



# Guida all'accoglienza accessibile





# Indice

- 4**      **Perché questa guida**
  
- 5**      **Una cosa importante da sapere**
  
- 7**      **Storie**
- 8**      Valentina Tomirotti
- 10**     Damiano e Margherita Tercon
- 12**     Ilaria Galbusera
- 14**     Manuele Bravi
  
- 17**     **Tools**
- Costruire una relazione di qualità
- 18**             Attraverso i comportamenti
- 20**             Attraverso le parole
  
- 25**     **Parole da ricordare**



# Perché Questa Guida

Care e cari host, questa pubblicazione è dedicata a Voi. Abbiamo pensato ad uno strumento utile al vostro lavoro di “padrone e padroni di casa”, che punti ad un’accoglienza reale per tutte e tutti gli ospiti che vorranno soggiornare nella vostra casa, per far vivere loro l’esperienza di viaggio che - come sappiamo bene - inizia dal sentirsi a casa. E voi siete il dettaglio indispensabile per renderlo possibile.

Non vuole essere la solita guida con la penna rossa, pronta a dispensare voti e a dire cosa è giusto o è sbagliato, preferiamo considerarlo un quaderno di supporto, che possa aiutarvi ad allargare il vostro pubblico, aprendovi a nuovi target che magari, fino ad ora, non avevate considerato possibili.

Non vogliamo svelarvi tutto il contenuto in queste poche righe, ma piano piano cattureremo la vostra curiosità e risponderemo ad un bisogno di supporto: arrivati alla fine di queste pagine, vi sentirete forti di nuove conoscenze, che potrete mettere subito in pratica con le vostre future e i vostri futuri ospiti.

Cosa vuol dire: “allargare il vostro target”?

Essere consapevoli che le e gli ospiti sono davvero tutte e tutti uguali: nel genere, nell’etnia e nelle abilità. Allo stesso tempo dobbiamo essere consapevoli che l’accoglienza può esprimersi in molti modi differenti e non può essere generalizzata, perché sono i bisogni ad essere differenti. Essere a conoscenza di aspetti pratici e non sottovalutarli, aiuta a gestire l’accoglienza e a far vivere un’esperienza unica alle vostre e ai vostri ospiti.

In questo quaderno tratteremo il tema della disabilità nell’ambito turistico, pensando ad una clientela con disabilità.

Non bisogna sapere cose particolari, ma conoscere la tematica per comunicare al meglio con le persone.

# Una Cosa Importante da Sapere

Per affrontare il tema di un'accoglienza per tutte e tutti, vogliamo darvi qualche spiegazione in più su una forma di discriminazione subdola che poche persone conoscono, ma che molte esercitano (anche in modo inconsapevole). Nel mondo della disabilità, è facile praticare l'abilismo, "cugino" di altri tipi di discriminazione sistematica, come l'omobitrofobia, il sessismo e il razzismo.

**L'abilismo è la discriminazione nei confronti delle persone con disabilità e, più in generale, il presupporre che tutte le persone abbiano un corpo abile.**

Molta parte della cultura abilista si nutre della convinzione che nelle relazioni sociali in cui sia coinvolta almeno una persona con disabilità, vi sia una parte attiva e una parte passiva e questa forma mentis condiziona tutte le interazioni che le persone possono avere tra loro.

La cosa principale da evitare è sottovalutare le capacità del soggetto, alimentando giudizi e pregiudizi che portano la persona con disabilità a dimostrare il contrario, a nascondere un bisogno o a mettere in evidenza a tutti i costi le proprie abilità.

L'abilismo è un fenomeno che non va sottovalutato, ma che vive di dettagli e proprio per questo è molto importante farvi attenzione: alla **mimica espressiva**, alla **gestualità** e soprattutto al **linguaggio**, scegliendo parole adatte, senza accentuare alcuna forma di discriminazione, a partire dalla costruzione di un discorso che distingue tra un "noi" e un "voi". Questo fenomeno vive e sopravvive nell'abitudine di utilizzare parole sbagliate senza sentirsi realmente colpevoli, ma scusati dalla routine sociale.

