna fare attenzione perché durante l'evacuazione **in caso di pericolo** la segnaletica luminosa non si attiva in alcuni luoghi (stanze chiuse, servizi igienici, spogliatoi, ecc.).

Anche nelle sale, il personale addetto all'accoglienza deve comunicare alle persone sorde dove sono le uscite di emergenza in quanto, non sentendo, possono perdere rapidamente l'orientamento, specie se le indicazioni provengono da una voce esterna come un altoparlante.

In caso di emergenza, in assenza di segnale visivo di pericolo, contattare direttamente le persone con disabilità uditiva per aiutarle.

Servizi e sussidi disponibili

Verificate quali sussidi e servizi sono presenti nel museo o luogo della cultura in cui lavorate. Ad esempio se all'ingresso, presso l'area accoglienza o in biglietteria sono disponibili: personale specializzato che conosce una o più lingue dei segni, attrezzature, materiali o sussidi specifici alla visita (video guide in Lingua dei Segni, audio-video guide con sottotitolazione, ecc.).

Nel caso i sussidi e servizi esistenti non vi sembrino idonei e/o sufficienti, segnalatelo alla Direzione o a chi di dovere.

Persone con sordocecità o disabilità plurisensoriale di tipo visivo e uditivo

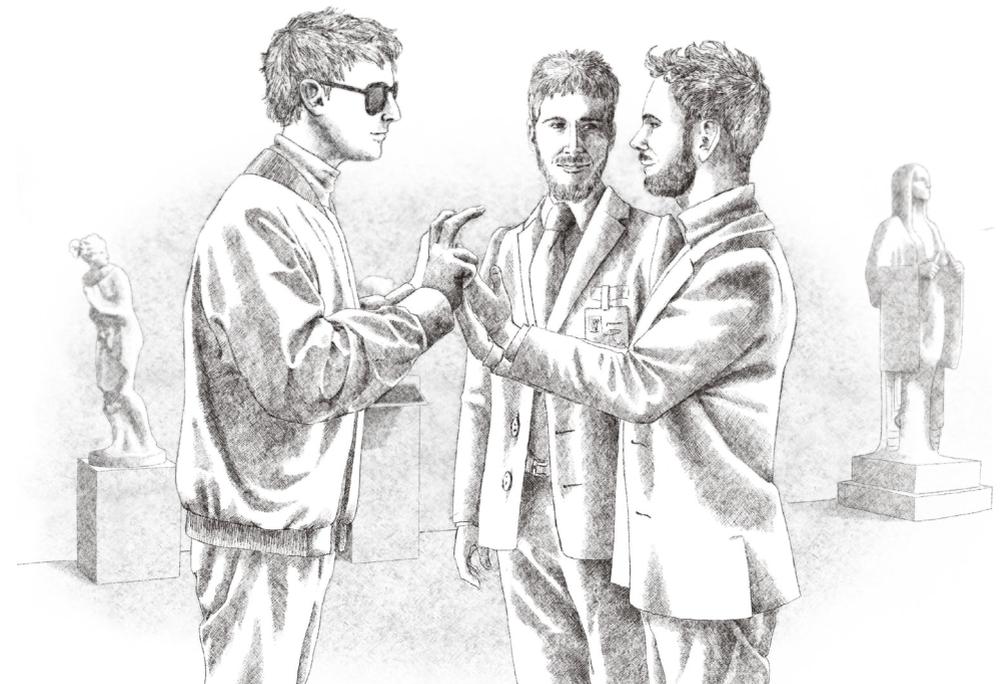


Sordocecità e disabilità multiple possono essere sia congenite che acquisite. Tra le cause più frequenti di sordocecità e minorazioni psicosensoriali ci sono sindromi e malattie rare.

Ma la sordocecità e la pluriminorazione psicosensoriale possono anche insorgere a causa di episodi specifici, come un incidente o un ictus.

Può accadere, inoltre, che una persona sorda o con ipoacusia subisca un processo degenerativo che colpisca anche la vista o, viceversa, che una persona cieca o con ipovisione diventi anche sorda.

Queste persone colgono il massimo da ogni residuo sensoriale di cui sono ancora in possesso. È importante, quindi, conoscere la persona per capire quale sia la migliore forma di interazione e comunicazione.



Da sapere

La sordocecità è una disabilità a sé stante, riconosciuta in Italia con la legge 107/2010 come “disabilità specifica unica” e non più, come in precedenza, una semplice sommatoria di due disabilità.

