

Strumenti di comunicazione utili a superare le barriere del linguaggio (BRAILLE e LIS)

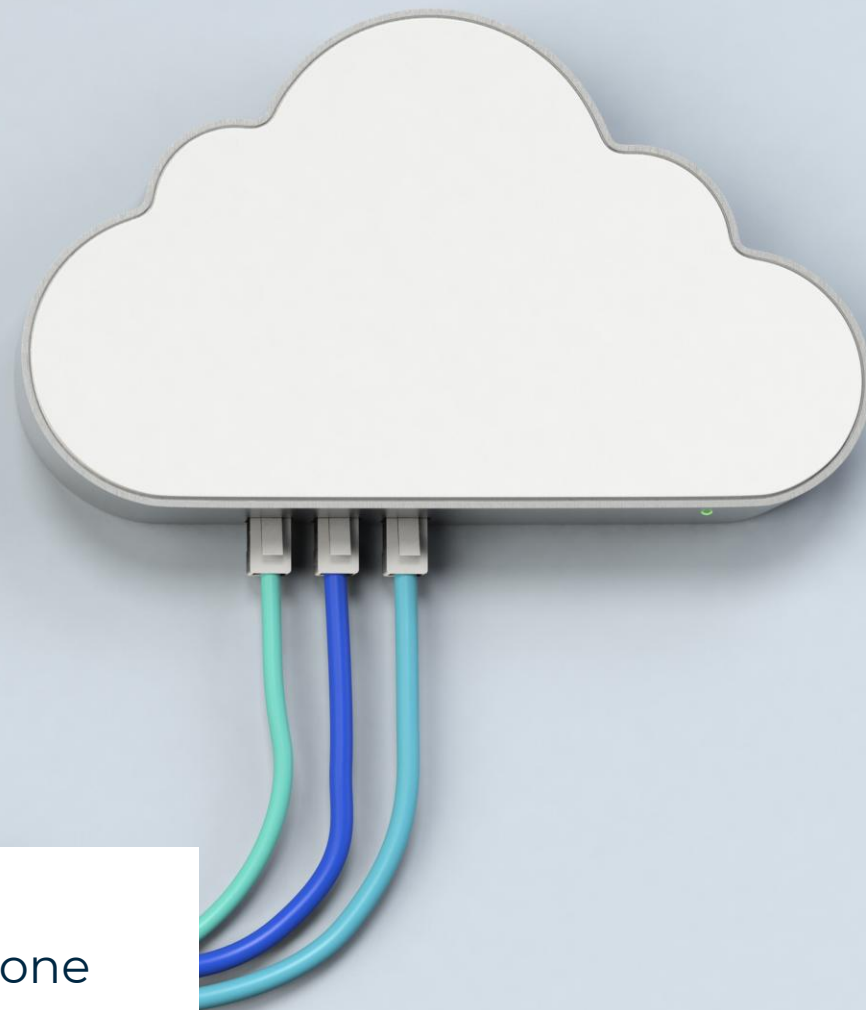
Tecniche di Comunicazione Inclusiva

a cura di Rossana Fiorini

Docente di Alta Formazione nell'ambito della comunicazione

Interprete e Docente LIS-LIST *doppio titolo e certificato di qualità* - Docente di Teoria della Comunicazione, Italiano, Storia, Geografia, Latino e L2 (Italiano per Stranieri) - Assistente alla comunicazione - Tecnico RBT e operatore spettro autistico - Tutor per l'apprendimento – Esperta MA.VI. - Editor testi

