

COMUNICARE NON È UN CAPRICCIO

Come facilitare la comunicazione
con la persona disabile.
Una guida per genitori,
operatori e insegnanti

LAURA PICCININO



*Strumenti per il lavoro
psico-sociale ed educativo*

FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

COMUNICARE NON È UN CAPRICCIO

**Come facilitare la comunicazione
con la persona disabile.
Una guida per genitori,
operatori e insegnanti**

LAURA PICCININO

***Strumenti per il lavoro
psico-sociale ed educativo***

FrancoAngeli

Copyright © 2016 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Dedicato a tutti i Mario del mondo

Credits delle immagini

<i>Piazza di Spagna, Roma</i> © Ryan Paul Ragnini, Dreamstime.com	pag.	30
<i>Roma, Colosseo</i> © Moreno Soppelsa, Dreamstime.com	»	30
<i>Città del Vaticano</i> © Vladimir Mucibacic, Dreamstime.com	»	30
<i>Cartone della pizza</i> © Billkret, Dreamstime.com	»	32
<i>Fasi di sviluppo del fiore</i> © Jana Guothova, Dreamstime.com	»	32
<i>Previsioni del tempo</i> © Mpater, Dreamstime.com	»	32
<i>Ricetta di un tradizionale piatto della cucina italiana</i> © Ciripasca, Dreamstime.com	»	32
<i>Meteo</i> © Maximmmmmum, Dreamstime.com	»	49

Indice

Presentazione , di <i>Dario Ianes</i>	pag. 9
Introduzione	» 11
1. Affrontare i problemi di comunicazione	» 17
1. La comunicazione gestuale e verbale	» 17
2. Alla Galleria Borghese, il racconto di un'esperienza	» 22
3. Insegnare a interpretare segni e simboli	» 24
4. Facilitare la comprensione	» 26
5. Trovare la propria autonomia	» 29
6. Prendiamo spunto dalla pubblicità	» 33
7. Non so leggere!	» 36
2. Superare le difficoltà nel quotidiano	» 41
1. Muoversi nelle attività di tutti i giorni	» 41
2. Imparare a orientarsi nel tempo	» 42
3. Vivere le attività routinarie	» 52
4. Motivare e coinvolgere	» 63

3. Insegnare a usare immagini e scrittura	pag. 67
1. Percezione e rappresentazione	» 67
2. Riconoscere e interpretare le immagini	» 68
3. Il questionario come strumento di conoscenza	» 70
4. Lavorare con il testo scritto	» 76
5. Libri da sfogliare e storie da ascoltare	» 86
6. Il libro accessibile	» 90
4. Usiamo le nuove tecnologie	» 95
1. Il digitale è per tutti	» 95
2. Giocando si impara	» 99
5. “Che intelligente che sono!”	» 107
6. Mario	» 111
Bibliografia	» 113
Risorse	» 121

Presentazione

Dario Ianes*

Comunicare non è affatto un capriccio, è anzi una strategia evolutiva fondamentale, e ancora più essenziale per persone con disabilità intellettiva. Molto spesso esse, diventate adulte, non vengono più pensate come soggetti attivi di percorsi di apprendimento, ma come persone da assistere e occupare in qualche modo e, troppo spesso, non integrate nella comunità.

Nel testo, invece, vengono proposte e discusse, in senso pedagogico, tante attività di sviluppo di competenze comunicative, ma soprattutto di vita quotidiana nella comunità.

A questo proposito si parla di attività formative rivolte a quelle che negli anni Ottanta venivano definite “abilità integranti”, proprio per sottolineare il fatto che tali abilità hanno un enorme potenziale per facilitare l’integrazione sociale.

Parliamo delle “abilità” di muoversi da soli nella comunità a piedi o con i mezzi pubblici, di usare il denaro per compiere acquisti di beni e servizi, di leggere l’orologio e di gestire il proprio comportamento in relazione al tempo, di riconoscere il significato funzionale di scritte pubbliche e di segni e simboli ecc.

Queste abilità portano nel vivo dei vari ecosistemi comunitari che dovrebbero essere gli ambiti principali di partecipazione sociale per ognuno di noi.

Parlando di tali percorsi educativi, il libro fonda anche un curriculum per tutte quelle realtà educative, di centro diurno socio-educativo e riabilitativo per persone con disabilità intellettiva, che troppo spesso navigano a vista e non hanno una chiara struttura formativa e di obiettivi che li guida in un percorso pedagogico finalizzato.

* Università di Bolzano.

