

# INCLUSIONE E ACCOGLIENZA: COME RENDERE BENI CULTURALI E LUOGHI D'ARTE ACCESSIBILI A TUTTI

Ilaria Santoro

09.01.2019 - ore 15.00

# PRIMA DI INIZIARE

Buongiorno,

Si ricorda che durante l'esposizione sarà possibile intervenire ponendo delle **domande nella chat condivisa**.

Al termine del webinar vi chiediamo gentilmente di compilare un brevissimo **questionario di gradimento**.

# IN BREVE

Nel corso del webinar saranno discussi i seguenti temi:

Cos'è la disabilità

Che cosa significa inclusione e accessibilità

I diversi tipi di accessibilità

Essere consapevoli delle barriere fisiche, sensoriali, sociali, economiche e all'informazione e comunicazione

I facilitatori nelle diverse disabilità

L'approccio globale all'accessibilità: l'esempio della Catena del Servizio del progetto COME-IN!

Il linguaggio semplificato

Soluzioni multimediali e sensoriali innovative

Accoglienza, comunicazione ed interazione con i visitatori

# LA DISABILITA'

Concetto in evoluzione con diverse definizioni e classificazioni

La disabilità è la condizione di coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che, **in interazione con barriere di diversa natura**, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.

(Enciclopedia Treccani)

# DEFINIZIONE OMS 1980

**Menomazione** intesa come perdita o anormalità a carico di una struttura o una funzione psicologica, fisiologica o anatomica e rappresenta l'estensione di uno stato patologico.

**Disabilità**, ovvero qualsiasi limitazione della capacità di agire, naturale conseguenza ad uno stato di menomazione;

**Handicap**, svantaggio vissuto da una persona a seguito di disabilità o minorazione/menomazione.

# DEFINIZIONE OMS 2001

La classificazione ICF (International Classification of Functioning) o *Classificazione dello stato di salute*:

- definisce lo stato di salute delle persone piuttosto che le limitazioni;
  - introduce una classificazione dei fattori ambientali.
- **Disabilità** identifica le difficoltà di funzionamento della persona sia a livello personale che nella partecipazione sociale.
- Non come problema di un gruppo minoritario, ma come un'esperienza che tutti, nel corso della vita, possono sperimentare.

# DEFINIZIONE OMS 2001

- 1. Funzioni corporee** (funzioni mentali, sensoriali, della voce e dell'eloquio...)
- 2. Strutture corporee** (sistema nervoso, visione ed udito, comunicazione...)
- 3. Fattori ambientali** (prodotti e tecnologia, ambiente, relazioni sociali...)
- 4. Attività e partecipazione** (apprendimento, mobilità, cura...)

→ La disabilità viene vista in senso **dinamico**, in quanto non solo dipendente da stati patologici cronici, ma anche da fattori psichici e sociali, fattori necessariamente in costante evoluzione.

→ disabilità è il risultato della creazione di barriere da parte della società.

# CONVENZIONE ONU 2007

“La Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità è un accordo sottoscritto dagli Stati al fine di **assicurare gli stessi diritti alle persone con disabilità e senza disabilità**”, e di non permettere alcuna discriminazione nei confronti delle persone con disabilità.

## Articolo 1. Scopo

Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e assicurare il **pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali** da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro inerente dignità.



# CONVENZIONE ONU 2007

## Articolo 1. Scopo

Le persone con disabilità includono quanti hanno **minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali** a lungo termine che **in interazione con varie barriere** possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri.

→ manca una definizione chiara del concetto di disabilità, preferendo parlare, piuttosto, di persone disabili.

# CONVENZIONE ONU 2007

## Articolo 3. Principi generali

il rispetto della persona nelle sue scelte di autodeterminazione;  
la non discriminazione;  
l'integrazione sociale;  
l'accettazione delle condizioni di diversità della persona disabile;  
rispetto delle pari opportunità e dell'uguaglianza tra uomini e donne;  
l'accessibilità;  
il rispetto dello sviluppo dei bambini disabili.

# DIVERSE DISABILITA'

Alcune disabilità:

Disabilità sensoriale: visiva, uditiva

Disabilità cognitiva o intellettiva

Disabilità motoria: riduzione o una carenza delle funzioni motorie

Disabilità psichica: conseguenza di un disturbo mentale

# INCLUSIONE

... significa rispettare tutte le persone senza discriminazione alcuna. Tutte le persone devono poter avere l'opportunità di partecipare pienamente a ogni aspetto della vita sociale.

