

VADE MECUM

Siamo tutti diversi in modo unico.
Riconoscerlo è valore, rispettarlo è Banco BPM.

GuardiamOltre, uniamoci nel rispetto.

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

Le persone sono una realtà complessa, vanno colte nella loro unicità.

Occorre **«andare oltre» ciò che appare** per non fare della diversità uno stigma ma una ricchezza che ci deve stimolare al confronto e aprirci a nuovi punti di vista.

È necessario migliorare la nostra conoscenza delle necessità delle persone e delle loro diversità per poter essere più inclusivi ed accoglienti.

Per questo motivo abbiamo pensato ad un ***vademecum*** che possa aiutarci nella relazione con i nostri clienti e con le persone che lavorano insieme a noi.

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà uditive: il mondo di chi «vede» le voci

Nell'ambito delle difficoltà uditive in generale possiamo parlare di

- **persone oraliste:** nella comunicazione si affidano soprattutto alla lettura delle labbra (labiale). Attraverso un lavoro di logopedia migliorano l'emissione dei suoni e la lettura delle labbra che facilita la comunicazione con le persone udenti.
- **persone segnanti:** utilizzano soprattutto la Lingua dei Segni Italiana (LIS). Il lavoro di logopedia migliora la lettura labiale e l'emissione dei suoni che permettono la comunicazione con le persone udenti che non conoscono la LIS.
- **persone con ridotta capacità uditiva** (ipoacusia): a causa di un peggioramento dell'udito, non sentono bene i suoni e non capiscono bene le parole. Possono ricorrere all'utilizzo di protesi acustiche o dispositivi elettronici che convertono i suoni in impulsi elettrici (impianto cocleare).

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per comunicare con le persone con difficoltà uditive.

Quando parli con me...	**SI**	**NO**

difficoltà uditive · difficoltà visive · difficoltà motorie · neuro-diversità · difficoltà invisibili · altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà uditive: il mondo di chi «vede» le voci

QUANDO PARLI CON ME:

SI

- **Quando mi parli, mettiti di fronte a me** per permettermi la lettura labiale e assicurati che ci sia in generale una **buona illuminazione**.
- **Articola** bene **le parole** senza rallentare troppo il ritmo del parlato.
- **Utilizza le espressioni del viso** per trasmettere le emozioni. Io non sento il tono della tua voce.
- È legittimo che tu mi chieda di **alzare o abbassare il volume della voce** perché non sentendola non posso regolarmi.
- Verifica quanto ci siamo detti, **proponimi una sintesi** anche facendomi degli esempi.
- Se non riusciamo a comprenderci, possiamo **ricorrere alla scrittura di alcune parole**.
- Usa **frasi brevi:** possono essere utili **esempi pratici**.

Quando parli con me... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà uditive: il mondo di chi «vede» le voci

QUANDO PARLI CON ME:

SI

- Organizza **incontri brevi** perché la lettura labiale è molto faticosa. Preferisco incontri «one to one», se non è presente l'interprete.
- **Chiedermi se conosco la LIS** è legittimo. Se sono una persona **segnante**, la presenza di un interprete o un servizio di traduzione simultanea on line facilita la nostra comunicazione. Se sono una persona **oralista**, utilizzo la **lettura labiale**.
- Se l'incontro si svolge online (es. Teams) io dovrò attivare la **sottotitolazione**.
- Se non capisci quello che ho detto, puoi chiedermi di ripetertelo o scriverlo.
- **In presenza di un'altra persona** (interprete, parente etc.) ricordarti che sono io il tuo interlocutore, mantieni il tuo **viso rivolto verso di me**, affinché io possa leggere il labiale.
- Se ho **lievi difficoltà uditive**, scandisci bene le parole e, se necessario, **alza il volume della voce**.
- In generale, è importante che tu mi chieda come possiamo interagire meglio.