Intrecciata con le argomentazioni pedagogiche leggiamo, intervallata in tanti episodi significativi, la storia di Mario; esperienze descritte con cura da una persona davvero “speciale”!

Buona lettura!

Introduzione

Questo libro parla di comunicazione.

È dedicato a familiari e professionisti che vivono accanto a persone che non hanno raggiunto l'autonomia nella lettura e scrittura e sono disponibili a dare loro aiuto.

Chi è rimasto escluso dal mondo dell'alfabetizzazione, a fronte di tante difficoltà ed esperienze infruttuose, spesso considera la conoscenza del linguaggio scritto un'abilità ormai perduta, si ritrae da qualsiasi forma di apprendimento anche funzionale.

Ma c'è chi ancora non ha perso la voglia di rimanere in relazione con gli altri, nonostante venga condizionato dagli strumenti a propria disposizione e dalla scarsa accessibilità dei mezzi di comunicazione.

Il mondo che ci circonda si dimentica di chi ha bisogni specifici, il contesto crea barriere fisiche e mentali, ostacoli; l'assenza di facilitazioni non permette di superare le difficoltà che si incontrano nella vita quotidiana. Con il tempo le potenzialità vengono trascurate, inibite, dimenticati i bisogni comunicativi di giovani e adulti che, terminato il percorso dell'apprendimento formale, non possono accedere alle informazioni di cui tutti usufruiscono. Compromessa l'autonomia personale, restano privati di identità e di ruolo nella società.

La persona con disabilità è integrata quando può esprimersi e dialogare con la propria cultura, i propri strumenti, i propri codici e quando questa cultura, questi strumenti, questi codici sono compresi e condivisi dal suo ambiente¹.

¹ B. Grasselli (2006), *L'arte dell'integrazione. Persone con disabilità costruiscono percorsi sociali*, Armando, Roma.

Il contesto può inibire o favorire l'inclusione, essere causa di difficoltà per una partecipazione attiva; la mancanza di risposte alle diverse esigenze individuali facilita l'isolamento. La diversità, qualsiasi essa sia, diventa un limite rilevante e si trasforma in handicap quando viene impedita, più o meno consapevolmente, la piena ed effettiva partecipazione alle azioni che riguardano la vita di ciascuno, quando manca un effettivo adattamento.

Accessibilità significa tenere in considerazione le differenze individuali, considerare tempi e competenze diverse, offrire le stesse opportunità, valorizzare invece di limitare.

Presenza e partecipazione possono diventare una spinta alla trasformazione della comunità in cui viviamo.

“Riconosciamo l'eterogeneità umana come condizione naturale delle società e delle persone in cui nessuna diagnosi o certificazione o stigma sociale risponde al riconoscimento dell'originalità e unicità di ogni singola persona, che non è una sommatoria di performance e di sintomi, ma qualcosa di più, qualcosa di diverso perché tutti siamo orgogliosamente imperfetti e tra noi diversi”².

La storia ci ha insegnato che la crescita civile dell'individuo nasce dalla convivenza e dal confronto, l'integrazione delle differenze diventa fonte di ricchezza e di progresso per tutta la comunità. Come scrive Andrea Canevaro: “Intendiamo l'inclusione come metodo e prospettiva in grado di realizzare un processo di conoscenza e di riconoscimento reciproco”.

Il presente lavoro vuole rispondere ai bisogni comunicativi delle persone con disabilità. Descrive come facilitare relazione e partecipazione alla vita sociale, suggerisce i percorsi di apprendimento e le strategie che possono essere sviluppate, partendo dal contesto e dalla motivazione.

Quando si parla di miglioramento delle competenze si fa comunemente riferimento alla riabilitazione, a tutte quelle attività programmate per migliorare o recuperare parte delle funzionalità perdute attraverso esercitazioni e approcci terapeutici.

² *L'inclusione: una questione di classe*, mozione finale della X edizione del convegno internazionale “La qualità dell'integrazione scolastica e sociale”, Rimini, 13-14-15 novembre 2015.

La mia esperienza mi ha insegnato quanto sia importante concentrare l'attenzione alla globalità della persona, a chi ci sta di fronte, essere interessati a capire il carattere, i sogni, ciò che ciascuno vuole fare e sa fare nonostante la disabilità, "scoprire il confine tra limite e possibilità"³. Da un lato le competenze, dall'altro i desideri.

Non dobbiamo dimenticare che ciascuno di noi aspira alla soddisfazione dei propri bisogni, ricerca il benessere affettivo, familiare, sociale, culturale, cerca di raggiungere maggiore soddisfazione personale e una migliore qualità di vita. Ci riferiamo ai bisogni universalmente riconosciuti a cui si deve rispondere senza distinzione alcuna, parliamo, per intenderci, di diritti umani, bisogni che coincidono con i diritti di tutti.