La maggior parte delle persone sordocieche possiede **residui visivi o residui uditivi** ai quali si appoggia per interagire con il mondo circostante.

Le persone con sordocecità possono presentare caratteristiche delle persone sorde o cieche e utilizzare gli stessi **ausili** (cane guida, bastone bianco-rosso, uso della Lingua dei Segni e Lingua dei Segni tattile, segni Haptic, ecc.).

Le parole adatte e i giusti modi

Le indicazioni sono le stesse già espresse nelle sezioni riguardanti sia le persone con disabilità sensoriale visiva che quelle con disabilità uditiva. Il vostro comportamento, chiaramente, dipenderà dal tipo di residuo presente (uditivo o visivo).

Da evitare

Anche qui valgono le stesse indicazioni delle due sezioni precedenti.

Sussidi e servizi disponibili

Verificate quali sussidi e servizi sono presenti nel museo o luogo della cultura in cui lavorate. Ad esempio se all'ingresso, presso l'area accoglienza o in biglietteria sono disponibili: personale specializzato nell'assistenza alla mobilità delle persone con disabilità visiva; attrezzature, materiali o sussidi alla visita specifici (audio guide o audiodescrizioni, audiovideo in LIS, pannelli tattili, schede tattili, lenti d'ingrandimento, materiale informativo con font ad alta visibilità e a caratteri ingranditi o in Braille, il guanto Malossi per le persone con sordocecità ecc.).

Nel caso i sussidi e i servizi esistenti non vi sembrano idonei e/o sufficienti, segnalatelo alla Direzione o a chi di dovere.

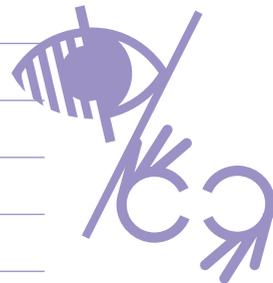
Persone con malattia o disabilità cognitiva



La disabilità intellettiva e/o cognitiva è la conseguenza di un deficit più o meno significativo del funzionamento cognitivo di una persona. Gli aspetti più comuni e/o facilmente riconoscibili anche da personale non sanitario riguardano le funzioni di: comprensione, linguaggio, memoria, apprendimento, analisi delle situazioni, decisione, orientamento temporale e spaziale.

Questa tipologia di disabilità non costituisce di per sé una malattia mentale, nel senso comune del termine, anche se frequentemente vi si può associare; in quei casi si parla di persona con malattia psichica.

Le cause possono essere molteplici, sia ereditarie che accidentali, e tutte agiscono danneggiando in vario modo le strutture cerebrali.



Da sapere

La disabilità intellettiva e/o cognitiva non è sempre visibile.

La disabilità intellettiva e/o cognitiva non può, in linea di massima, essere curata ma è possibile ridurne le conseguenze favorendo lo sviluppo delle capacità di autonomia attraverso azioni educative, terapeutiche e pedagogiche.

La disabilità intellettiva e/o cognitiva può essere accompagnata da un'altra carenza: motoria, sensoriale, psichica.