Il linguaggio abilista fa leva, solitamente, sulle metafore negative che accentuano la visione stereotipata e le mancate capacità delle persone con disabilità, dimenticandosi totalmente di ciò che in realtà la persona può fare. L'errore è permettere alla disabilità di diventare elemento centrale della comunicazione.

Cercare di evitare l'errore è possibile solo prestando molta attenzione a come si comunica con le persone con disabilità. Se però accade, è importante non perseverare, ma eventualmente chiedere scusa. In questo modo si esprime il proprio rispetto per la persona con cui stiamo comunicando.

L'abilismo è un atto di violenza che ha lo stesso impatto emotivo di un microtrauma: la persona si sente invisibile, priva di diritti e sacrificabile.





**Valentina Tomirotti**



**Terconauti**



**Ilaria Galbusera**



**Manuele Bravi**

**Stories**

# Valentina Tomirotti



**Nome:** Valentina

**Cognome:** Tomirotti

**Professione:** giornalista e comunicatrice ribelle

**Interessi:** curiosare il mondo a cavallo della mia carrozzina

Classe 1982, mantovana di nascita, rotolante quotidiana, di breve non ha nemmeno il nome e il cognome. Non scrive mai niente a caso, ama raccontare tutto da una visuale privilegiata: da un metro d'altezza, a cavallo della carrozzina che trasforma in un trono.

Laureata in scienze della comunicazione, giornalista pubblicista, mangia comunicazione come pane quotidiano. Indossa perfettamente il rossetto, cura maniacalmente i capelli e nuota nel web anche controcorrente per lasciare un segno: affronta il tema della disabilità senza essere "un caso", ma a caso, proprio com'è la vita di tutti.

Online è Pepitosa, sui social snocciola post ruvidi etichettati come #perdere. È blogger senza essere troppo fashion, non rinuncia mai a tenere in mano una penna per riempire interi fogli mettendo in fila parole e soffiando forte per trovare sempre un nuovo inizio.

“

In viaggio, mi sento a casa quando posso vivere un'esperienza senza dover rinunciare a qualcosa: preparami da sola un caffè senza chiedere niente a nessuno. Casa è: muovermi liberamente per la struttura senza aver paura di incastrare le mie ruote o quando al mattino, in bagno, riesco a specchiarmi e inizio la giornata scegliendo il mio rossetto preferito.

”



## Consigli utili

Rivolgersi a tutte le persone che hanno prenotato il soggiorno, senza distinzioni.

1

Non instaurare il dialogo con la cliente o il cliente mettendo la carrozzina al centro della discussione.

2

Offrire il proprio aiuto senza eccedere e non sostituirsi per compiere movimenti o portare bagagli dopo una risposta negativa.

3

Non dare “ruoli” ai clienti se non vi è certezza: chi accompagna non è per forza un/a assistente.

4

Rendere accessibile un bagno non significa ospedalizzarlo o eliminare elementi sanitari di design: avere sempre a portata di mano una sedia in plastica, come quelle da giardino, può essere utilissima e multi-funzionale.

5



[@valentina.tomirotti](https://www.facebook.com/@valentina.tomirotti)



[@valetomirotti](https://www.instagram.com/@valetomirotti)

# Damiano e Margherita Tercon con Philipp Carboni



**Nome:** Terconauti, trio composto da Damiano e Margherita Tercon e Philipp Carboni

**Professione:** Attori, fumettisti e divulgatori nell'ambito dell'autismo. Ma con tante risate!

Siamo un esuberante trio artistico composto da Margherita - la sorella tuttofare, Damiano - il fratello cantante autistico e Philipp - il cognato fumettista schiavizzato dai fratelli. Insieme ci occupiamo di sfatare luoghi comuni sull'autismo e di mostrare che non si tratta di una malattia, ma di un semplice funzionamento mentale.

La nostra parola preferita è "possibilità" e siamo convinti che si debba guardare il prossimo per le sue qualità e ciò che è possibile fare, invece che per quelli che si pensa siano i suoi limiti. Combattiamo i pregiudizi con ironia e autoironia, togliendo quel velo di pietismo che ricopre l'argomento e non fa altro che emarginare ed etichettare.