rossanafiorini84@gmail.com - 3394719816

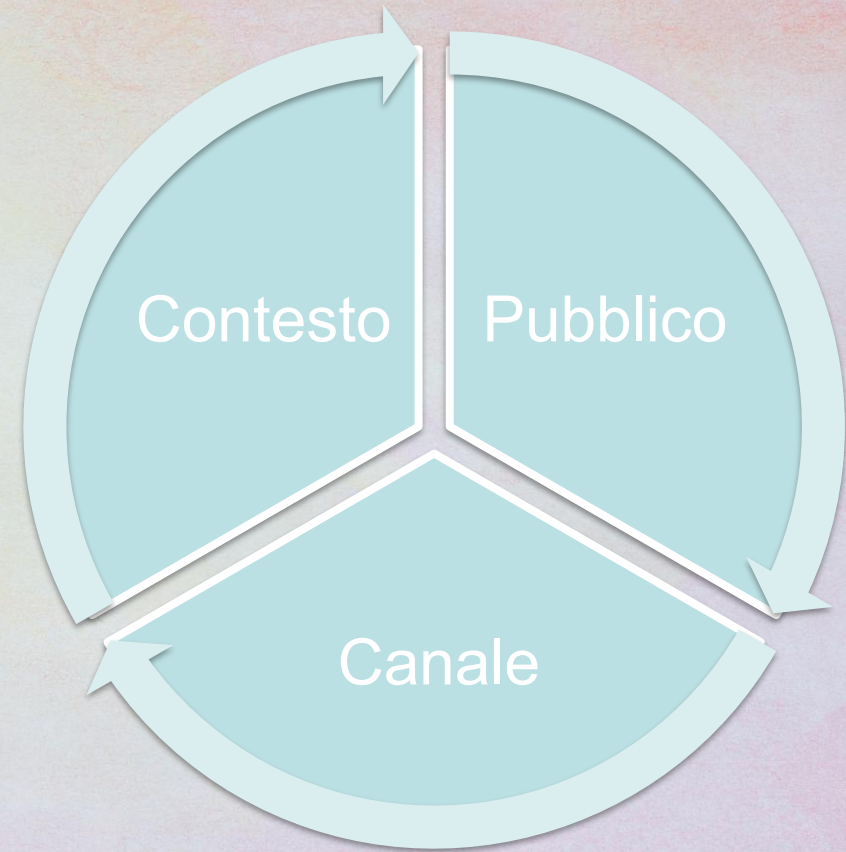


Tecniche di Comunicazione Inclusiva

La comunicazione non è solo ciò che diciamo, ma **come** lo diciamo. Un messaggio efficace tiene conto del **contesto**, del **pubblico** e dei **canali**. **Adattare lo stile** significa aumentare la comprensione, ridurre le ambiguità e favorire la relazione.

La comunicazione inclusiva è uno strumento essenziale per far sentire ogni persona parte integrante della comunità e della società in generale, a prescindere dal suo livello iniziale di partecipazione. Si tratta di un processo che **riconosce e valorizza la diversità**, assicurando a tutti un ruolo attivo e prevenendo qualsiasi forma di esclusione.

All'interno di una comunità i livelli di coinvolgimento non sono mai uniformi: c'è chi partecipa **attivamente** fin da subito e chi **resta ai margini**. Proprio qui entra in gioco la comunicazione inclusiva, che ha il potere di avvicinare anche i membri più silenziosi o meno



🌟 **Una comunicazione adattata è più inclusiva, più chiara e più persuasiva.**

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Adattare il proprio stile comunicativo in base alle esigenze del destinatario

Fare **comunicazione inclusiva** significa mettere al centro le persone, scegliere un linguaggio rispettoso e privo di discriminazioni adottando parole e immagini **libere da stereotipi culturali**.

Per comunicare davvero in modo inclusivo è essenziale superare barriere legate a razza, religione, genere, corpo e qualsiasi altra forma di diversità.

