



# Raccomandazioni pratiche per l'interazione con persone sorde

## Raccomandazioni per il personale infermieristico

1. Strategie comunicative	5
2. Ausili tecnici	8
3. Partecipazione e attività	9
4. Supporto sociale ed emotivo	10
5. Resilienza e risorse	12
6. Disagio e consapevolezza	13

## Raccomandazioni per le organizzazioni

1. Disponibilità e trasferimento di conoscenze	15
2. Infrastruttura e ambiente	16

Nel 2014 la Svizzera ha aderito alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD).

Ci impegniamo così a supportare le persone con disabilità eliminando le barriere, contrastando la discriminazione e favorendo inclusione e pari diritti.

Un deficit uditivo può manifestarsi come una perdita dell'udito, un'ipoacusia insorta in età avanzata o una sordità totale. Non esiste quindi un solo tipo di disturbo uditivo. Le conseguenze sulla vita e sulla routine quotidiana delle persone coinvolte variano notevolmente da individuo a individuo.

# Raccomandazioni per il personale infermieristico

Questa guida è pensata principalmente per il personale infermieristico che, nel suo lavoro quotidiano, può contribuire in modo significativo a migliorare la qualità della vita delle persone con deficit uditivo.

Nell'interazione con persone sorde, il linguaggio dei segni rappresenta lo strumento di comunicazione più importante. Si consiglia pertanto al personale infermieristico di apprenderlo.

## **Raccomandazione generale**

Interagisci sempre alla pari con le persone con deficit uditivo e mostra rispetto per le loro conoscenze specialistiche e per le loro strategie personali di

## 1. Strategie comunicative

### **Ambiente circostante**

Per iniziare la conversazione, scegli un ambiente tranquillo, senza rumori di sottofondo o altri colloqui. Assicurati che l'illuminazione sia buona, affinché il viso e le labbra delle persone siano ben visibili.

### **Primo contatto**

Dai un colpetto sulla spalla alla persona sorda e aspetta che venga stabilito un contatto visivo.

### **Contatto visivo**

Durante la conversazione, mantieni il contatto visivo.

### **Posizione**

Rivolgiti sempre verso la persona con deficit uditivo e non coprire il viso in modo che la bocca rimanga ben visibile. Non indossare, per esempio, una mascherina.

### **Lingua e gesti**

Generalmente è meglio preferire la lingua standard. Assicurati di parlare in modo naturale e a una velocità adeguata, di usare frasi brevi e termini chiari e di uso comune. Integra la comunicazione verbale con gesti di supporto.

## Immagini

Integra le informazioni verbali con ausili visivi, come immagini o grafici, e supporta la comunicazione indicando gli oggetti. Evita di indicare e spiegare contemporaneamente, per consentire alla persona con deficit uditivo di leggere le labbra.

## Riduzione dei rumori

In accordo con le persone coinvolte, riduci rumori di sottofondo fastidiosi, come la televisione o la musica ad alto volume, per favorire una comunicazione chiara.

## Richiesta di conferma

Assicurati, con una richiesta di conferma, che la persona abbia compreso. Chiedi eventualmente di ripetere quanto detto.

## Informazioni scritte

Se necessario, fornisci le informazioni principali anche in forma scritta, se possibile in lingua facile.

## Temi / Situazioni difficili

In situazioni difficili, ad esempio se una persona sta per essere sottoposta a un intervento chirurgico, coinvolgi sempre, previo accordo, interpreti della lingua dei segni o, se necessario, esperti in interpretazione scritta.

**Riferimento alla CRPD:** L'articolo 9 (Accesso alla comunicazione) e l'articolo 21 (Libertà di espressione e accesso all'informazione) impongono un accesso paritario alla comunicazione.



## 2. Ausili tecnici

### **Utilizzo di apparecchi acustici**

Sostieni le persone con deficit uditivo nell'utilizzo di apparecchi acustici. Assicurati che li utilizzino, regolino e curino correttamente.

### **Sistemi / Ausili uditivi in luoghi pubblici**

Impegnati per garantire la disponibilità e la funzionalità di loop a induzione e altri ausili tecnici nei luoghi e nelle strutture pubbliche. Offri aiuto per regolare correttamente gli apparecchi acustici (modalità T).

### **Promozione di strategie comunicative**

Incoraggia l'elaborazione e l'attuazione di strategie comunicative (pagine 5-6) anche nella tua organizzazione. Promuovi una comunicazione più efficace grazie a un ambiente adeguato, a un posizionamento corretto durante le interazioni e all'uso di apparecchi acustici.