Quando parli con me... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà uditive: il mondo di chi «vede» le voci

QUANDO PARLI CON ME:

NO

- Attenzione **che il tuo viso non sia in ombra** e io non mi trovi in controluce o abbagliato.
- La tua **barba o baffi** troppo pronunciati possono rendere **difficile la lettura del tuo labiale**.
- Non darmi le spalle, non voltarti, non coprirti la bocca.
- **Non urlare o usare diverse tonalità di voce**, non sono utili nella comunicazione con me (leggo il labiale).
- Non dare per scontato che la nostra interazione sia sempre chiara; **la lettura labiale può essere difficile e faticosa**.

Quando parli con me... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà uditive: il mondo di chi «vede» le voci

QUANDO PARLI CON ME:

NO

- La scrittura non può sostituire completamente la comunicazione verbale.
- **Non usare periodi troppo lunghi** perché facilitano incomprensioni.
- Fai attenzione a quando organizzi **incontri di gruppo**; se non è presente l'interprete e ci sono **più persone è per me faticoso seguire la comunicazione**.
- **Non escludermi dalla comunicazione**. Anche in presenza di altre persone, rivolgiti sempre a me. Sono una persona sorda, **autonoma nelle decisioni** che mi riguardano.
- Non accogliermi in spazi troppo caotici e rumorosi.

Quando parli con me... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

In generale ci si riferisce ad una serie di situazioni in cui la capacità visiva non può essere corretta.

- **La persona cieca** ha una capacità visiva molto ridotta o nulla. La cecità può essere congenita, o derivare da gravi affezioni dell'apparato visivo oppure da un trauma.
- **La persona ipovedente** riesce a vedere ma con notevoli difficoltà. Ha necessità di ingrandire ciò che guarda, con specifici occhiali o lenti, o avvicinarsi molto all'oggetto che sta osservando.
  L'**ipovedenza** si manifesta con una serie di alterazioni della capacità visiva (annebbiamento, abbagliamento o incapacità di cogliere i dettagli o distinguere i colori). La condizione visiva dell'ipovedente può quindi cambiare di continuo perché sensibile a variazioni di intensità della luce, alla conoscenza dell'ambiente o alla presenza di molte persone nello stesso luogo.

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per entrare in relazione con persone con difficoltà visive.

Quando mi incontri...

SI NO

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- **Quando mi saluti, dimmi** anche **il tuo nome**; riuscirò così nel tempo ad associare il suono della tua voce al tuo nome.
- **Se ci sono più persone, chiamami per nome** in modo da farmi capire che ti stai rivolgendo a me.
- **Se ti porgo la mano** per presentarmi, vienimi incontro con la tua mano per completare il saluto.
- In un **contesto di persone che non conosco**, presentami tutti i partecipanti. Se ciascuno dice il proprio nome quando prende parola mi facilitate nella conversazione.
- **Avvisami** se ti **allontani o congedi**, soprattutto se siamo in un ambiente rumoroso o affollato perché potrei non rendermene conto.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- **Prima di offrirmi** il tuo aiuto, **chiedimi** cosa puoi fare.
- Se qualcuno mi accompagna, ricordati che sono io il **tuo primo interlocutore**. Sarò io ad includere o meno il mio accompagnatore nella conversazione.
- Quando parli con me, **non avere timore a utilizzare anche frasi che contengono il verbo "vedere"** perché le uso anch'io (es. ci vediamo presto).
- **Se ti chiedo di accompagnarmi**, porgimi il gomito o la spalla e stai un passo avanti a me affinché io possa "appoggiarmi" e seguirti.
- **Avvisami** di eventuali **ostacoli** sia a livello del terreno sia ad altezza della testa. Aiutami ad orientarmi di fronte ad una porta (es. maniglia e verso di apertura).