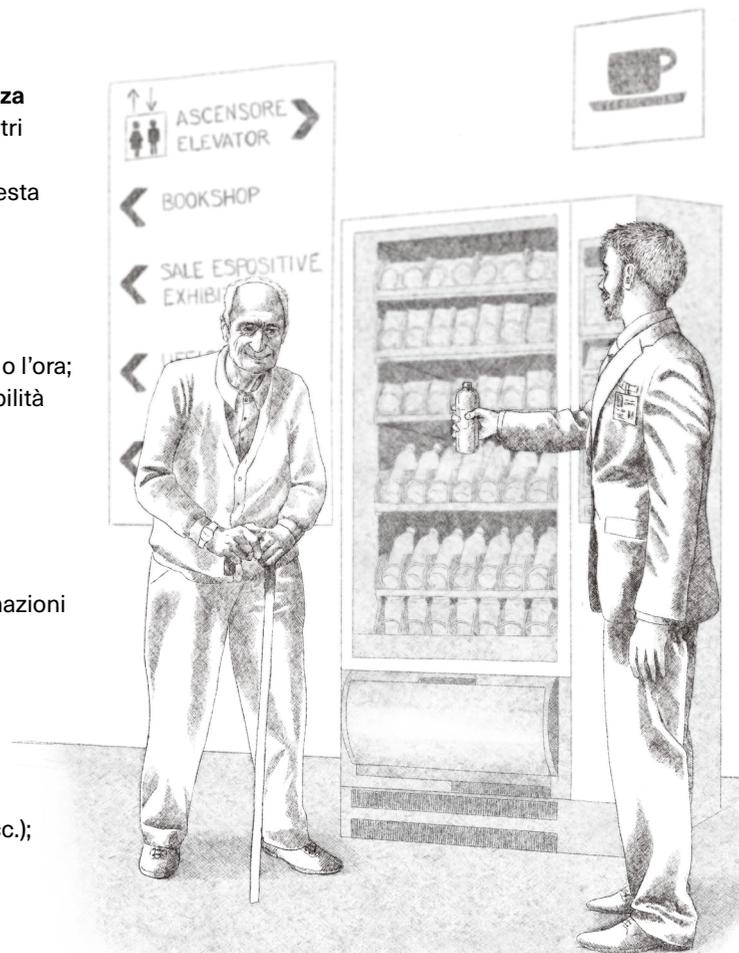
Le persone con questa tipologia di disabilità sono estremamente sensibili allo stress e alle frustrazioni. Tale condizione genera un profondo **senso di insicurezza** che spesso può essere mascherato con delle paure e altri **atteggiamenti inadeguati o bizzarri** fino ad arrivare alle allucinazioni. A volte la reazione allo stress si manifesta con difficoltà di concentrazione, attenzione e memoria.

Le capacità della persona possono differire nel:

- visualizzare e/o leggere parole, loghi, simboli, numeri o l'ora;
- situarsi nel tempo e nello spazio: la persona con disabilità cognitiva crea i propri punti di riferimento (nel tempo e nello spazio, abitudini, ecc.).

Le difficoltà della persona sono diverse nel:

- comprendere e utilizzare in modo autonomo le informazioni disponibili (segnaletica fissa);
- memorizzare informazioni orali o sonore;
- leggere delle mappe, anche semplici;
- orientarsi nel tempo e nello spazio, soprattutto in una situazione confusa;
- comprendere e utilizzare un linguaggio tecnico (audioguide, videoguide, cuffie, touchscreen, tablet, ecc.);
- utilizzare distributori automatici di vendita e ricarica.



Le parole adatte

Parlate sempre **direttamente alla persona** prima che a chi l'accompagna.

Iniziate la conversazione dando sempre **del lei**, se la persona vi dà **del tu** o notate che ha difficoltà nel comprendere la conversazione in terza persona passate al tu, chiedendo il permesso ("Possiamo darci del tu? È un problema se ci diamo del tu?").

Parlate con voce calma e chiara, con un tono caldo e naturale.

Usate **parole semplici**, spiegate o sostituite una parola con un'altra se la persona non sembra comprenderla appieno, costruite frasi brevi. Riformulate o confermate la risposta, se dubitate che la persona abbia capito.

Date alla persona il tempo di parlare e rispondere. Anche se non capite pienamente quello che vi sta dicendo, **non mostrate disagio**.

Prima di offrire il **vostro aiuto**, assicuratevi che la persona ne abbia davvero bisogno o voglia: "Buongiorno, lavoro in questo museo, se vuole, sono qui per aiutarla".

Se possibile, offritele di **accompagnarla** in tutta o in parte della visita e offrite, se disponibili, un opuscolo o altri supporti (ad esempio delle schede) facili da leggere.

Evitate il contatto fisico, a meno che non esplicitamente richiesto dalla persona (potrebbe improvvisamente volervi toccare o abbracciare, in tal caso evitate reazioni di imbarazzo).

Se dovete affidare la persona a una o un collega perché le faccia da guida, spiegatele cosa succederà per rassicurarla.

In caso di difficoltà, chiedete alla persona il numero di telefono di uno dei suoi cari, dei genitori o del suo educatore o educatrice (in genere una persona con disabilità cognitiva dovrebbe avere con sé le informazioni utili in caso di bisogno).

I giusti modi

Sorridete, adottate un atteggiamento calmo e sereno.

Lasciate alla persona abbastanza spazio affinché non si senta oppressa.

Identificate al meglio i bisogni della persona per non complicarle la scelta.

Ascoltate attentamente.

Nel dare informazioni, siate sempre precisi.

Per aiutare la persona a capire meglio le vostre indicazioni, usate gesti semplici.

