



Regione Toscana



musei
archivi
biblioteche *per tutti*

FRONT-OFFICE E ACCOGLIENZA PER TUTTI

Emanuele e Gabriele



LA
SCUOLA
WELFARE
diritti di
cittadinanza



CRA
Centro
Regionale
Accessibilità

BUONE PRASSI PER FAVORIRE
L'ACCOGLIENZA E L'INCLUSIONE DI
RAGAZZI CON AUTISMO NELLE
BIBLIOTECHE, MUSEI E ARCHIVI

Emanuele e Gabriele

EMANUELE: AZIONI UTILI IN BASE ALLA PROPRIA ESPERIENZA

- ✗ I ragazzi con disturbi dello spettro autistico necessitano di maggiore empatia nell'approccio da parte del prossimo soprattutto nei luoghi pubblici, dove certi rapporti possono risultare più difficili. Proprio per questo abbiamo bisogno di una maggiore cordialità e disponibilità.

EMANUELE

- ✖ Organizzazione di attività di gruppo tra i visitatori presenti, permettendo così una maggiore interazione con il luogo attraverso la combinazione tra interesse per il materiale e rivalorizzazione della “socializzazione”
- ✖ Così da rendere maggiormente dilettevole la visita o la ricerca del materiale condividendo nella scoperta di esso anche altre opinioni e punti di vista, compensando il bisogno di incontrare più persone per coloro che sono molto socievoli.

EMANUELE

- ✖ Molti soggetti Asperger hanno difficoltà ad interpretare varie gestualità come labiali, espressioni dei volti e modi di dire impliciti, per cui è importante ricevere una comunicazione chiara.
- ✖ Occorre quindi in caso di incomprensioni, che il personale addetto riesca ad evitare atteggiamenti bruschi esaurendo subito la pazienza, cercando di adattare il linguaggio al soggetto in questione.
- ✖ Per facilitare la situazione potrebbero essere adottati i seguenti modi:

EMANUELE

1. Come per i corsi sulla sicurezza nei luoghi pubblici per prevenire incendi, ecc sarebbe utile indirne alcuni (diretti da gente competente come psicologi o altri che hanno effettuato attività in merito all'argomento) che orientano nelle relazioni tra soggetti asperger (ovviamente spiegando che cos'è la suddetta sindrome e i vari effetti) con la finalità di rendere il personale interessato più esperto nel caso avesse a che fare nel corso della sua attività con persone con autismo.

EMANUELE

2. Affiancare agli addetti ai servizi pubblici (musei, biblioteche, archivi) persone del settore come psicologi, educatori e con una certa esperienza e formazione nel campo, per una maggiore agevolazione in caso di trovarsi ad avere a che fare con una persona affetta da asperger in caso di riscontrata difficoltà di comprensione reciproca.

EMANUELE

3. Ovviamente si invita il soggetto con disturbo dello Spettro Autistico in questione a rivelare le sue difficoltà e necessità nel caso si verificasse un problema; a quel punto il lavoratore in caso di mancanza di esperienza avrebbe l'onere di rivolgersi a personale competente già esperto dal quale è affiancato nella sua attività.

GABRIELE: AZIONI UTILI SULLA BASE DELLA PROPRIA ESPERIENZA

✕ MAPPA

✕ ACCOGLIENZA GENTILE

GABRIELE

- ✗ **REGOLE** da memorizzare per comportarmi bene e per autoregolarmi
- ✗ **REGOLE SCRITTE** all'ingresso, ma anche da poter consegnare alle singole persone (pro-memoria)

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

Prevedibilità

- ✗ Depliant per pubblicizzare l'evento
- ✗ Mappa per orientare e far conoscere il luogo
- ✗ Mappa contenente le opere che avrebbero visto ed alcune informazioni scritte

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

Strutturare con informazioni scritte/immagini

✗ Regole (scritte e immagini):

non toccare opere d'arte, non alzare la voce, niente foto con il flash, non correre, non fumare, non usare cellulare per riprendere

✗ Informazioni scritte:

Nel caso in cui non ci sia una guida sono importanti le informazioni scritte

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✕ Organizzare piccoli gruppi con personale formato che accolga l'individualità di ognuno
- ✕ Usare spazio di musei e biblioteche per creare piccoli gruppi di socializzazione e poter fare esperienza

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Possibilità di avere a disposizione una seduta per potersi soffermare e di avere il tempo di elaborare una forte emozione
- ✗ **Laboratori esperienziali** che utilizzano canali altri canali: visivo, tattile, uditivo per comprendere maggiormente l'arte
- ✗ Difficoltà di integrare contemporaneamente informazioni uditive e visive.

OSSERVAZIONI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Se biblioteca non è conosciuta, la persona che accoglie fornisce una serie di **indicazioni verbali** su come reperire un libro, che talvolta creano **confusione**

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✖ Accompagnare le informazioni verbali con cartina per visualizzare la sezione dove trovare un determinato testo
- ✖ Possibilità di inserire negli ambienti immagini/foto che possano facilitare ragazzi che hanno difficoltà nella lettura
- ✖ Percorsi a colori

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Prossemica adeguata
 - ✗ Fornire informazioni chiare e brevi
 - ✗ Tono di voce accogliente
 - ✗ Evitare “modi di dire” poiché difficilmente vengono compresi (es: talvolta uso di frasi che hanno l'intenzionalità di dire non toccare: “non sai leggere”, creano ansia e viene compresa letteralmente e non come
- MODO DI DIRE

OSSERVAZIONI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Nei luoghi pubblici è probabile dover attendere o fare le FILE, definite come “INTOPPI” che creano ansia e/o agitazione motoria perché non è chiara la durata dell’attesa/fila

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

Ipotesi di soluzioni

- ✖ Prenotazione anticipata se in gruppo
- ✖ Copia della certificazione 104 per poter essere liberi di entrare
- ✖ Cercare di rendere chiaro il tempo di attesa anche attraverso una strutturazione

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Non spaventarsi e tollerare alcuni comportamenti che possono sembrare bizzarri, ma che possono essere legati all'ansia e/o all'emozione
- ✗ Anche se non guardo, sto ascoltando

AZIONI UTILI EMERSE IN SEGUITO AD UN CONFRONTO CON PIÙ RAGAZZI

- ✗ Avere l'attenzione di non usare toni di voce molto alti che si sovrappongono e movimenti bruschi e rumorosi, che rendono l'ambiente sovra-stimolato e poco prevedibile.
- ✗ Dopo che l'opera è stata descritta attraverso informazioni uditive o visive, lasciare ad ognuno i tempi personali per porre domande.

GRAZIE PER L'ASCOLTO