Viaggiamo moltissimo per portare il nostro messaggio di inclusione in tutta Italia e lo facciamo attraverso il canto lirico, gli spettacoli teatrali e gli incontri nelle scuole.

“

Mi sento a casa quando sto sdraiato, rilassato sul letto a pancia in su senza il cuscino, steso su un divano comodo, un luogo dove stare al calduccio che sia tutto bello riscaldato; mi sento a casa quando ho la possibilità di ascoltare la musica in libertà, guardare Beautiful, le televendite e Sanremo, gustare il buon cibo, avere tanti interruttori della luce e, quando possibile, avere una sveglia radiocontrollata e un aspiratore in bagno! Adoro gli aspiratori in bagno!

”

Damiano

## Consigli utili

Ricordarsi che la persona autistica è una persona: non bisogna infantilizzarla anche se appare “adorabile”. Assolutamente sì essere gentili, tenendo a mente che le richieste che vengono fatte, anche se possono apparire particolari, sono sempre espresse sul serio.

1

Molte persone autistiche faticano a capire l'ironia. Non bisogna pensare che siano maleducate solo perché non ridono a una battuta o prendono alla lettera un modo di dire. Anzi, sarebbe meglio non esagerare con i modi di dire. Ad esempio a un: “Vai a quel paese”, potreste ricevere la risposta: “Quale paese? Per quale motivo dovrei andare in quel paese specifico? Dove si trova? È lontano da qui?”.

2

La maggior parte delle persone autistiche non è aggressiva, né rumorosa, né invadente e non è assolutamente pericolosa. Anzi, spesso si tratta di persone estremamente pacifiche. L'agitazione potrebbe venire da eccessivi stimoli sensoriali, ma non c'è da preoccuparsi, ogni persona ha il suo modo per farvi fronte.

3

Avere pazienza se la persona ci mette qualche secondo/minuto in più per esprimere un concetto o rispondere a una domanda (meglio fare domande specifiche).

4

L'educazione e la gentilezza salveranno il mondo e non creeranno mai una situazione negativa. Questo, probabilmente, è l'unico vero consiglio che andrebbe sempre messo in pratica!

5



[@margherita.tercon](#)  
[@terconauti](#)



[@terconauti](#)



[Terconauti](#)  
[Damiano e Margherita Tercon](#)



[Terconauti](#)  
[Damiano e Margherita Tercon](#)

# Ilaria Galbusera



**Nome:** Ilaria

**Cognome:** Galbusera

**Professione:** D&I Manager e capitana della Nazionale Italiana Volley Sorde

**Interessi:** pratica lo sport come pane quotidiano ed ama esplorare il mondo con lo zaino in spalla

Sorda dalla nascita e cresciuta bilingue, italiano e LIS, Ilaria ha imparato negli anni a fare della sua disabilità un punto di forza. I suoi genitori dovevano rincorrerla mentre lei correva ovunque con la palla in mano, palla che oggi continua ad amare giocando a pallavolo, una delle sue più grandi passioni.

Attiva da molti anni nel sociale, si batte per l'inclusione delle persone sorde e collabora alla realizzazione di Camp estivi per l'integrazione di bambini e ragazzi sordi attraverso lo sport.

Amante della vita, dei viaggi, dell'adrenalina e degli sport estremi, è curiosa e sempre alla costante ricerca di esperienze insolite che le possano lasciare ricordi meravigliosi.

Ha sempre lo zaino e il beauty case pronti, in attesa di partire alla scoperta del mondo. Difetto? Quando si impunta per qualcosa, non vuol "sentire" (in tutti i sensi) ragioni.

“

In viaggio, mi sento a casa quando sono pienamente a mio agio e in armonia con il contesto di relazioni umane e di ambienti che incontro, senza sperimentare alcuna difficoltà di comunicazione. Casa è quando vivo le relazioni sociali, con eventuali adattamenti e aggiustamenti per agevolare la comunicazione, senza alcuna barriera, in piena autonomia e indipendenza permettendomi di affrontare il viaggio con serenità e col sorriso.