Il libro si articola in una parte più pedagogica ed educativa e una più narrativa, che racconta esperienze di vita quotidiana a dimostrazione che è possibile trovare sempre nuove opportunità per migliorare autonomia e relazioni sociali. Riporto le attività e i momenti significativi che appartengono alla vita di un giovane con disabilità cognitiva attraverso le attività che più lo coinvolgono e gli incontri che gli hanno permesso di crescere, di conquistare autonomie e maggiore libertà. Descrivo come si possa realizzare nella pratica quotidiana ciò che viene enunciato nella parte teorica, dimostro gli effetti positivi e il benessere psicologico di chi vuole vivere con gli altri e come gli altri. Racconto come l'ambiente si può trasformare in facilitatore nello sviluppo delle potenzialità; quando le occasioni favoriscono motivazione e interesse è possibile continuare ad apprendere nell'arco dell'intera vita.

L'obiettivo è riportare le competenze acquisite in tanti anni con l'intenzione di trasmettere conoscenze e promuovere approfondimenti, suggerire come individuare nelle diverse situazioni le occasioni per comunicare, interagire con gli altri, quali strategie utilizzare e come adeguare l'esistente alle diverse risorse.

Una società accogliente permette alla persona con disabilità di mantenere un atteggiamento aperto, curioso, esplorativo quando rende possibile l'individuazione di percorsi facilitanti, alternativi.

³ A. Battaglia, A. Canevaro, A. Leone, M. Chiurchiù, M.M. Pierro (2002), *Figli per sempre*, Carocci Faber, Roma.

È possibile, partendo non dalle disabilità ma dalle abilità che ciascuno possiede raggiungere livelli alti di soddisfazione personale e di inclusione sociale.

Così come si richiede alla persona con disabilità un impegno costante a migliorare le proprie competenze, ricorrendo a sostegni e sussidi, anche alla collettività vengono chiesti attenzione e rispetto delle differenze in un'ottica di cambiamento attraverso lo scambio e la condivisione.

Ho riportato un'esperienza di visita guidata alla Galleria Borghese di Roma mettendo in risalto tre aspetti: la comunicazione empatica, il questionario come tentativo di riconoscere i propri sentimenti e il valore della narrazione.

Perché il museo in un libro che parla di comunicazione?

Due sono i motivi principali: il primo perché considero il ruolo educativo dell'espressione artistica, nelle sue forme più varie come la musica, il teatro, la danza, le arti visive.

Il secondo riguarda l'accessibilità.

Il museo infatti si interroga da sempre su come rispondere alle differenti esigenze dei visitatori proponendo un'offerta culturale diversificata, quali strategie adottare per facilitare l'incontro con l'arte e divulgare le conoscenze.

Il museo è lo spazio della comunicazione, è il luogo dei messaggi, delle emozioni.

Gli ultimi studi che riguardano il museo e la sua accessibilità non fanno riferimento esclusivamente alle barriere architettoniche, ma tengono conto delle differenze di ciascun individuo anche in riferimento alla varietà degli stili di apprendimento.

La persona incontra e si confronta con nuove conoscenze in uno spazio vitale, un ambiente che si modella a seconda delle differenze.

Il museo dunque come luogo che pratica la cultura dell'inclusione.

In altre parole, "l'accessibilità odierna riformula nuove prassi, cercando di suggerirne il suo ruolo universale a partire anche dalla nota distinzione fra museo tempio (imponente, ieratico, in cima a una scala) e museo forum (aperto, dialogico, collaborativo) che tuttora guida

lo sviluppo della cosiddetta nuova museologia”⁴. Un museo accessibile è innanzitutto un luogo empatico che ha come obiettivi ascolto e coinvolgimento. A questo scopo esso è chiamato a rimuovere le barriere sensoriali, fisiche, cognitive ma anche culturali ed economiche per permettere ai visitatori di sentirsi parte attiva e, insieme, pienamente rappresentati.

Quando parliamo di comunicazione non possiamo dimenticare il contributo che hanno dato in questi anni Anna Contardi e Daniele Castignani che dirigono la collana “Laboratori per le autonomie”. I libri nascono dall’esperienza cresciuta all’interno dei percorsi di educazione all’autonomia dell’Associazione Italiana Persone Down (AIPD), esperienza che si è dimostrata strumento utile a familiari ed educatori che hanno a cuore la crescita e l’emancipazione delle persone con disabilità. Condivido metodologie e strategie operative, alcune delle quali sono trattate in queste pagine.

