



Il nostro impegno per una comunicazione inclusiva e accessibile

In **Heimat Srl** lavoriamo tra ospitalità, progettazione educativa, comunicazione e iniziative sociali e culturali.

Ogni giorno incontriamo persone, contesti, esperienze ed esigenze differenti. Per questo consideriamo il modo in cui comunichiamo una parte integrante del nostro lavoro.

Crediamo che l'inclusione non sia un'etichetta né l'applicazione rigida di determinate formule linguistiche, ma **un'attenzione costante verso le persone**.

Ci siamo quindi dotati di linee guida interne che orientano la produzione di testi, immagini, materiali informativi e contenuti digitali, con l'obiettivo di costruire una comunicazione rispettosa, comprensibile e accessibile.

I nostri principi

1. Le persone al centro

Cerchiamo di raccontare le persone senza ridurle a una singola caratteristica, condizione o appartenenza.

Prima di evidenziare età, provenienza, genere, disabilità, condizione sociale o altre caratteristiche personali ci chiediamo se questa informazione sia realmente rilevante per ciò che stiamo comunicando.

Quando non lo è, scegliamo semplicemente di non sottolinearla.

Evitiamo inoltre etichette e generalizzazioni che rischiano di trasformare una caratteristica della persona nella sua intera identità.

Quando possibile rispettiamo anche il modo in cui le persone scelgono di definirsi e raccontarsi.

2. Un linguaggio chiaro, naturale e inclusivo

Cerchiamo di utilizzare un italiano semplice, diretto e comprensibile, prestando attenzione a non dare per scontato il maschile come unica forma universale.



Quando possibile privilegiamo termini collettivi o formulazioni inclusive, ad esempio:

- “le persone”;
- “chi partecipa”;
- “il personale”;
- “il gruppo”;
- “il team”;
- “colleghe e colleghi”, quando lo sdoppiamento risulta naturale.

Riconosciamo l'utilizzo di **asterisco, schwa e altre soluzioni grafiche** come uno dei modi attraverso cui il linguaggio contemporaneo cerca di rappresentare una maggiore pluralità di identità.

Nella comunicazione di Heimat preferiamo tuttavia, quando possibile, ricorrere a **soluzioni linguistiche inclusive che siano anche pienamente leggibili e accessibili**, comprese quelle fruite attraverso screen reader e altre tecnologie assistive.

La nostra scelta non nasce quindi dall'esclusione di determinate forme linguistiche, ma dalla ricerca di un equilibrio tra **rappresentazione, chiarezza e accessibilità**.

Inclusività, per noi, significa anche poter accedere facilmente a un'informazione.

Per questo cerchiamo di limitare tecnicismi, acronimi e costruzioni eccessivamente complesse, spiegandoli quando sono indispensabili.

3. Disabilità e accessibilità senza stereotipi

Quando parliamo di disabilità evitiamo narrazioni pietistiche, infantilizzanti o necessariamente “eroiche”.

Una persona con disabilità non viene rappresentata automaticamente come fragile, straordinaria o fonte di ispirazione.

Quando è necessario indicare una disabilità, utilizziamo terminologie rispettose e coerenti con il contesto, riconoscendo che le preferenze linguistiche possono essere differenti da persona a persona.

Allo stesso modo, quando comunichiamo l'accessibilità dei nostri spazi o delle nostre iniziative, cerchiamo di fornire **informazioni concrete e verificabili**.



Preferiamo quindi indicazioni come:

- “ingresso senza gradini”;
- “ascensore presente”;
- “attività adattabile alle esigenze del gruppo”;
- “possibilità di concordare specifiche modalità di partecipazione”.

Evitiamo invece definizioni assolute come “completamente accessibile” quando non possiamo garantire che uno spazio o un’attività risponda a ogni possibile esigenza.

Quando necessario, invitiamo le persone a comunicarci eventuali necessità specifiche senza presumere quali possano essere.

4. Evitare stereotipi e automatismi

Prestiamo attenzione agli stereotipi legati, tra gli altri aspetti, a:

- genere;
- età;
- provenienza;
- nazionalità;
- caratteristiche fisiche;
- disabilità;
- situazione economica;
- professione;
- livello di istruzione;
- composizione familiare;
- orientamento affettivo o sessuale.

Questo vale sia per le parole sia per immagini, video, illustrazioni ed esempi utilizzati nei nostri contenuti.

L’obiettivo non è rappresentare artificialmente ogni possibile differenza in ogni comunicazione, ma evitare che venga proposto sempre lo stesso modello di persona, famiglia, professionista, partecipante o ospite.

5. Una rappresentazione autentica delle persone

Nelle fotografie, nei video e nelle illustrazioni cerchiamo nel tempo di rappresentare una pluralità di persone, età, corpi, generi, famiglie, provenienze e modalità di partecipazione alla vita sociale.



Non vogliamo utilizzare le persone come elementi simbolici per dimostrare l'inclusività dell'organizzazione.

Preferiamo rappresentazioni naturali, coerenti con le attività raccontate e rispettose delle persone coinvolte.

6. Privacy e dignità vengono prima del contenuto

Prestiamo particolare attenzione alla rappresentazione di minori e persone che possono trovarsi in situazioni di vulnerabilità.