”

## Consigli utili

Preferire le comunicazioni scritte utilizzando SMS/Whatsapp/email. Se richiesto, utilizzare le videochiamate agevolando la lettura labiale. In caso di necessità, in alcune regioni italiane è previsto gratuitamente il servizio ponte italiano/LIS.

1

Utilizzare un approccio Deaf Friendly: mettersi di fronte alla persona sorda per agevolare la lettura labiale, scandendo bene e lentamente le parole. Non serve urlare. In caso di necessità, si possono utilizzare le App di trascrizione vocale oppure di traduzione in caso di lingue straniere. In periodo Covid abbassare la mascherina prendendo le distanze o utilizzare mascherine trasparenti (in caso di impossibilità a scrivere per comunicare).

2

Scrivere su un foglio (tradotto in più lingue in caso di persone sorde straniere), tutte le comunicazioni relative alla casa, le regole, i mezzi di trasporto, i consigli sui posti da visitare o i locali dove mangiare ecc.

3

L'accompagnatore udente non è necessariamente il suo/la sua interprete o la sua mediatrice/il suo mediatore. Rivolgersi alla persona sorda nello stesso modo con cui ci si rivolge alla persona udente.

4

Offrire supporto, se richiesto e se possibile, per tutte quelle prenotazioni di ristoranti/locali/musei che possono essere effettuate solo telefonicamente.

5



[@ilariagalbusera](https://www.facebook.com/ilariagalbusera)



[@ilariagalbusera](https://www.instagram.com/ilariagalbusera)

# Manuele Bravi



**Nome:** Manuele

**Cognome:** Bravi

**Professione:** formatore e consulente multisensoriale

Ho una disabilità visiva dall'età di sei anni.

Esplorare i propri limiti conduce alla ricerca di territori vastissimi ed è così che ho intrapreso viaggi, appreso l'arte della musica, nuotato per la nazionale paralimpica e conseguito lauree e master con ottimi voti.

Ho trasformato la cecità in una risorsa, portandola nel lavoro con workshop esperienziali e progetti legati alla motivazione, all'autenticità dei rapporti e all'immaginazione.

Lavorando con aziende internazionali e compagnie artistiche, ho scoperto quanto ci sia bisogno di tornare alla spontaneità delle relazioni, come quando si è bambini.

Riconoscendo nella diversità una risorsa del mondo.

“

Mi sento a casa quando incontro persone curiose ed empatiche, quando ho la possibilità di potermi gestire autonomamente nei miei bisogni primari, come recuperare da mangiare, gestire elettrodomestici ed avere una connessione Wi-Fi. Quando lascio qualcosa di me nel luogo che sto visitando. Quando, alla fine della mia giornata, posso addormentarmi sereno fra le lenzuola. Quando, in conclusione del mio viaggio, posso salutare la casa con un grazie. Ognuno dovrebbe aver la possibilità di viaggiare, fare esperienza e trovare un luogo accogliente da poter chiamare per qualche tempo casa.

”



## Consigli utili

Le foto non servono da sole a far conoscere la casa: è fondamentale accompagnarle con didascalie complete, che descrivano dettagli significativi come ad esempio la presenza di una piastra ad induzione, di gradini tra una stanza e l'altra, di un tetto spiovente, di una colonna, della forma di una scala, delle misure della doccia, in modo da permettere attraverso le parole una chiara visualizzazione mentale dell'abitazione in cui si viene accolti.

1

Segnalare i servizi esterni di cui potresti usufruire nell'alloggio: prossimità dei mezzi pubblici, alimentari, delivery, persone di fiducia nei paraggi a cui rivolgersi in caso di necessità.

2

Quando nell'annuncio si specifica "non sono ammessi animali", si potrebbe aggiungere la precisazione "ad eccezione dei cani guida". Sapevate che i cani guida sono ammessi ovunque per legge?