**Riferimento alla CRPD:** L'articolo 26 (Riabilitazione) prescrive l'utilizzo di tecnologie per facilitare la partecipazione delle persone con disabilità. L'articolo 20 (Mobilità personale) prescrive l'accesso a mezzi adeguati per promuovere l'indipendenza nella vita quotidiana.

## 3. Partecipazione e attività

### **Apertura al cambiamento**

Motiva le persone con deficit uditivo ad affrontare attivamente i cambiamenti del loro udito, per esempio sottoponendosi a un esame audiometrico. Cerca di incoraggiarli ad accettare questi cambiamenti. Sostieni loro e i loro familiari nel chiarimento di dubbi e indirizzali all'aiuto di servizi specializzati.

### **Partecipazione alle attività**

Segnala luoghi specifici con una buona acustica e ausili uditivi, come microfoni PartnerMic e sistemi FM. Ciò consente alle persone interessate di partecipare attivamente alla vita sociale nel proprio contesto. Offri aiuto per chiarire se sono necessari esperti in interpretazione scritta o interpreti di linguaggio dei segni.

### **Rivendicazione di diritti**

Dimostrati disponibile a chiarire il diritto ad ausili uditivi, interpreti del linguaggio dei segni o altri dispositivi che contribuiscono a migliorare la comunicazione.

**Riferimento alla CRPD:** Articolo 30 (Partecipazione alla vita culturale e sociale). Attività mirate rafforzano la partecipazione sociale e il benessere.

## 4. Supporto sociale ed emotivo

### **Integrazione sociale**

Aiuta attivamente le persone con deficit uditivo a trovare il modo di creare e mantenere contatti con gli altri, facilitando l'integrazione ed evitando l'isolamento.

### **Supporto emotivo**

Chiarisci se e quale tipo di sostegno potrebbe aiutare queste persone. Se necessario, offri aiuto indirizzandole a servizi di consulenza specialistica o di supporto psicosociale.

### **Accettazione della perdita uditiva**

Incoraggia le persone interessate a parlare apertamente della loro perdita uditiva o sordità e ad accettare l'aiuto di altri.

**Riferimento alla CRPD:** L'articolo 19 (Vita indipendente e inclusione nella comunità) sottolinea il rafforzamento delle reti sociali. L'articolo 25 (Salute) prescrive l'accesso ai servizi sanitari.



## 5. Resilienza e risorse

### **Resilienza**

Aiuta le persone con deficit uditivo e i loro familiari a integrare la perdita dell'udito nella loro vita quotidiana e a gestire in modo costruttivo le emozioni negative.

### **Rafforzamento delle capacità**

Individua le capacità e le risorse della persona con deficit uditivo e sostienila attivamente nel ricorso a tali risorse.

### **Ricerca di senso e lavoro biografico**

Aiuta le persone interessate a comprendere il loro deficit uditivo nel contesto della loro storia e ad accettare i problemi associati come parte della propria vita.

**Riferimento alla CRPD:** Gli articoli 3 e 26 sottolineano l'importanza di promuovere l'autodeterminazione e la salute mentale.

## 6. Disagio e consapevolezza

### **Rispetto del disagio**

Incoraggia le persone colpite a parlare apertamente della perdita dell'udito, affinché possano superare meglio un eventuale disagio. Tieni conto del loro background culturale e sociale. Aiutale a riconoscere i vantaggi degli apparecchi acustici e dei dispositivi di ausilio.

### **Sensibilizzazione del contesto**

Coinvolgi il contesto sociale quando si devono prendere decisioni importanti.

### **Prevenzione di malintesi**

Assicurati di agire sempre con la massima trasparenza quando attui o pianifichi provvedimenti. Decidi insieme alle persone coinvolte, consentendo loro di mantenere la propria indipendenza.

**Riferimento alla CRPD:** L'articolo 8 (Accrescimento della consapevolezza) combatte pregiudizi e discriminazioni.

# Raccomandazioni per le organizzazioni

Le organizzazioni e le istituzioni hanno la responsabilità di creare risorse per promuovere una comunicazione senza barriere.

Nell'interazione con persone ipoacusiche, ciò include anche l'assistenza tecnica e personale, spazi ottimali e il trasferimento attivo di conoscenze ed esperienze tra il personale infermieristico.

## 1. Disponibilità e trasferimento delle conoscenze

### **Disponibilità di strumenti**

L'organizzazione garantisce che gli strumenti siano facilmente accessibili e che il loro utilizzo sia coordinato in modo ottimale con l'ambiente.

### **Disponibilità di interpreti della lingua dei segni**

L'istituzione fornisce risorse per poter usufruire dell'aiuto di interpreti della lingua dei segni.

