

Problemi di comunicazione e relazione

A cura dei collaboratori del portale Handitecno

Quando non possiamo comunicare i nostri pensieri, non possiamo domandare ciò che ci serve sapere, quando non possiamo conversare... siamo in una condizione di isolamento e frustrazione.

Questa è la condizione in cui si trovano molte persone in conseguenza di patologie severe che impediscono l'uso della voce per comunicare e interferiscono con la capacità motoria e in alcuni casi anche con le prestazioni mentali.

Per venire incontro a questa particolare condizione, esistono strumenti tecnologici che rendono possibile una comunicazione in forma di messaggi scritti o messaggi in voce esplicitando così in forma chiara per l'ascoltatore richieste che altrimenti rimarrebbero inesprese.

Il nome con cui genericamente vengono classificati questi ausili per la comunicazione è quello di "comunicatore", uno strumento capace di tradurre il pensiero in domande verbali.

Ostacoli

L'uso dei comunicatori può essere difficoltoso per tutti coloro che sommano su di sé disabilità plurime e oltre alla impossibilità di parlare si trovano o in una situazione di ritardo mentale o di deficit motorio di una certa gravità. Questa condizione rende difficile o impossibile l'utilizzo di un computer con periferiche standard, e occorre fare ricorso ad ausili HW e SW specifici o a comunicatori portatili.

Un ostacolo può essere rappresentato dall'investimento richiesto per addestrare l'alunno all'uso dello strumento; la comunicazione, attraverso strumenti tecnologici, infatti, richiede un consistente lavoro di formazione che metta in condizione l'alunno di affrontare scelte in cui entrano in gioco competenze precise.

Altro ostacolo indiretto può essere rappresentato dal lavoro necessario per strutturare gli ambienti della classe in modo ottimale, pena una situazione difficile da gestire e debole dal punto di vista dell'efficacia formativa.

Possibili soluzioni

Per facilitare la comunicazione si può fare ricorso a dispositivi più o meno complessi chiamati Comunicatori.

I comunicatori, siano essi collegabili o meno al computer, consentono ad una persona con problemi di emissione vocale di comunicare le proprie esigenze attraverso codici prestabiliti. I codici possono essere personalizzati, utilizzando parole, frasi, pittogrammi, icone ecc...

Esistono comunicatori portatili, delle dimensioni di un registratore di cassette, e comunicatori che possono essere sia portatili che collegabili ad un computer.

L'emissione della richiesta avviene attraverso segnali sonori e/o visivi, per i messaggi vocali fanno in genere ricorso ad una voce registrata (vocabolario limitato) o ad una voce sintetizzata (vocabolario illimitato).

La scelta del comunicatore adatto è un percorso delicato che deve tenere conto di aspetti tecnologici ma anche di aspetti psicologici e, a scuola, di aspetti didattici; occorre quindi nella fase progettuale il lavoro coordinato di una équipe pluridisciplinare che sappia coniugare aspetti di tipo sanitario (postura) con le esigenze pedagogiche del soggetto e della classe.

Organizzazione dell'attività scolastica

Per i soggetti che usano strumenti di comunicazione per l'interazione sociale di base importante soprattutto un uso diffuso dello strumento, non limitato all'attività scolastica in senso stretto (in classe) ma in grado di sostenerlo utilmente anche nelle attività ricreative, nei contatti occasionali, nei trasferimenti o altro.

Un numero maggiore possibile di soggetti dovrà essere in grado di interagire con lui e apprendere quindi il suo codice comunicativo. Possibilmente tutte le persone con cui può avere dei contatti a scuola: insegnanti, compagni, ausiliari, assistenti... Se necessario vanno previsti brevi incontri per illustrare le tecniche usate.

Se si usano comunicatori alfabetici, basati sul computer e la sintesi vocale, sarà più difficile avere a disposizione il computer in tutti i momenti in cui può essere necessario comunicare, ma spesso è possibile spostarsi o rinviare il dialogo in un secondo momento.