La possibilità di pubblicare una fotografia non significa automaticamente che quella fotografia debba essere pubblicata.

Oltre alle autorizzazioni eventualmente necessarie, valutiamo sempre:

- il contesto nel quale l'immagine verrà utilizzata;
- la dignità della persona rappresentata;
- l'effettiva necessità di mostrarla;
- le informazioni che l'immagine potrebbe involontariamente comunicare;
- la permanenza futura del contenuto online.

7. Raccontare i progetti senza paternalismo

Nei progetti educativi, sociali e culturali evitiamo narrazioni fondate esclusivamente sull'idea di "aiutare chi è meno fortunato".

Preferiamo raccontare:

- le esperienze;
- le competenze;
- le relazioni;
- la partecipazione;
- la collaborazione;
- i processi sviluppati;
- i risultati eventualmente raggiunti.

Le persone coinvolte nei nostri progetti non sono strumenti narrativi utilizzati per valorizzare Heimat.

Cerchiamo inoltre di non definire qualcuno esclusivamente attraverso una situazione di difficoltà.



Una condizione di vulnerabilità può riguardare una fase della vita e non rappresentare necessariamente un'identità permanente.

8. Riconoscere la pluralità delle famiglie

Quando comunichiamo nell'ambito dell'ospitalità o delle attività educative utilizziamo un concetto ampio di famiglia.

Quando non è necessario specificare diversamente, preferiamo espressioni come:

- “famiglie”;
- “genitori”;
- “adulti di riferimento”;
- “accompagnatori”.

Evitiamo di presumere che ogni nucleo familiare corrisponda a un unico modello.

9. Provenienza, lingua e cultura

La provenienza geografica, culturale o nazionale viene indicata quando è realmente pertinente rispetto al contenuto.

Cerchiamo di evitare formulazioni che creino automaticamente una contrapposizione tra un presunto “noi” e “loro”.

Quando comunichiamo con persone che non parlano correntemente italiano, cerchiamo inoltre, quando possibile, di rendere disponibili le informazioni essenziali in altre lingue o attraverso testi facilmente comprensibili e traducibili.

10. Accessibilità digitale

Consideriamo l'accessibilità digitale un **percorso di miglioramento continuo**.

Sul nostro sito e nei nostri contenuti digitali adottiamo e implementiamo progressivamente le seguenti buone pratiche:

- utilizzare un contrasto adeguato tra testo e sfondo;
- evitare caratteri eccessivamente piccoli;
- strutturare le pagine attraverso titoli, paragrafi e spaziature facilmente leggibili;
- inserire testi alternativi (*Alt Text*) nelle immagini significative;
- evitare che informazioni essenziali siano presenti esclusivamente all'interno di un'immagine;
- utilizzare sottotitoli nei contenuti video quando possibile;



- evitare sequenze eccessive di emoji o simboli che possano complicare la lettura tramite tecnologie assistive.

Un impegno sempre aperto

Sappiamo che il nostro sito presenta ancora aree di miglioramento e stiamo lavorando costantemente per aggiornarne i contenuti e le funzionalità.

Se durante la navigazione riscontri barriere, testi poco intelligibili o problemi di accessibilità con le tecnologie assistive, ti invitiamo a segnalarcelo scrivendo a **heimat.torino@gmail.com**: la tua esperienza ci aiuterà a migliorare.

11. Parole semplici, informazioni precise

Una comunicazione inclusiva deve essere anche comprensibile.

Per questo cerchiamo di:

- utilizzare frasi semplici e dirette;
- limitare tecnicismi e acronimi non necessari;
- spiegare i termini specialistici quando indispensabili;
- organizzare le informazioni in modo gerarchico;
- utilizzare titoli, paragrafi e spaziature che facilitino la lettura.

La semplicità del linguaggio non significa semplificare i contenuti, ma renderli più facilmente accessibili.

12. Un processo in continuo ascolto

Il linguaggio e le sensibilità cambiano nel tempo.

Può quindi accadere che una parola, un'immagine o una formulazione possano essere migliorate.

Consideriamo il confronto un'opportunità per rendere la nostra comunicazione più precisa e rispettosa, non la ricerca di una formula perfetta valida per ogni situazione.

Per questo le nostre linee guida sono uno strumento in evoluzione.

Prima di pubblicare un contenuto proviamo a porci alcune domande:

È chiaro?

È necessario specificare quella caratteristica personale?



Sto utilizzando uno stereotipo?

Sto raccontando una persona o la sto riducendo a un'etichetta?

Le immagini rappresentano le persone con dignità?

Sto parlando delle persone o sto parlando al posto loro?

Il contenuto è comprensibile e accessibile al maggior numero possibile di persone?

Se una comunicazione può essere contemporaneamente **più semplice, più precisa e più inclusiva**, cerchiamo di scegliere quella strada.

Segnalazioni e suggerimenti

L'accessibilità e l'inclusione si costruiscono anche attraverso il confronto.

Se riscontri una barriera nella fruizione dei contenuti di **heimat.haus**, oppure vuoi segnalarci una formulazione o un elemento che possiamo migliorare, puoi scriverci a **heimat.torino@gmail.com**.

Ogni segnalazione può aiutarci a rendere i nostri contenuti, i nostri servizi e i nostri progetti più accessibili, chiari e rispettosi.