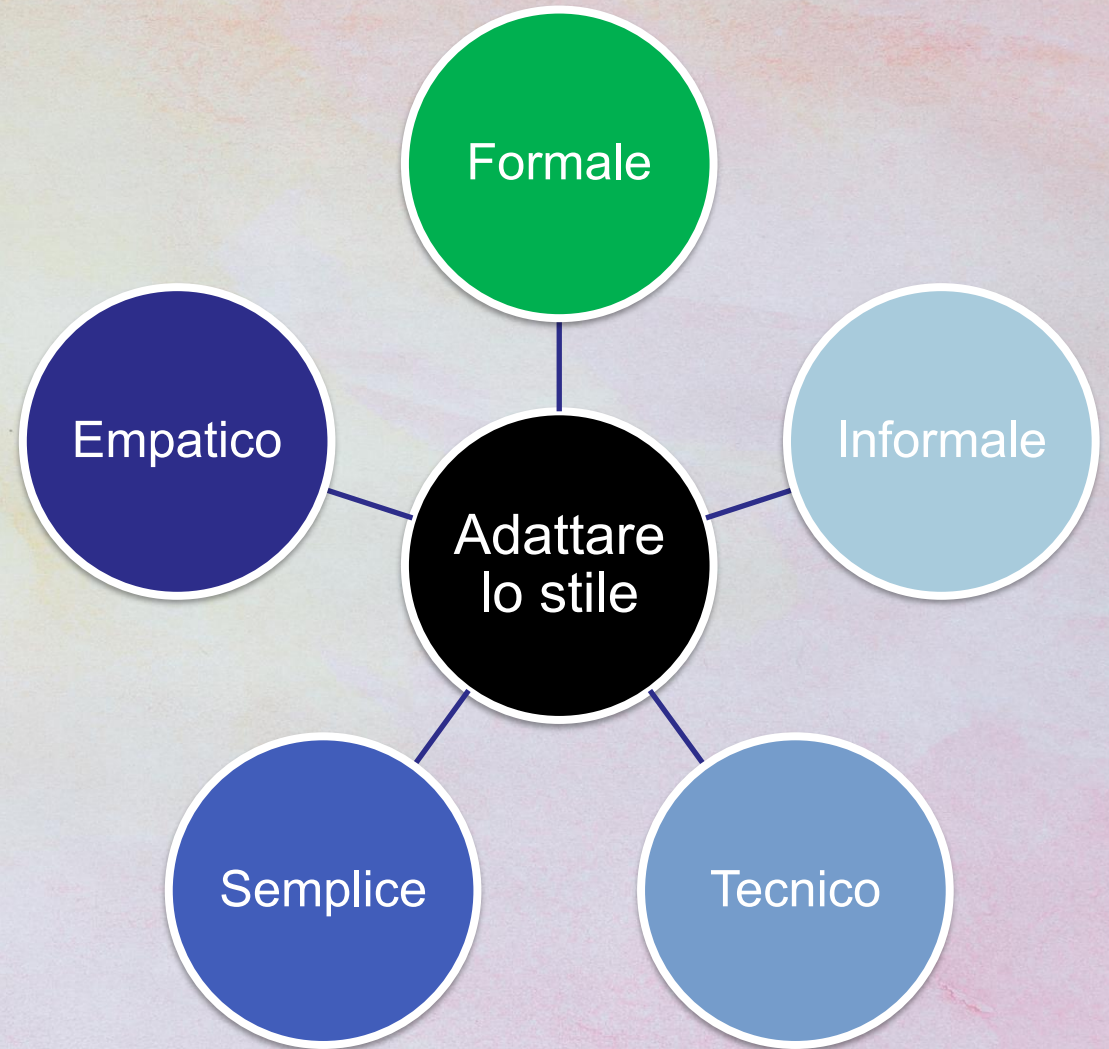
Il linguaggio è un ponte: più è adatto al destinatario, più sarà solido.

Formale o informale?

Adatta il tono in base al contesto (business, istituzionale, educativo, informale...).

Tecnico o semplice?

Usa un linguaggio comprensibile per il pubblico: semplifica senza banalizzare.



Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Adattare il proprio stile comunicativo in base alle esigenze del destinatario



Comunicazione e Inclusiva

Fare **comunicazione inclusiva** significa dare spazio a quante più identità, esperienze e realtà possibili, rappresentandole con rispetto e attenzione. È un percorso continuo di **EMPATIA**. Parlare di comunicazione inclusiva vuol dire costruire messaggi accessibili, accoglienti e rispettosi per tutte e tutti.

Empatia: definizione e origini

Essere di fronte all'altro. È quell'atto particolare che ci pone dinanzi all'altro inteso come individuo, nella nostra capacità di comprendere e di prendere parte a ciò che egli pensa, sente e/o desidera. L'atto più propriamente detto che ci consente quindi di capire e di sentire ciò che un'altra persona sta vivendo all'interno del proprio quadro di riferimento e quindi la capacità di mettersi nella posizione di un altro.

- "Al tuo posto", "nei tuoi panni" o - per dirla con un'espressione inglese - "in your shoes" sono frasi che trovano posto all'interno della descrizione dell'empatia.

Ridurre l'empatia al semplice "mettersi nei panni degli altri" è limitante, poiché questo gesto si avvicina più a processi di imitazione o immaginazione che al vero significato dell'empatia.

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Adattare il proprio stile comunicativo in base alle esigenze del destinatario



- L'empatia non si esaurisce nel percepire le emozioni altrui, ma si fonda sul "sentire empatico": il riconoscere che gli altri, come noi, sono soggetti capaci di provare emozioni, pensare e agire. In questo senso, l'empatia è espressione della pluralità umana e rappresenta la base per una reale convivenza e comprensione reciproca.
- Questo approccio definito **comunicazione incentrata sulla persona** implica la flessibilità e l'adattamento del proprio stile comunicativo per soddisfare le esigenze e le preferenze specifiche della persona con cui si sta comunicando.
- ALCUNI ESEMPI POTREBBERO ESSERE:
- Parlare lentamente e chiaramente quando si comunica con qualcuno che ha problemi di udito e utilizzare ausili visivi o la comunicazione scritta.
- Soprattutto evitare idiomi, parole o frasi gergali o ancora acronimi quando si comunica con qualcuno di un diverso background culturale. Questo investe particolarmente il mondo dei Sordi che ha una sua propria Comunità.