Poiché le conversazioni fatte attraverso un ausilio richiedono sempre più tempo del normale si raccomanda di evitare di iniziare un dialogo se si sa di non avere tempo sufficiente per portarlo a termine.

I problemi legati all'uso del computer in classe sono estremamente simili a quelli affrontati in altre sezioni di queste schede. Si invia in particolare alle schede "Organizzazione delle attività scolastiche " per ipovedenti e disabili motori.

Ausili per la didattica

Più è efficace la comunicazione più proficua sarà l'azione didattica. D'altra parte è chiaro che è ben difficile fare scuola se non si riesce a instaurare un minimo di interazione sociale.

In certe situazioni di estrema difficoltà è probabilmente fuori luogo parlare di didattica delle discipline ma attraverso la comunicazione simbolica sarà possibile perseguire importanti abilità di tipo sociale.

Potrà però essere valorizzato, dove possibile, l'aspetto verbale delle varie materie di studio effettuando controlli con semplici test a scelta multipla adeguatamente illustrati.

Quando la comunicazione alternativa è basata invece su di un codice alfabetico, con opportune attenzioni è possibile sviluppare buona parte del normale percorso di studio.

Oltre alle attività basate sulla scrittura, l'alunno potrà ad esempio partecipare a dialoghi con l'insegnante e la classe usando un computer con sintesi vocale.

In generale in questi casi i problemi che si presentano sono gli stessi che incontrano altri alunni che devono svolgere con il computer le proprie attività scolastiche.

Si invia in particolare alle schede "Ausili per la didattica" per ipovedenti e disabili motori.

Ausili per l'accesso

Gli ausili comunemente conosciuti per venire incontro ad esigenze di comunicazione alternativa e aumentativa sono i **comunicatori**.

I comunicatori sono strumenti che permettono a soggetti privi di comunicazione verbale di trasmettere messaggi scritti o attraverso messaggi vocali.

Il sistema di funzionamento si basa sulla associazione di un simbolo, una parola o una immagine ad un messaggio registrato.

In base alle loro caratteristiche possono essere suddivisi in **comunicatori portatili** e **comunicatori connessi a un personal computer**.

In assenza totale di comunicazione, questi strumenti permettono una comunicazione alternativa al linguaggio naturale e facilitata soprattutto per l'espressione delle esigenze primarie (es. ho fame, ho sete...). In questi casi una breve frase viene associata ad un elemento (immagine o parola) significativa e riconosciuto dalla persona che ha l'esigenza di comunicare.

La comunicazione avviene con il tocco o la pressione di un dito (o con supporto rigido simile a una penna) in corrispondenza dell'immagine, simbolo, ecc.. Per i comunicatori connessi a personal computer, la selezione dell'immagine, rappresentata sullo schermo, avviene mediante il clic del mouse o strumento alternativo.

I comunicatori possono essere diversi tra loro per forma, dimensioni, tipo di selezione (pressione, video, scelta a scansione, tasto esterno collegato...), modalità di emissione del sonoro (forma scritta, testo scritto).

Adattamenti del computer in base alle esigenze dell'utente

Gli adattamenti più utili in questo ambito sono quelli che migliorano la percezione della schermata e aiutano l'utente a individuarne più facilmente gli elementi principali.

Da evitare schermate troppo complesse, con un numero elevato di icone o con immagini di sfondo che ne riducono il contrasto e la visibilità.

Impostare lo schermo con un buon contrasto testo-sfondo, caratteri di default chiari e abbastanza grandi. Per far questo è necessario rinunciare a definizioni video troppo elevate (massimo 800x600). Le impostazioni del video si definiscono in pannello di controllo /schermo/impostazioni/area dello schermo.

L'aspetto del video in pannello di controllo /schermo/ aspetto/ combinazione

Può essere utile inserire un set di puntatori del mouse di dimensioni più grandi del normale, ma soprattutto di colore vivace.

Su questo argomento si consiglia di consultare l'apposita guida tecnica disponibile in questo sito: Adattamento del PC. Vedere in particolare le sezioni dedicate alle funzioni ingrandenti.