### **Coordinamento con altri fornitori di servizi**

L'organizzazione contribuisce a forme di supporto per visite presso audiologi e altri specialisti.

### **Promozione di conoscenze e competenze**

L'istituzione si impegna a condividere le conoscenze e sostiene in modo specifico la formazione e l'aggiornamento professionale sull'accessibilità nell'interazione con persone ipoacusiche.

**Riferimento alla CRPD:** Gli articoli 9 e 20 (Mobilità personale) sottolineano l'accesso a dispositivi e servizi di assistenza per una migliore partecipazione.

## 2. Infrastrutture e ambiente

### **Acustica ambientale**

L'istituzione si impegna a creare una buona acustica degli ambienti. Ciò si può ottenere, in particolare, utilizzando tappeti, tende e materiali fonoassorbenti. A tal fine, è possibile consultare degli specialisti.

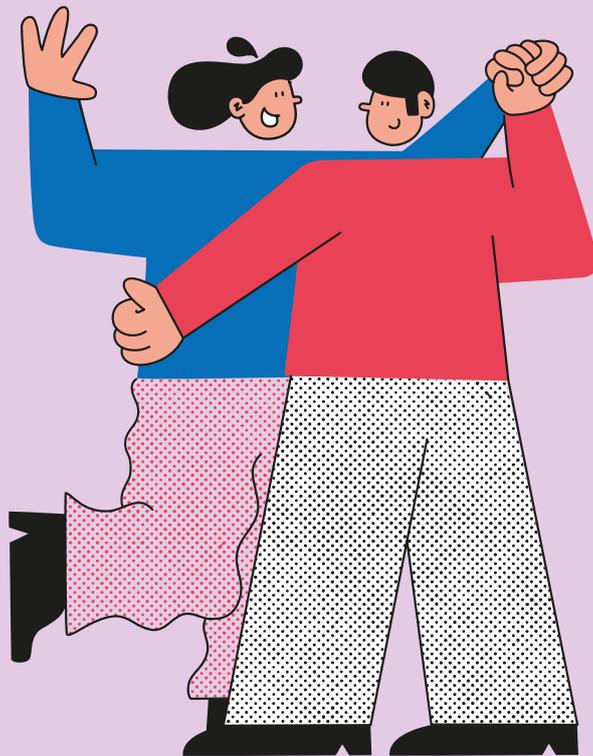
### **Sicurezza**

Se necessario e possibile, l'organizzazione prevede di installare dispositivi di sicurezza. Questi possono essere, ad esempio, segnali luminosi, telecamere per campanelli o rilevatori di fumo.

### **Disposizione dei posti a sedere**

Per la comunicazione in gruppo, l'istituzione si assicura che i partecipanti possano essere disposti in cerchio o a forma di U con semplicità. In questo modo, tutti i partecipanti possono seguire la conversazione allo stesso modo.

**Riferimento alla CRPD:** L'articolo 9 (Accessibilità) prescrive alle istituzioni la rimozione di barriere e la creazione di un ambiente accessibile.



# Contribuenti

## Autori

**Prof. Daniela Händler-Schuster**

Dipartimento Salute, ZHAW

**Dr. Colette Schneider Stingelin**

Dipartimento Linguistica applicata, ZHAW

## Comitato consultivo

**Prof. Dr. Frank Wieber e Andrea Günthert**

Dipartimento Salute, ZHAW

**Anika Heinrich**

Schweizerischer Hörbehindertenverband Sonos

**Pro Audito Schweiz e Pro Audito St.Gallen**

**Sabrina Schuler**

Schuler Gebärdensprachdolmetscherin

**Prof. Sebastian Probst**

HES-SO University of Applied Sciences and Arts Western Switzerland

**Studenti MScN della UMIT, Tirolo**

Jasmin Brugger, Laura Kammerlander, Bianca Moser, Daniel Risticovic, Juliane Seeger, Valentina Siller

**Dr. Carly Meyer e Dr. Barbra Timmer**

The University of Queensland, Australia

**Prof. Dr. Markus Melloh**

Queensland University of Technology (QUT), Australia

# Sostenitori



Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

**Gesundheit**

Institut für Pflege

Katharina-Sulzer-Platz 9

8400 Winterthur

[ipf.gesundheit@zhaw.ch](mailto:ipf.gesundheit@zhaw.ch)

[zhaw.ch/gesundheit/pflege](https://zhaw.ch/gesundheit/pflege)



DOI : <https://doi.org/10.21256/zhaw-2555>

© 2025 ZHAW – Scuola universitaria di  
scienze applicate di Zurigo