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- **Avvisami** se l'ambiente o l'arredamento è cambiato rispetto ad una mia precedente visita.
- **Se mi porgi una sedia**, fammi toccare lo schienale o i braccioli affinché io mi possa sedere in autonomia.
- Durante una conversazione **descrivi le tue azioni** se mi coinvolgono, ad esempio se mi porgi un tablet o un documento.
- **In caso di firma**, dammi in mano una penna e fammi capire dove firmare ad esempio con l'aiuto di un righello.
- Per vedere e orientarmi, uso degli strumenti (ausili o tecnologie assistive) che mi supportano. Confrontiamoci su cosa ci può essere utile nella nostra relazione.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- Se possibile, inviami con **anticipo la documentazione** di interesse, in **formato accessibile**, in modo che io la possa leggere attraverso i miei strumenti (Jaws, Magic, ZoomText o la barra Braille).
- **Quando contatto il Call Center** per avere aiuto o informazioni, è importante che io ti spieghi come «vedo» attraverso lo strumento che utilizzo. Solo dopo puoi provare ad aiutarmi.
- Se ti accorgi che sono una persona cieca e **sto cercando di entrare nella tua filiale**, almeno per la prima volta vienimi incontro. Potrei non riuscire a capire cosa devo fare per entrare. (es. non vedo il rilevatore di impronte digitali all'interno della bussola).

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e comunicare con una persona con difficoltà visive

QUANDO MI INCONTRI:

NO

- **Non presentarti solo con "buongiorno"** potrei non riconoscere chi sei.
- Non dare per scontato che io capisca quando ti rivolgi a me. Evita conversazioni caotiche e disordinate (es. interrompere la conversazione per rispondere ad una telefonata o ad altre persone).
- Non insistere nel caso il tuo aiuto non sia necessario.
- **Se sono accompagnato, non escludermi** dalla conversazione. Sono una persona cieca ma **autonoma nelle decisioni** che mi riguardano.
- Se mi accompagna il **cane guida**, non accarezzarlo senza il mio permesso. Il tuo intervento potrebbe distrarlo dal compito per cui è addestrato e mettermi in pericolo o difficoltà.
- Non prendermi sottobraccio all'improvviso e **non tirarmi o strattonarmi**.
- Attenzione a **non lasciare ingombri o oggetti** che ostacolano il mio passaggio in autonomia.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

Come accogliere e rapportarsi con una persona con difficoltà motorie

Fanno parte di questo gruppo tutte le **persone** che per diversi motivi si trovano in **difficoltà a muoversi** se sono presenti **barriere fisiche e architettoniche**.

Ci riferiamo ad esempio a:

- persone con una **disabilità permanente agli arti inferiori, superiori o entrambi**,
- persone con **difficoltà temporanee** legate a fratture, interventi o incidenti,
- persone che usano **deambulatori, bastoni o stampelle** per camminare,
- persone che hanno **passeggini o carrozzine**,
- **donne in gravidanza**.

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per avvicinarti al mondo delle persone con difficoltà motoria.

Quando mi accogli...

SI NO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per avvicinarti al mondo delle persone con difficoltà motoria.

QUANDO MI ACCOGLI:

SI

- Se mi offri aiuto, **chiedimi cosa puoi fare** e, per quanto possibile, ascolta i miei consigli.
- Nel caso di **ambiente non completamente accessibile**, (ad esempio accesso tramite bussola, presenza di scalini, ecc.) confrontiamoci per **individuare la migliore soluzione** che non metta a rischio nessuno.
- Se sono in carrozzina, quando parli con me **siediti appena ti è possibile**, così possiamo **dialogare uno di fronte all'altro**. Usa questa attenzione anche se sono di statura molto bassa.

Quando mi accogli... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per avvicinarti al mondo delle persone con difficoltà motoria.

QUANDO MI ACCOGLI:

SI

- Ricordati di **rivolgerti a me**, anche se sono accompagnato; sarò io ad includere o meno il mio accompagnatore nella conversazione.
- Se sono una persona anziana o una donna in gravidanza, **agevola o facilita la mia attesa**. Se possibile, mettimi a disposizione una sedia per aspettare il mio turno.
- Se ti accorgi che ho delle difficoltà oppure ho con me un bimbo piccolo e ti è possibile, accoglimi **dandomi la precedenza**.

Quando mi accogli... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per avvicinarti al mondo delle persone con difficoltà motoria.