Per migliorare la leggibilità della pagina può essere utile applicare in questo contesto alcuni suggerimenti descritti nella scheda corrispondente della sezione

ipovedenti in particolare riguardo all'ingrandimento e alla migliore definizione degli oggetti che appaiono sullo schermo, a cominciare dal puntatore del mouse.

La postazione di lavoro

Se l'alunno con problemi di Comunicazione-relazione usa il computer in classe, avrà bisogno di un tavolo aggiuntivo solo per il computer.

Scegliere una posizione adatta sotto tutti i punti di vista: funzionalità, controllo da parte dell'insegnante, il meno possibile "emarginante" per l'alunno, utilizzabile dalle classe anche per altre attività.

Effettuare per tempo i necessari lavori di adattamento in modo da evitare (come, purtroppo, succede molto spesso) che il posto dove mettere il computer, e quindi l'alunno disabile, venga scelto in base alla vicinanza all'unica presa elettrica presente in aula.

Prevedere e affrontare anche il problema della prevenzione di furti e vandalismi.

L'alunno e l'ausilio

Il rapporto tra alunno e ausilio propone degli aspetti problematici che vanno considerati con attenzione. Preliminarmente andranno valutati eventuali atteggiamenti e convinzioni pregiudiziali dell'operatore e/o dei familiari, piuttosto che dell'utente.

Gli ausili si propongono innanzitutto al servizio di una comunicazione alternativa e potenziata, rispetto a quanto possibile per un determinato alunno che presenti difficoltà comunicative.

L'iniziativa nel valutare l'opportunità dell'ausilio, l'accettazione e il suo uso quotidiano da parte dell'ambiente non si dovrebbero considerare scontate per almeno tre fattori:

1. L'ambiente può ritenere di comprendere già l'alunno "almeno per le cose essenziali", riuscendo a farlo esprimere "con la mimica, la postura e alcuni suoni"; (sullo sfondo può esservi il timore, anche inconsapevole, che svanisca un tipo di relazione basato sulla dipendenza);
2. Non è adeguatamente diffusa, nei diversi ambienti, un'idea di "comunicazione" allargata, al servizio della crescita e, quindi, della relazione (mancato riconoscimento e/o attribuzione di importanza alla comunicazione per la crescita globale dell'individuo);
3. La tecnologia, in quanto tale, può non apparire molto "amichevole", vale a dire di facile utilizzo, "trasportabile con facilità", con assistenza adeguata.(problema della ricerca, produzione, circolazione d'informazioni ecc.).

Riguardo all'alunno, questi ovviamente non è un'entità astratta: egli stesso potrà presentare difficoltà di accettazione, ad esempio per aver sviluppato un certo tipo di relazione con l'ambiente primario di riferimento (famiglia, assistente, scuola...) nel quale è (forse) consentita una comunicazione dei bisogni più o meno

essenziali con dinamiche psicologiche diverse secondo i casi e che dovranno essere considerate.

L'approccio dell'alunno all'ausilio tecnologico (come per ogni bambino rispetto alle cose del mondo) potrà risentire dell'atteggiamento delle persone per lui importanti, di come essi gli presenteranno le nuove possibilità che gli si potranno offrire, il loro permanere come punti di riferimento ecc. Soprattutto, essi non dovranno dimenticare il loro ruolo pedagogico, di adulti, rispetto alle possibili titubanze iniziali dell'alunno.

Il percorso dell'autonomia

"Efficacia" (come "capacità dell'ausilio di apportare un reale miglioramento alla qualità della vita della persona") e "Flessibilità" (come la "disponibilità di accessori e la facilità di personalizzazione per adattarsi all'ampliamento delle esigenze di autonomia") sono due dei criteri di valutazione generalmente utilizzati riguardo agli ausili.

L'idea che debba esservi un cammino verso l'autonomia dovrebbe essere presente negli educatori/operatori fin dall'inizio, e non dovrebbe darsi per scontato che l'alunno si muova lungo questa direzione.