Offrite un opuscolo o altri supporti del museo facili da leggere.

Se la persona è confusa, non esitate ad andarle incontro, perché non verrà spontaneamente a chiedere aiuto.

Se vi è possibile, proponete alla persona di **accompagnarla** per tutta o parte della visita.

In caso di grande affollamento, predisponete per la persona un percorso alternativo per evitarle qualsiasi ansia. Rassicuratela e calmatela se necessario.

Supportate le persone che visitano il museo nell'uso dei distributori automatici.

Da evitare

Evitate i “forse”, perché può essere una nozione troppo astratta per le persone con disabilità cognitiva.

Non parlate troppo forte o troppo lentamente.

Evitate di fornire informazioni scritte.

Servizi e sussidi disponibili

Verificate quali sussidi e servizi sono presenti nel museo o luogo della cultura in cui lavorate. Ad esempio se all'ingresso, presso l'area accoglienza o in biglietteria sono disponibili: personale specializzato nell'assistenza di persone con disabilità cognitiva, attrezzature, materiali o sussidi specifici alla visita (guide con linguaggio facilitato, guide in CAA – Comunicazione Aumentativa Alternativa, ecc.).

Nel caso i sussidi e servizi esistenti non vi sembrino idonei e/o sufficienti, segnalatelo alla Direzione o a chi di dovere.

Appendice

Appunti per una corretta terminologia

di Federica Lamonaca

Se cambiamo il modo di chiamare qualcosa, quel qualcosa cambia e quindi cambierà anche il modo di rapportarsi ad esso.

Per una buona accoglienza, soprattutto quando parliamo di inclusione, è necessario utilizzare un atteggiamento consapevole e una terminologia corretta, oggi indicata chiaramente nel Decreto legislativo n. 62 del 3 maggio 2024. Esistono però alcune considerazioni di carattere generale da tenere presenti quando ci rivolgiamo al pubblico del museo in cui lavoriamo.

In Italia, è sempre buona prassi **dare del lei** alla persona a cui ci rivolgiamo se non la conosciamo, anche a persone visibilmente più giovani di noi (come chi frequenta le scuole secondarie superiori). Solo ai minori fino ad una fascia di età compresa tra i 10 e i 15 anni è possibile dare del tu. Nel dubbio, comunque, sempre meglio usare la terza persona o **chiedere esplicitamente il permesso di passare dal lei al tu**.

Non rispondete mai direttamente ad un'offesa.

Cercate di comprendere il motivo del disagio e di valutare con disponibilità e attenzione come venire incontro alle esigenze manifestate. Se non vi riesce, allontanatevi con riservatezza e garbo e chiedete a un o una collega di sostituirvi, segnalando subito la situazione a chi è responsabile e valutando insieme le strategie da adottare per evitare che la persona esca insoddisfatta o turbata dal museo.

Nel caso delle persone con disabilità, tenete sempre **al centro dell'attenzione la persona**, non la sua disabilità, malattia o sindrome. Per questo si dice persona con sindrome/ malattia/disabilità e non il/la disabile o tanto meno si dice "handicappato".

Bisogna **evitare termini che indicano diversità o disuguaglianza** perché sono sinonimo di discriminazione. È sbagliato usare il termine "diversamente" oppure la negazione "non" davanti a un termine (non si dice "diversamente abile" o "non abile"). Bisogna capire il deficit, la malattia o la difficoltà della persona per capire il termine più corretto da usare:



persona con disabilità motoria/sensoriale/cognitiva;
o persona con malattia di...; o persona con sindrome di...

Per far capire che il funzionamento di un organo rientra in quella sfera di funzionalità definita ottimale e rispetto alla quale in medicina si calcola lo squilibrio, non si dice "normale" o "normodotato".

Una cosa a cui fare attenzione è definire le persone con disabilità come persone "speciali" o "eroiche" in quanto anche questi termini creano una discriminazione, pur se usati con una accezione positiva, dal momento che ricadono nella sfera del pietismo e della compassione. Inoltre, bisogna ricordare che anche non considerare/vedere né affrontare le esigenze che le persone con disabilità manifestano significa negare una realtà, sottraendosi ad essa.

È importante conoscere la differenza tra sindrome, malattia, menomazione, handicap e disabilità (ICF vedi *supra*).