QUANDO MI ACCOGLI:

NO

- Non agire nei miei confronti senza prima **averne parlato con me**.
- **Non agire in autonomia** facendo manovre che possono essere rischiose (ad esempio sollevare carrozzine, passeggini o prendermi in braccio ecc.).
- Per quanto è possibile, **non mettermi** in **situazioni di disagio**.
- **Non toccare o spostare gli ausili** che utilizzo per muovermi senza averlo concordato (carrozzina, deambulatore, stampelle, ecc.).
- **Non farmi stare in piedi** per lunghe attese se ti accorgi che ho delle difficoltà fisiche.
- **Non escludermi dalla conversazione** anche se sono accompagnato. Ho una difficoltà fisica che non mi toglie **autonomia nelle decisioni**.

Quando mi accogli... **SI** **NO**

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Migliorare la propria conoscenza del mondo delle neurodiversità (diversità a livello neurologico)

L'autismo e la sindrome di Asperger appartengono allo spettro autistico. Sono disturbi che riguardano a vari livelli la capacità di comunicare (stile di comunicazione, comprensione dei messaggi non verbali che accompagnano quelli verbali) e la capacità di interagire (riconoscere il contesto e adeguare il comportamento).

Si parla di:

- **"Alto Funzionamento"** quando vengono mantenute le capacità verbali e un funzionamento cognitivo nella norma.
- **"Basso Funzionamento"** quando sono presenti difficoltà nelle abilità sociali di base, nell'acquisizione del linguaggio e in generale difficoltà intellettive.

Tra le principali neurodiversità rientrano anche:

- ADHD (Deficit di Attenzione e Iperattività);
- DSA (Difficoltà di Apprendimento);
- Sindrome di Tourette (caratterizzata dalla presenza di tic)

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche informazione sul mondo delle neurodiversità.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive · difficoltà visive · difficoltà motorie · neuro-diversità · difficoltà invisibili · altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche informazione sul mondo delle neurodiversità.

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- Accoglimi con particolare attenzione, potrei **fraintendere atteggiamenti** troppo amichevoli o troppo seri.
- Usa **frasi precise**, perché ho la tendenza a prendere alla lettera le parole che utilizzi.
- Per quanto possibile, **rispondi con puntualità** alle mie richieste perché potrei preoccuparmi o pensare che tu sia arrabbiato con me.
- **Rivolgiti a me anche se sono accompagnato**, questo migliorerà la mia sicurezza e autonomia.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche informazione sul mondo delle neurodiversità.

QUANDO MI INCONTRI:

SI

- Accetta la **possibile monotonia nel suono della mia voce**.
- A volte ho difficoltà a comprendere l'atteggiamento da adottare, le espressioni del mio viso o i miei comportamenti potrebbero non essere in linea con il contesto.
- **Sii molto chiaro nelle tue richieste**, anche se pensi che siano troppo dirette e concrete. In questo modo mi aiuti a capire cosa fare o non fare.
- Se noti dei **comportamenti ripetitivi** (stereotipie), come, ad esempio, lo sfarfallare delle mani, ripetizioni di parole o schemi rigidi di comportamento, non ti preoccupare, sono **atteggiamenti che appartengono alla mia diversità**.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche informazione sul mondo delle neurodiversità.

QUANDO MI INCONTRI:

NO

- **Non forzare il contatto visivo**, perché potrebbe essere **per me fonte di imbarazzo**. Puoi chiedermi se ti sto ascoltando senza forzarmi a guardarti.
- **Evita il sarcasmo e l'ironia** perché potrei non comprenderli.
- **Evita il contatto fisico** perché potrei essere a disagio ad essere toccato.
- **Non cambiare programmi** all'ultimo minuto perché potrei far fatica ad abbandonare le mie abitudini all'improvviso.

Quando mi incontri... **SI** **NO**

difficoltà uditive · difficoltà visive · difficoltà motorie · neuro-diversità · difficoltà invisibili · altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI,
COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Le persone con difficoltà invisibili.