In questo libro descrivo ricordi di lavoro e di vita vissuta a fianco delle persone con disabilità. Non presento verità, riporto eventi che mi sono familiari in forma divulgativa, esempi concreti e reali. Scrivo sotto forma di diario, uno strumento con cui è possibile riflettere, identificarsi e tentare una ricerca tra le parole e i significati.

Il mio obiettivo è quello di mettere in moto pensieri, idee che prendano spunto dal racconto a cui si riferiscono, lasciando il lettore libero di interpretarle e di utilizzarle in modo personale e creativo.

Quando inizio a scrivere mi viene spesso chiesto di preparare un manuale, di creare un testo che rappresenti una guida dove strategie e traguardi vengano esplicitati. Chi si occupa di educazione “speciale” o di riabilitazione sente il bisogno di avere un “elenco di istruzioni” che specifichino i passi da seguire per portare a un miglioramento delle abilità.

Dal mio punto di vista ritengo che sia difficile se non impossibile classificare e raccogliere i comportamenti per riunirli e riproporli anche se si tratta di contesti simili. Così come ciascuno è diverso l’uno dall’altro anche ogni esperienza è legata a una situazione particolare,

⁴ M.C. Ciaccheri (14/5/2015), “L’accessibilità museale come rivoluzione culturale”, *Che fare*, <https://www.che-fare.com/laccessibilita-museale-come-rivoluzione-culturale/>.

sono storie differenti che appartengono alle persone che le hanno vissute. Di fronte a un nuovo individuo, all'interno di un contesto che sempre si caratterizza in modo diverso, la risposta non è mai la stessa.

Si conoscono esperienze diverse non per ricalcarle, ma per trarre spunto da esse e trasformarle in stimolo per avviare percorsi nuovi e personalizzati.

Conoscere la diagnosi, le capacità, le strategie che ciascuno utilizza per risolvere problemi non basta. È necessario assumere la diversità come spinta creativa.

Conoscere quindi per poi abbandonare la strada che sembra nota per un nuovo originale percorso, non dobbiamo perdere sorpresa, meraviglia, curiosità.

Dobbiamo trovare soddisfazione anche nei piccoli cambiamenti, recuperare la capacità di superare incertezze e delusioni.

Porsi delle domande e cercare sempre nuove risposte significa intraprendere nuove strade, cercare nuovi traguardi perché ogni nuovo incontro porta nuove conoscenze.

Dobbiamo essere sospinti da quell'energia che viene da dentro quando si ha fiducia nell'altro, nel cambiamento.

Come scrive un celebre scienziato italiano: “Nel nostro vissuto quotidiano le passioni sono ciò che ci tiene vivi, che ci fa muovere psicologicamente e materialmente, che ci fa alzare dal letto la mattina. Guai quando non ci sono o sono fievoli! Tutta la riserva di carburante rappresentata dalla nostra energia interiore resterebbe inutilizzata senza la ‘scintilla’ prodotta dalla passione”⁵.

⁵ E. Boncinelli (2010), *Mi ritorno in mente. Il corpo, le emozioni, la coscienza*, Longanesi, Milano.

1. Affrontare i problemi di comunicazione

Il linguaggio, prima di significare qualcosa, significa per qualcuno.
(Jacques Lacan)

1. La comunicazione gestuale e verbale

Sogno un mondo dove gli uomini possono comunicare tra loro senza difficoltà.

Se ci fermiamo a osservare con attenzione la gente che ci circonda, ci accorgiamo che le differenze sono tante: ci sono i bambini, gli anziani, ci sono persone che provengono da altri paesi, ci sono uomini che hanno capacità e risorse differenti, così come persone con disabilità fisiche e sensoriali.

In un mondo che gira vorticosamente i momenti di incontro sono sempre più limitati, quando richiedono tempo e risorse vengono rimandati se non annullati.

Le persone vanno e vengono, a volte si sfiorano appena, non si conoscono, restano estranee, indifferenti fino a quando avviene un contatto casuale o voluto. La relazione non è sempre immediata, c'è chi non conosce la lingua, chi comunica in maniera diversa o insolita. Quando qualcuno si rivolge a noi e non comprendiamo il messaggio il più delle volte restiamo interdetti o disorientati. Le parole possono cadere nel vuoto se non tentiamo di instaurare un dialogo, se non cerchiamo di porci alla pari, diventando disponibili e indulgenti nei confronti degli altri.