Sindrome: è un insieme di sintomi o segni che costituiscono l'espressione o le manifestazioni cliniche di una determinata malattia o di malattie diverse. Il termine sindrome è sempre seguito da specificazioni che orientano sulla sede, natura, sul carattere o sulla causa dei disturbi. Molte sono contrassegnate dal nome dell'autore che le ha descritte (es. sindrome di Down).

Malattia (o patologia): è una condizione anomala dell'organismo, causata da alterazioni organiche o funzionali.

Menomazione: è un'anomalia a carico della conformazione dell'organismo o di funzioni fisiologiche o psicologiche.

Può causare perdite permanenti o transitorie della funzionalità del corpo o della mente.

Disabilità: è «la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali, e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze contestuali in cui vive l'individuo» (WHO, 2001, p.21; WHO, 2007 p.43). Non è una malattia, ma una condizione temporanea o permanente, conseguenza di una o più menomazioni fisiche o mentali. Comporta per la persona una limitazione o perdita della capacità di svolgere un'attività nei termini considerati normali per un soggetto pari al paziente. La disabilità compromette le capacità prestazionali dell'individuo per eccesso o per difetto.

Handicap: è la conseguenza che la disabilità ha a livello sociale, la condizione di svantaggio sociale, ovvero l'incapacità della società di far fronte o di rispondere adeguatamente ad una necessità specifica della persona.

Di seguito, proviamo a suggerire qualche parola o qualche frase nella loro versione corretta

persona con disabilità
persona con malattia di ...
persona con sindrome di ...

persona con disabilità motoria
persona con disabilità fisica
persona che usa una sedia a ruote/a rotelle
persona con ridotta funzionalità degli arti inferiori/superiori
persona con paraplegia
sedia a ruote
sedia a rotelle

persona con disabilità uditiva
persona sorda
persona con sordità
persona con disabilità sensoriale uditiva (o di tipo uditivo)
protesi
impianto (cocleare)
LIS Lingua dei Segni Italiana
ISL International Sign Language (Linguaggio Internazionale)

persona con disabilità visiva
persona cieca
persona con cecità
persona con disabilità sensoriale visiva (o di tipo visivo)
persona sordocieca
persona con sordocecità

persona con disabilità cognitiva
persona con disabilità intellettiva
persona con pluriminorazioni
persona con disabilità plurime
persona con sindrome di (es. Down, Asperger, ecc.)
persona con malattia di (es. Alzheimer, ecc.)
persona con nanosomia o microsomia
persona con disturbi del comportamento
persona con schizofrenia
persona con disturbi del comportamento alimentare
persona con anoressia/bulimia

Seconda edizione (2025)

Questo volume è una riedizione aggiornata della prima edizione (2022).

Il volume è ristampato nell'ambito del progetto "Personeper" una iniziativa finanziata dall'*Unione europea – NextGenerationEU* nell'ambito del PNRR Cultura 4.0 (Misura 1 "Patrimonio culturale per la prossima generazione", Investimento 1.2 "Rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura", Linea di azione 7 "Formazione degli operatori culturali") attuata dalla *Direzione generale Musei, Ministero della Cultura, Dipartimento per la Valorizzazione del patrimonio culturale* e curata dalla *Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali*.

Curatela

Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali

Martina De Luca (coordinamento)

con la collaborazione

di Arianna Farina, Roberta Fedele, Elena Pelosi, Giulia Vigo.

Hanno contribuito Monica Bernacchia, Federica Lamonaca, Annalisa Trasatti, Alessia Varricchio.

Prima edizione (2022)

Curatela

Scuola nazionale del patrimonio e delle attività culturali

Martina De Luca (coordinamento)

con la collaborazione di

Daniele Jalla, Roberta Fedele e Federica Lamonaca.

Hanno contribuito Elisabetta Borgia, Patrizia Ceccarani, Gabriella Cetorelli, Maria Beatrice D'Aversa, Alessio Di Renzo, Aldo Grassini, Massimo Marianetti, Annalisa Trasatti.

Progetto grafico

Francesca Pavese

Illustrazioni

Silvia Pertile

Ringraziamenti

Ringraziamo la **Maison de Victor Hugo** di Parigi per aver concesso la traduzione e l'adattamento al contesto italiano della *Guide de bonnes pratiques à l'usage des agents*.

Ringraziamo inoltre gli esperti e i rappresentanti di enti, istituzioni e associazioni di settore che hanno collaborato alla iniziativa.

finito di stampare a maggio 2025