Anzitutto è richiesto che la persona al fianco dell'alunno riconosca in lui non il fruitore passivo di una macchina, ma la persona in grado di acquisire dall'esperienza quotidiana di uso dell'ausilio competenze di operatore, che vede aprirsi gli spazi di integrazione sociale, di autonomia nel proporre azioni e soluzioni. Orientamento, consulenza e formazione, ribadiamo, sono necessari preliminari. L'autonomia ridimensiona le necessità di assistenza e tende a ridefinire le relazioni con le persone significative, mobilitando risorse emotive prima che cognitive; di ciò va tenuto conto.

La comunicazione efficace può promuovere una crescita della persona ma tocca a chi affianca l'alunno garantire l'efficacia della comunicazione, valutando ad esempio gli eventuali ostacoli socio-ambientali (al fine di promuoverne l'abolizione) e studiando strategie di facilitazione condivisibili. La capacità di usare in autonomia l'ausilio è un processo dinamico e cooperativo e va considerato nella prospettiva dell'autodeterminazione. I passi in questa direzione vanno discussi e pianificati con l'alunno, per abituarlo da subito a prendere consapevolezza con tale processo e apprezzarne le potenzialità.

Tra i fattori da promuovere citiamo:

1. accertarsi, preventivamente, che l'ausilio abbia le caratteristiche tecniche facilitanti tale processo (semplicità d'uso, feedback visivo/sonoro, possibilità di correzione) e assicurarsi che tra le selezioni possibili vi siano sempre ad es. "NO", "SI", "HO SBAGLIATO" ecc.);
2. pianificare tempi regolari e adeguati per allenare all'uso autonomo dell'ausilio; coinvolgere più persone possibili, in modo da allargare gli spazi ed i momenti in cui l'alunno può fruire dell'ausilio della comunicazione.
Comunicare non è sinonimo di parlare: il partner della comunicazione lo sa e quindi supporta lo sviluppo di tale abilità in modo sempre più autonomo: concretamente, può incoraggiare conversazioni e/o supportarlo nel corso di conversazioni, ponendo se necessario domande chiarificatrici, fornendo feedback quando opportuno; anche la gradualità va rispettata, partendo quindi da esercizi di uso autonomo dell'ausilio più semplici (es. selezione di

lettere/frasi/immagini) nella modalità delle scelte multiple, del cloze (riempimento di spazi) o associazioni.

Tali scelte operate in autonomia potranno essere usate dall'utente per esprimere i propri bisogni, per esprimere opinioni e, per la didattica, in situazioni di verifica. Da tali modalità più semplici di comunicazione si passerà man mano a livelli più complessi, verso la comunicazione "aperta". In tal senso sarà opportuno sollecitare opinioni, idee, consentendo e sottolineando le espressioni di disaccordo.

Lo stato emotivo dell'alunno andrà sempre tenuto presente, pertanto sarà vitale un costante contatto con la famiglia.

Accettazione e motivazione

La consapevolezza delle molte funzioni del linguaggio e della comunicazione dovrebbe essere preliminare al porsi il problema eventuale dell'accettazione dell'ausilio.

Estrapolando dalle Linee Guida internazionali per l'uso della metodica della Comunicazione Facilitata, richiamiamo alcune funzioni elencate da Halliday (1975):

- Poter esprimere bisogni e volontà;
- Regolare le azioni degli altri;
- Stabilire legami sociali;
- Espressione di sé;
- Reperimento di informazioni;
- Poter esprimere fantasie;
- Dare informazioni.

Capita infatti di rilevare, tra le possibili prime resistenze, l'idea che siano già assolute le funzioni relative al primo punto ("esprimere bisogni e volontà"), tramite le attuali strategie; con tale atto di rinuncia si ignorano le altre funzioni e con quelle, mi pare, le possibilità di un progetto pedagogico- prima che didattico - a favore dell'alunno.

Peraltro, un ruolo importante dell'operatore (meglio, del team) è proprio quello di ampliare le strategie di comunicazione efficaci, anche secondo i contesti e la situazione contingente.