Chi ha bisogno di aiuto si aspetta risposte, resta in silenzio, in attesa; a volte non ripete la richiesta e, inibito, desiste.

Vivere insieme, interagire, adattandoci agli altri, comunque essi siano, è possibile quando i rapporti diventano frequenti, siano essi casuali o cercati, quando siamo disponibili all'incontro e al confronto senza pregiudizi o preconcetti.

Mettersi in relazione con l'altro diverso da noi è una pratica virtuosa, è una condotta da perseguire; necessita attenzione, disponibilità al coinvolgimento; dipende dalla sensibilità e dalla volontà di ciascuno.

Comunicare con tutti non è facile, spesso richiede uno sforzo, il più delle volte non siamo abituati ed educati a farlo. L'apertura verso l'altro interessa la nostra mente, ascoltare lasciando spazio a emozione e coscienza insieme è un percorso che porta al cambiamento che non tutti sono disposti ad affrontare.

Per trovare un contatto concreto con l'altro è necessario avere approcci personalizzati, differenziati. La relazione prevede continui accomodamenti; impariamo a interagire attraverso eventi che influenzano le risposte immediate e l'agire futuro.

Le esperienze sono continue nel corso della vita, se si considera la diversità delle persone come una ricchezza, l'eterogeneità diventa uno stimolo per scoprire una vasta gamma di modalità espressive a vantaggio di una crescita comune.

Nella società contemporanea si considera vera crescita dell'individuo quando i linguaggi e le conoscenze si integrano tra loro e le potenzialità di ciascuno vengono valorizzate.

Ricordiamo quanto il fattore umano sia determinante nella relazione, più della conoscenza e della messa in pratica di tecniche che facilitano la comunicazione.

Vorrei soffermarmi brevemente sul valore affettivo della comunicazione, sull'importanza della relazione che intercorre tra chi trasmette e chi ascolta, tra emittente e ricevente.

Sappiamo che in una buona comunicazione lo scambio deve essere paritario, da un lato la capacità di coinvolgere, dall'altro la disponibilità a ricevere. Le caratteristiche del dialogo possono determinare e condizionare la qualità di ogni rapporto. Una buona relazione rinforza e rinsalda il legame tra le persone.

Nell'azione educativa si entra in collegamento con l'altro quotidianamente e di continuo.

Il più delle volte cogliamo solo alcuni aspetti della comunicazione.

Quando l'attenzione è rivolta al linguaggio verbale, al contenuto logico delle espressioni, è facile trascurare i sentimenti che sottostanno al parlato.

Quando invece non consideriamo solo i contenuti verbali, ma anche quelli simbolici, quando ascoltare è partecipazione e coinvolgimento emotivo, la comunicazione fa un salto di qualità e si arricchisce di significati più maturi.

Entrano in gioco risorse personali quali la capacità di ripensare, di riconoscere i propri sentimenti e quelli altrui, i desideri e le aspettative.

Si dice empatica la persona che possiede la capacità di entrare in sintonia con gli altri, che è in grado di mettersi in contatto con chi gli sta vicino, che capisce e tiene conto delle emozioni rispettando le diversità individuali.

È una persona che riesce a costruire vicinanza e intimità, che vuole conoscere il destinatario del messaggio e comprendere ciò di cui ha bisogno. E ancora cerca di capire ciò che può essere percepito, agevola il dialogo adattandosi agli interessi e alle diverse competenze.

Conoscere queste strategie si è dimostrato utile nella pratica educativa, ne ho personalmente apprezzato l'efficacia.

Entrare in rapporto con l'altro, quando l'altro è una persona disabile è, a volte, assai difficile. Occorre predisporre a incontrare chi comunica in modo differente, essere disponibili e motivati, avere del tempo da dedicare.

Se vogliamo migliorare la relazione dobbiamo concentrare la nostra attenzione soprattutto su gestualità, atteggiamenti e modi di essere.

E mi vengono alla mente gli studi sui segnali che il corpo trasmette, sul rapporto tra linguaggio e sentimenti.

Paul Watzlawick in *Pragmatica della comunicazione umana* individua cinque assiomi della comunicazione e al primo posto pone: "È impossibile non comunicare": qualsiasi interazione umana è una forma di comunicazione, anche chi non crede di comunicare comunica sempre qualcosa a chi gli sta di fronte.

Secondo i linguisti più del 90% della comunicazione non è strettamente legata alla parola.

La parola trasmette sì concetti, informazioni, pensieri ed è in grado di riferire il presente, il passato e il futuro, ma quali altri fattori