Le **difficoltà invisibili** possono riguardare l'ambito fisico, mentale o emotivo e passano in gran parte inosservate.

Alcuni esempi sono:

- un **deterioramento cognitivo**;
- **malattie croniche** come la sclerosi multipla, stanchezza cronica, dolore cronico, fibromialgia;
- **disturbi di ansia** (attacchi di ansia/attacchi di panico), depressione

In generale se ti accorgi o ti comunico che ho delle difficoltà non immediatamente visibili, per quanto ti è possibile accoglimi dandomi la precedenza e chiedimi cosa puoi fare.

- **Sordità**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Come accogliere e rapportarsi con una persona appartenente ad un'altra cultura.

Tutti abbiamo una certa **difficoltà**, di cui si è più o meno consapevoli, ad **entrare in rapporto con chi è diverso**.

Facciamo fatica a comprendere abitudini, **culture e stili di vita diversi**. Il problema della lingua amplifica tutte queste difficoltà.

L'aspetto più importante è essere consapevoli che ognuno di noi ha pregiudizi e stereotipi che influenzano ogni nuovo incontro.

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per approcciare le diverse etnie o culture.

Quando entri in relazione con me...

SI NO

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Sordità**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per approcciare le diverse etnie o culture.

QUANDO ENTRI IN RELAZIONE CON ME:

SI

- Se non conosci la mia lingua, **comunica in modo semplice e chiaro** aiutandoti, se utile, con la mimica e la gestualità.
- Ricordati di **riassumere la nostra conversazione** per verificare che ci sia stata una corretta comprensione reciproca.
- Se ti è possibile, forniscimi dei **documenti scritti nella mia lingua**.
- Se ti è possibile, utilizza **un traduttore** oppure ricordami che posso **farmi accompagnare** da qualcuno di fiducia che conosce la mia lingua.
- Ricordati che alcune procedure potrebbero mettermi a disagio. Proponimi una soluzione che sia rispettosa e adeguata per entrambi (es. verifica dell'identità di persone con Burqa)
- Se devi **contattarmi al telefono**, se possibile, avvisami con anticipo, così posso farmi affiancare da qualcuno che conosce la lingua.

Quando entri in relazione con me... **SI** **NO**

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

- **Sordità**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

Non sei sicuro su cosa fare? Ecco qualche consiglio per approcciare le diverse etnie o culture.

QUANDO ENTRI IN RELAZIONE CON ME:

NO

- **Non banalizzare** le informazioni, limitati a **semplificarle**.
- Non avere fretta, **dedicami il tempo necessario** affinché io possa comprendere tutte le informazioni.

Quando entri in relazione con me...

SI NO

difficoltà uditive | difficoltà visive | difficoltà motorie | neuro-diversità | difficoltà invisibili | altre culture

BANCO BPM

SCAMBIARE INFORMAZIONI,
COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

GLOSSARIO

Accessibilità: caratteristica di un ambiente, di un dispositivo, di un servizio o di un prodotto di essere fruibile con facilità da qualsiasi persona. Il termine è comunemente associato alla possibilità anche per persone con ridotta o impedita capacità sensoriale, motoria o psichica, di accedere e muoversi autonomamente in ambienti fisici, o di fruire di sistemi informatici.

Accomodamento ragionevole: modifiche e adattamenti necessari ed appropriati che non impongono un onere sproporzionato o eccessivo. Vengono adottati, ove ve ne sia necessità, per garantire alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di uguaglianza, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali (rif. **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità: diritto alla salute e accomodamenti ragionevoli**).

ADHD (Disturbo da deficit dell'attenzione/iperattività) disturbo del neurosviluppo che è caratterizzato da deficit di attenzione, iperattività ed impulsività che interferiscono con lo sviluppo e il funzionamento della persona nelle attività quotidiane.

Ausili: prodotti, strumenti, attrezzature o sistemi tecnologici, utilizzati da una persona con disabilità per prevenire, compensare, alleviare o eliminare una menomazione, disabilità o in generale una difficoltà.