Nell'esperienza comune, l'ausilio è accettato meglio quanto più precocemente è adottato.

La percezione che può averne, infatti, il bambino piccolo è legata alla possibilità di fruirne in dinamiche di gioco e partecipazione; la famiglia e la scuola possono adottare l'ausilio percependone la valenza per stimolare il bambino a proporre e proporsi, accompagnarlo nell'abilità di fare delle scelte che abbiano delle conseguenze visibili, tramite un'interattività comunicativa e assunzione di responsabilità che possono meglio favorire lo sviluppo affettivo del bambino.

La presunta "diversità" (secondo alcuni marcata ancor più dall'ausilio) viene infatti a cadere se tanto il bambino quanto i compagni e l'ambiente in generale colgono che, tramite esso:

1. Il bambino è in grado di comunicare, in prima battuta o in risposta, controllando i contenuti della comunicazione, cosa altrimenti impossibile a farsi;
2. Riesce a farlo in modo sempre più sicuro e rapido;

3. Le sue abilità sociali e relazionali aumentano.

L'ausilio per la comunicazione può, oggi, essere inteso come hardware (es. Comunicatori simbolici e /o letterali) o come software (specificamente dedicati, con icone, simboli, disegni e o messaggi letterali). In commercio si trovano Comunicatori di diversa grandezza, versatilità e prestazioni, con l'obbligo, sempre presente, di personalizzarne l'individuazione.

Anche i software iniziano a essere in discreto numero, compresi in pacchetti con differenti opzioni (esempio: sezione di videoscrittura e sezione di comunicazione).

I Comunicatori simbolici non pongono (per molti casi) problemi di accettazione relativi all'ingombro; i software vanno installati nel computer, e questo può porre il problema dell'ingombro, che va affrontato e che appare comunque risolvibile con adeguata sistemazione delle parti costitutive e considerando l'ipotesi di un supporto mobile dotato di ruote. In altre parole, l'ambiente-classe non può restare estraneo al problema.

Il discorso cambia se si propone l'uso di un computer portatile sul quale sia installato il software per la comunicazione: tuttavia, a parte l'impegno economico, per molti alunni con disabilità vi sono disturbi associati (per esempio un quadro di disprassia) che può renderne problematico l'uso, pur restando possibili opportuni accorgimenti (es. l'uso associato di una tastiera adeguata).

Un altro problema di accettazione dell'ausilio può essere legato ai "tempi lunghi" dell'espressione comunicativa, qualora si pensi ai comunicatori letterali.

In altri termini: il comunicatore simbolico trasmette vocalmente un messaggio (selezionato con strategie diverse a seconda del tipo di disabilità e di accesso possibile) immediatamente dopo la selezione. Il limite consiste nel numero limitato di messaggi registrabili e/o della loro combinazione (variando da comunicatore a comunicatore).

Un altro vantaggio è la trasportabilità.

Il comunicatore letterale (come pure un software per la comunicazione letterale) offre la possibilità di messaggi più ampi, diversi ecc. ma "soffre" dei tempi più o meno lunghi di "scrittura".

In tal senso si raccomanda, per migliorare l'accettazione e la motivazione, l'uso di un software dotato di predizione dei vocaboli e, relativamente all'uso didattico, che preveda la creazione di cartelle diverse in cui importare da fonti esterne liste di vocaboli, per ottimizzare i tempi e l'organizzazione del lavoro.

Tra le strategie per stimolare la motivazione all'uso dell'ausilio possiamo ricordare:

1. adozione (in favore di tutta la classe!) di momenti di "circle time", nei quali all'alunno sia consentito il tempo adeguato per esprimersi, al pari degli altri;
1. momenti di riflessione/comunicazione con la docente di sostegno, per favorire la consapevolezza delle dinamiche proprie di una comunicazione mediata dall'ausilio e sfruttare tali momenti per esprimere pareri su quanto accaduto (a casa, scuola ecc.) e su quanto si va a progettare.