Inclusione comprende:

- partecipazione (alla pianificazione, etc);
- non discriminazione;
- rispetto;
- attenzione al linguaggio.

Attenzione al dialogo per rilevare le esigenze e rispondere ai bisogni.

“Disabilità” è il risultato delle creazioni di barriere della società.

# ACCESSIBILITA'

“L’accessibilità o la libertà da barriere è una condizione essenziale per l’eguaglianza delle persone con disabilità e per la loro piena partecipazione alla vita sociale”

(Art. 9 Convenzione ONU)

Concetto molto ampio, attenzione ad ogni individuo con diverse esigenze ed abilità – permanenti e temporanee – per permettergli di accedere a tutti i luoghi di interesse/informazioni in autonomia e sicurezza.

Luogo “accessibile” è un luogo progettato per essere confortevole, accessibile e *qualitativamente funzionale* per ogni tipologia di utente.

(Manuale COME-IN)

# ACCESSIBILITA' FISICA

Accessibilità a edifici pubblici, strade, mezzi di trasporto e altre infrastrutture interne ed esterne, inclusi anche i musei.

... l'ambiente fisico, i prodotti e i servizi devono essere progettati in modo tale che possano essere utilizzati con semplicità, senza difficoltà ed efficacemente dal maggior numero di persone con differenti caratteristiche, abilità, preferenze o esigenze ...

→ Quali barriere fisiche limitano l'esperienza di un individuo?

# ACCESSIBILITA' INFORMAZIONE

Possibilità di avere accesso alle informazioni desiderate. Specialmente le persone con disabilità sensoriali o cognitive devono confrontarsi con barriere che ostacolano l'accesso alle informazioni.

Misure per favorire questo tipo di accessibilità consistono ad esempio nell'adozione della segnaletica pubblica in Braille negli edifici ed in altre infrastrutture, nell'utilizzo di modelli facili da leggere e capire oppure nella disponibilità di guide ed interpreti nella lingua dei segni.

→ Quali barriere informative limitano l'esperienza di un individuo?

# ACCESSIBILITA' SOCIALE

Possibilità di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita sociale: all'istruzione, al lavoro, al tempo libero, allo sport ecc..

Deve essere quindi favorita la fruizione da parte delle persone con disabilità di eventi culturali ed artistici, rimuovendo qualsiasi tipo di barriera

→ Deriva anche dall'atteggiamento dell'altro.

→ Quali barriere sociali?



# ACCESSIBILITA' ECONOMICA

Le persone con disabilità devono spesso confrontarsi con svantaggi di tipo economico. Promozione di iniziative che diano accesso prioritario o offrano l'accesso gratuito, o prezzi ridotti a persone con disabilità o ai loro accompagnatori. O in alternativa offrano un servizio uguale a tutti i visitatori ad uno stesso prezzo (e gratuitamente per gli accompagnatori).

→ Quali barriere?

# BARRIERE E FACILITATORI

È essenziale essere consapevoli delle barriere all'accessibilità per attivare adeguati facilitatori.

Nell'attivazione dei facilitatori, il coinvolgimento dei beneficiari finali è sempre auspicabile per identificare le soluzioni ottimali.

I facilitatori dipendono dal tipo di barriera e di disabilità.

Alcuni facilitatori:

- soluzioni multimediali e tecnologiche
- linguaggio semplificato
- accoglienza adeguata

# CATENA DEI SERVIZI

Il progetto COME-IN! ha predisposto uno strumento utile per assicurare e verificare l'accessibilità di un locale, analizzando i livelli di accessibilità in ogni fase della visita:

- Informazioni di input
- Arrivo
- Entrata
- Cassa
- Guardaroba
- Spazio espositivo
- Servizi igienici
- Negozio
- Informazioni di output

# ACCOGLIENZA

Non sempre sappiamo se una persona ha bisogno di qualcosa e come aiutarla.

- Non sappiamo chi abbiamo d'avanti: parlare in modo semplice e chiaro, guardando l'interlocutore
- Fornire informazioni relative a servizi igienici, spazi per riposare etc
- Offrire la propria disponibilità
- Chiedere come si può essere d'aiuto, senza insistere e senza "pretendere" di sapere come essere d'aiuto
- Rivolgersi sempre al visitatore e non soltanto all'accompagnatore
- Non essere in imbarazzo

# DIVERSE DISABILITA'



# DIVERSE DISABILITA'



# GRAZIE PER AVER PARTECIPATO