SCAMBIARE INFORMAZIONI, COSTRUIRE RELAZIONI

- **Difficoltà uditive**
  Quando parli con me
  - **SI e NO**
- **Difficoltà visive**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà motorie**
  Quando mi accogli
  - **SI e NO**
- **Neurodiversità**
  Quando mi incontri
  - **SI e NO**
- **Difficoltà invisibili**
- **Altre culture**
  Quando ti relazioni con me
  - **SI e NO**

GLOSSARIO

GLOSSARIO

Autismo: disturbo dello sviluppo neurobiologico che influenza il modo in cui l'individuo si relaziona con ambiente e persone. La condizione dell'autismo riguarda difficoltà nella comunicazione, nella relazione, nell'adattamento al contesto.

- **Basso funzionamento (autismo a)**: condizione in cui i soggetti hanno una disabilità intellettiva, che può comportare problemi di linguaggio, chiusura affettiva, ridotto interesse nei confronti dell'ambiente esterno e comportamenti ripetitivi e stereotipati.
- **Alto funzionamento (autismo ad)**: condizione in cui permane una difficoltà relazionale ma non vi è presenza di disabilità intellettiva. L'individuo sviluppa il linguaggio verbale, non sono presenti disturbi neurologici, acquisisce abilità sociali di base e può possedere aree di capacità anche superiori alla norma.

Deterioramento cognitivo: perdita di una o più funzioni cognitive.

DSA (Disturbi Specifici di Apprendimento): sviluppo atipico o neurodiversità rispetto ad alcune caratteristiche individuali che riguardano le abilità di lettura, scrittura e calcolo (Dislessia, Disgrafia e Disortografia, Discalculia). Si parla di disturbi specifici dell'apprendimento e non di patologia.

GLOSSARIO

Funzionamento cognitivo: capacità di raccogliere, analizzare e valutare le informazioni che provengono dall'ambiente esterno. Quando si parla di funzioni cognitive si fa riferimento all'attenzione, alla percezione, alla memoria, al linguaggio, alle abilità visuo-spaziali, alle abilità di eseguire movimenti volontari e alle funzioni esecutive.

Impianto cocleare: dispositivo elettronico che ha lo scopo di ripristinare l'udito in persone con sordità grave. A differenza delle **protesi acustiche** tradizionali, **che amplificano il suono**, l'impianto cocleare **trasforma i suoni in segnali elettrici** inviati direttamente al nervo acustico.

Ipoacusia: riduzione del senso dell'udito. Può interessare un solo orecchio o entrambe, comportando una riduzione uditiva lieve, media o grave.

Ipovedenza- ipovisione: particolare condizione causata da una perdita parziale della vista centrale, periferica oppure mista.

Ipovedente: persona affetta da ipovisione

LIS: Lingua dei Segni Italiana adottata a partire dal 1960, ma riconosciuta nel 2021. La LIS è la lingua visiva adottata nella comunicazione dalle persone italiane sorde che ha proprie regole grammaticali, sintattiche e lessicali.

GLOSSARIO

Sindrome di Asperger: nell'ambito dello spettro autistico è una forma di autismo ad alto funzionamento, caratterizzata da ridotte capacità comunicative e di socializzazione. A differenza del più comune autismo non implica anche disabilità intellettive o linguistiche.

Sindrome di Tourette: disturbo neurologico caratterizzato dalla presenza di tic multipli e ripetuti che riguardano sia movimenti incontrollati che suoni o vocalizzi involontari.

Stereotipie: nei disturbi dello spettro autistico sono schemi comportamentali o vocali ripetitivi, rigidi, afinalistici, generalmente inappropriati al contesto, che possono interferire con il funzionamento sociale della persona.

Stigma: in psicologia sociale significa attribuire qualità negative a una persona o un gruppo di persone che condividono una caratteristica che rimanda a una condizione sociale e alla reputazione in senso generico.


Grazie per la tua attenzione.