Prerequisiti e addestramento

Vi sono prerequisiti legati a competenze generali (psicologiche, cognitive, motorioprassiche, linguistiche, sensoriali) sulle quali potrà esprimersi l'Equipe deputata a seguire l'alunno.

Ve ne sono altre sulle quali richiameremo alcuni aspetti:

- **Postura:** la valutazione posturale dell'alunno con disabilità ha un'importanza talora trascurata; in realtà, una postura adeguata è una premessa al servizio non solo della facilità esecutiva ma anche dei tempi di lavoro (attenzione, concentrazione);
- **Componente prassica:** l'accesso all'ausilio per la comunicazione può avvenire in almeno due modi diversi: selezione diretta delle lettere/icone/immagini o tramite scansione in caso di uso di sensori esterni; in ogni caso, l'uso corretto e sufficientemente rapido dell'ausilio prevede l'apprendimento e la pianificazione di sequenze motorie finalizzate, volontarie (prassie) che, in molti casi di disabilità, possono essere pregiudicate da una condizione disprassica più o meno evidente. Tale condizione disprassica, altrettanto spesso, si accompagna ad ansia, scarsa autostima e motivazione di base.

Di conseguenza è chiaro che non è sufficiente, per avviare e garantire una comunicazione efficace, porre un ausilio dinanzi ad una persona. Occorre considerare l'ipotesi di meccanismi e strategie di facilitazione, intese come combinazione di supporto fisico ed emotivo da parte di "facilitatori" che affiancano questo progetto di "sviluppo della comunicazione" i cui confini sono più larghi e il cui terreno è più difficile di quanto possa sembrare. Una metodica nata proprio al servizio di tali difficoltà è quella della Comunicazione Facilitata (oggi codificata da Linee Guida internazionali), anche se, ripeto, il concetto di facilitazione è presente nell'idea stessa di comunicazione efficace ed, in particolare, non è estranea al mondo della riabilitazione. Tutto questo pone in rilievo la necessità di un addestramento all'uso dell'ausilio che non si esaurisca nel fornire notizie tecniche più o meno semplici sull'uso (accensione, funzioni ecc.).

- **Processi attentivi:** parliamo, in particolare, di attenzione visiva ed uditiva. E' importante che gli ausili per la comunicazione prevedano:
 1. la possibilità di personalizzare il numero di caselle attive e il contenuto delle caselle, non solo come messaggi vocali in uscita ma, anche, come tipo di immagini associabili (lettere, frasi, disegni, foto, immagini ecc. che attirino l'attenzione dell'alunno a seconda della sua età, delle sue preferenze ecc.);
 2. la pianificazione, in caso di necessità di uso con scansione, di velocità variabili. L'alunno dovrà acquisire, ovviamente, abilità percettive e tempi attentivi sufficienti per un uso corretto e significativo dell'ausilio.
- **Ricerca visiva:** possiamo così definire l'abilità di portare lo sguardo e discriminare sulla tastiera (o comunicatore o tastiera virtuale sul video) le lettere, simboli, immagini: tale abilità andrà allenata, partendo da immagini e/o oggetti significativi, tenendo anche in conto programmi di addestramento specifici (es. 10 Dita di Fogarolo; Tastiera 1 e 2 di I. Sacchi).

- **Meccanismi di controllo/feedback:** la possibilità di avere e monitorare le proprie selezioni letterali/simboliche è molto importante; per tale motivo ogni selezione dovrà avere un ritorno vocale e visivo sui quali l'alunno eserciterà la propria attenzione, sviluppando l'abilità di correzione.
- **Coordinazione oculo-manuale:** è un requisito di ovvia importanza: anche questo, come altri, può essere preso in carico (anche) in riabilitazione. Aggiungiamo che la stabilizzazione di tale abilità si avvantaggia di quei processi di feedback e monitoraggio cui si è prima accennato. In definitiva, l'addestramento preliminare all'uso dell'ausilio (eventualmente in sincronia con il contesto riabilitativo) passa attraverso o la formazione dei genitori o la formazione dei docenti.