3

Assicurarsi che la casa possa essere anche un'esperienza di accoglienza multisensoriale: senza la vista sento maggiormente i profumi della casa, le temperature, il pavimento di legno sotto i piedi nudi, il suono degli uccellini fuori dalla finestra o il silenzio di alcune stanze.

4

Uno studio del 2017, condotto dai ricercatori della *Rutgers*, ha scoperto che le persone che rivelano una disabilità, hanno meno probabilità di essere accolte. Ed è successo anche a me. Per ridurre la discriminazione è quindi importante costruire una relazione di accoglienza quando entri in contatto con una persona con disabilità visiva, come si farebbe con qualsiasi altra persona. Resta aperta/o e curiosa/o, senza imbarazzarsi nel porre domande.

5



[@manuele.bravi.5](https://www.facebook.com/manuele.bravi.5)



[@manuele-bravi](https://www.linkedin.com/company/manuele-bravi)



**Tools**

# Costruire una Relazione di Qualità Attraverso i Comportamenti

Quando entriamo in relazione con le persone, tutte le persone, abbiamo l'opportunità di costruire una relazione di qualità attivando la nostra capacità di osservare, ascoltare, essere empatiche ed empatici esprimendo la nostra autenticità, al di là degli stereotipi da cui siamo inevitabilmente contaminate e contaminati.

Abbiamo individuato alcuni comportamenti tipici che potrebbero compromettere la costruzione di una relazione di qualità con una persona con disabilità, indicando cosa è possibile fare in alternativa.

## Cosa non fare

Non mostrarti deferente o non assumere un atteggiamento paternalistico, che presuppone un trattamento “speciale”.

Non chiedere mai informazioni sulla disabilità dell'ospite, a meno che non sia lui/lei ad iniziare la conversazione sulla tematica.

Non toccare eventuali animali di servizio, non sono ospiti di compagnia, ma strumenti di vita e non toccare gli ausili come carrozzina, girello, stampelle, a meno che non sia l'ospite a chiedere aiuto.

Non fissare la persona come fosse un motivo di attrazione o curiosità.

Non assumere un atteggiamento pietistico nel rivolgerti alla persona con disabilità.

Non negare la disabilità pensando che in questo modo sia risolta la questione.

## Cosa fare

L'ospite va guardata/o negli occhi (se sono aperti al contatto visivo), rivolgendosi direttamente a lui/lei usando un vocabolario e un tono di voce normali. Tratta tutte le persone allo stesso modo, con cortesia tenendo conto di eventuali esigenze individuali.

Fai percepire il tuo interesse senza essere morbosa/o o fare riferimenti a tue situazioni pregresse.

Mostra rispetto nei confronti di tutto quello che fa parte della quotidianità della persona disabile: oggetti, ausili, animali di servizio appartengono alla persona e fanno parte della sua routine giornaliera.

Se senti il bisogno di fissare la persona, sorridi, quindi continua quello che stavi facendo.

Dialoga con la persona con disabilità come faresti con chiunque altro/a senza sforzarti di fare complimenti non richiesti.

Vedi la persona e la sua disabilità. Anche se potresti aver sentito espressioni come “vedi la persona, non la disabilità”, la verità è che la disabilità è una parte reale della vita delle persone disabili. Puoi trattarle semplicemente come esseri umani senza bisogno di fingere che non ci sia disabilità.

# Costruire una Relazione di Qualità Attraverso le Parole

Quando entriamo in relazione con le persone, tutte le persone, abbiamo l'opportunità di costruire una relazione di qualità attraverso il modo in cui comunichiamo e usiamo il linguaggio.

Il linguaggio ha il potere di modellare la realtà nella quale viviamo e, ancor più importante, ha il potere di cambiare e modificare stereotipi e pregiudizi.

Abbiamo individuato alcune storture tipiche del modo in cui si parla della disabilità e delle persone con disabilità, indicando cosa è possibile dire in alternativa.



## Cosa non dire

“Affetto da...” “Malato di...” “Soffre di...”  
*La disabilità non è una malattia, ma una condizione che dipende soprattutto dall'interazione con l'ambiente.*

“Menomato” “Handicappato”  
Termini vecchi, diventati oggi offensivi.  
“Portatore di...”  
*Chi porta qualcosa ha la possibilità di lasciarla quando vuole, cosa che in questo caso non è possibile.*

“Costretto” “Imprigionato”  
“Confinato sulla sedia a rotelle”  
*La carrozzina è un aiuto, uno strumento in grado di rendere ogni persona libera, e non certo un peso che costringe, opprime e crea sofferenza.*

“Portatore di una disabilità”

“Un disabile” “Un handicappato” “Un sordo”  
“Un cieco”  
*Ogni persona ha un nome. Usiamolo!  
La persona viene prima di tutto, mentre la disabilità è una caratteristica della persona, non una malattia.*

“Ritardato” “Handicappato mentale” “Down”  
*Non si identifica una persona con la sua disabilità o la sua sindrome.*

“Diversamente abile” “Con diverse abilità”  
“Non vedente/non udente/non deambulante”

“Normali” “Normodotati”  
*Implica che le altre e gli altri non siano normali e quello di “normalità” è un concetto davvero impossibile da definire.*

“Abili”  
*Implica che gli altri siano inabili.*

“Persone speciali” “Eroi”  
*Espressione massima del pietismo e della compassione: il modo migliore per discriminare chi vorrebbe essere trattata/o in modo semplice, spontaneo e naturale.*

## Cosa dire

“Persona con disabilità”  
“Persona con sindrome di...”

“Condizione” “Condizione genetica”

*Stato momentaneo che ogni persona vive in qualche aspetto della vita quotidiana, ma che può essere risolto con i giusti strumenti (chi è miope può vedere bene con gli occhiali).*

“Su sedia a rotelle”  
“Che utilizza la carrozzina per spostarsi”.

Ad esempio, “Persona con una ridotta funzionalità degli arti inferiori”

“Una persona con disabilità”  
“Una persona cieca o sorda”

“Persona con disabilità intellettiva”  
“Persona con sindrome di Down”

“Persona con disabilità/ cieco/sordo/persona con disabilità visiva/persona con disabilità uditiva/persona con cecità/persona con sordità”.

“Normodotati” o “cosiddetti normodotati”  
Mettere delle semplici virgolette per far capire che il concetto è scorretto;

TAB – Temporarily Aabled Bodied: una disabilità non è necessariamente congenita ma anche conseguente ad una malattia o un infortunio.

Niente... Assolutamente niente!  
*Anziché vedere come eroico il gesto più semplice che la persona con disabilità possa compiere, trattatela esattamente come tutte le altre persone.*



**Parole da Ricordare**

## Ablesplaining

Quando una persona abile, con paternalismo e condiscendenza, prova a spiegare a una persona disabile quali sono i suoi diritti e quali no, quando può arrabbiarsi e quando no, quando sentirsi discriminata e quando no, cosa può pretendere e cosa no. Rientrano tra l'ablesplaining "io ho tanti amici disabili", "fidati che conoscono bene la situazione", "sono molto sensibile al tema perciò lo so già".

## Abilismo

La discriminazione nei confronti di persone con disabilità. Più in generale, l'abilismo presuppone che tutte le persone abbiano un corpo abile. Si basa sul fatto che l'abilità fisica e mentale sia la sola espressione accettata, la norma a cui tutto dovrebbe tendere. L'abilismo promuove una visione delle persone con disabilità basata su preconcetti che assegnano o negano determinate capacità e tratti del carattere.

## Barriere Architettoniche

Qualunque elemento costruttivo che impedisce o limita gli spostamenti o la fruizione di servizi, in particolar modo a persone disabili, con limitata capacità motoria o sensoriale.

## Disabilità

La disabilità è l'insieme di condizioni potenzialmente restrittive derivanti da un fallimento della società nel soddisfare i bisogni delle persone e nel consentire loro di mettere a frutto le proprie capacità. Questa definizione, elaborata dalla Commissione Europea Delivering e Accessibility nel 2002, si rifà al social model of disability e si contrappone, per esempio, al medical model of disability. In questo modo la parola disabilità pone l'attenzione sulle restrizioni, consapevoli o meno, causate dalla società e sulla sua incapacità di prestare la stessa considerazione e cura ai bisogni di tutte le persone.

## Identity First

In questa prospettiva, l'enfasi è su una caratteristica specifica (condizione di salute, etnia, orientamento sessuale, genere, disabilità ecc.) come modo per stabilire l'appartenenza a una sottocultura. Questo consente alle persone che si identificano con il gruppo di definire i termini con cui desiderano essere nominate e riconosciute. Nel caso della disabilità, sia parlando della singola persona che del gruppo, verrà usato il termine "disabile" o "disabili". L'uso della identity first è associata all'orgoglio e al recupero di una caratteristica che un tempo poteva essere associata a uno stereotipo negativo.

# Inspiration Porn

Definizione coniata da Stella Young, attivista e attrice disabile, per descrivere quella narrazione della diversità e della disabilità in cui le persone disabili vengono prese a modello, divenendo ispirazione per le persone “normali”.

«Se ce l'ha fatta lui che è autistico/ su una sedia a rotelle/ Down allora non hai scuse per non farcela tu, che sei fortunato, sei normale». L'uso del termine porno si riferisce alla oggettivazione di un gruppo di persone a beneficio di un altro gruppo di persone.

# Parlare Civile

Il linguaggio ha il potere di unirvi o dividerci e di far sentire le persone accettate o rifiutate. Un principio generale da tenere a mente quando si incontra in presenza o via web una persona con disabilità è quello di evitare pregiudizi espliciti o impliciti e di rispettare l'integrità di tutte le persone in quanto esseri umani. Un linguaggio privo di pregiudizi cerca di evitare informazioni implicite o irrilevanti e/o valutazioni riguardanti la persona, il gruppo o i gruppi di persone a cui ci si riferisce.

Un fattore che rende più complesso l'utilizzo di un linguaggio corretto è l'evoluzione del linguaggio e delle norme sociali: termini che erano perfettamente neutri o accettabili alcuni anni fa potrebbero non essere più accettabili oggi. In generale dovremmo tutte e tutti sforzarci di usare un linguaggio che sia inclusivo e finalizzato a riconoscere la persona e la sua dignità. Un altro aspetto importante è tenere conto delle preferenze individuali su come essere chiamate/i o su come relazionarsi con la persona, anche quando queste preferenze non si identificano con il gruppo. In caso di dubbio, è bene usare la forma più neutra disponibile o chiedere alle persone come preferiscono essere chiamate.

Un modo per rispettare le persone è quello di usare la person first (vedi voce del glossario) o la identity first (vedi voce del glossario) o una combinazione dei due approcci.

# Person First

In questa prospettiva, l'enfasi è sulla persona, non sulle specificità (condizioni di salute, etnia, orientamento sessuale, genere, disabilità ecc.). Quando saremo nell'ambito della disabilità useremo “persona disabile” o ancor più correttamente “persona con disabilità”. Questo vale sia per gli individui che per i gruppi di persone.

# Turismo Accessibile

È il turismo che pone l'accessibilità per le persone con disabilità al centro dell'esperienza di viaggio, attraverso strutture e servizi che lo rendono possibile. Il turismo accessibile non può essere solo abbattimento delle barriere architettoniche e sensoriali, ma deve concentrarsi anche sull'abbattimento delle barriere sociali, in modo da far godere della possibilità di viaggiare, alloggiare e prendere parte ad eventi senza incontrare problematiche o difficoltà rispetto all'autonomia di movimento e senza rinunciare a sicurezza e comfort. Il turismo accessibile dovrebbe essere il mezzo più idoneo per favorire l'incontro dell'offerta dell'impresa turistica e la richiesta di ospitalità turistica, incentivando un'accessibilità trasparente, senza fossilizzarsi su una visione del mondo medico-ospedaliera, facendo in modo di non etichettare la struttura “dedicata a...” e garantendo l'autonomia di scelta della persona.

**Guida all'accoglienza accessibile**

prodotta da [Diversity](#)