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Adattare il proprio stile comunicativo in base alle esigenze del destinatario

Ascolto attivo

- Osserva feedback verbali e non verbali per calibrare il tuo stile.

Domande e riscontri

- Verifica la comprensione, coinvolgi il pubblico.

Parafrasi e esempi

- Rendi più chiari i concetti complessi.

Personalizzazione

- Adatta messaggi, grafiche, contenuti in base al pubblico.

La diffusione di una cultura inclusiva deve partire dalla disabilità come un concetto complesso e multi-dimensionale, che riguarda non solo i **diritti individuali all'emancipazione e all'autodeterminazione**, ma anche la comprensione delle rappresentazioni sociali, degli stereotipi e dei pregiudizi ad essa legati.

Questa rivoluzione culturale richiede un cambiamento **nell'approccio epistemologico**, lontano dalla visione certificativa e classificatoria tipica del modello medico-individuale-abilista (Canevaro & Malaguti, 2014).

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Adattare il proprio stile comunicativo in base alle esigenze del destinatario

Un'alternativa è l'epistemologia fenomenologica, che riconosce la pluralità delle esperienze soggettive dell'essere nel mondo, e che pone al centro il vissuto corporeo e intercorporeo.

Un approccio formativo inclusivo e fenomenologico non può prescindere dal **riconoscimento dell'importanza della dimensione corporea**, poiché educare e formare significano rispettare l'unità mente-corpo. Il corpo non è solo entità biologica, ma anche fenomeno culturale e storico, **fatto di gesti e movimenti da ascoltare**.

EPISTEMOLOGIA

- è quella branca della filosofia che si occupa delle condizioni sotto le quali si può avere conoscenza scientifica e dei metodi per raggiungere tale conoscenza.

Flessibilità e coerenza

- Adattare ≠ snaturarsi: lo stile va modulato, non stravolto.
- Mantieni la tua **identità comunicativa**, ma sii aperto al cambiamento.
- Comunicare bene è un atto di **ascolto, rispetto e relazione continua**.
- Considera le diverse abilità, **background** e sensibilità.
- Rendi i tuoi messaggi accessibili a tutti, anche digitalmente (es. **sottotitoli, descrizioni immagini**).

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Strategie per semplificare i messaggi e migliorare la comprensione

Per promuovere una comunicazione inclusiva:

■ Modula i tuoi messaggi in base alla persona che hai di fronte. Ad esempio, puoi usare toni più dinamici quando si tratta di un cieco (poiché il canale visivo è compromesso), mentre è preferibile adottare un approccio più diretto con persone Sorde che hanno utilizzato una propria lingua per comunicare o che utilizzano altri sistemi misti.

■ CONOSCERE IL DESTINATARIO DEL MESSAGGIO

Domande chiave:

- Chi è la persona o il gruppo a cui mi rivolgo?
- Quali sono le sue aspettative, conoscenze, bisogni?
- Che linguaggio o lingua utilizza?
- Quali canali preferisce?
- Ci sono barriere culturali, linguistiche, cognitive o emotive?

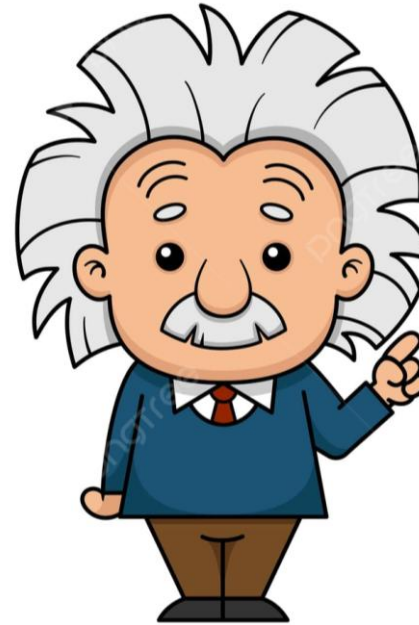
■ La chiave è comunicare con le persone, non solo verso di loro.



Perché semplificare la comunicazione?

Fornire molteplici mezzi di rappresentazione:

- Illustrare attraverso più mezzi di comunicazione
- Attivare o fornire conoscenze di base
- Evidenziare schemi, caratteristiche critiche, grandi idee e relazioni
- Guidare l'elaborazione e la visualizzazione delle informazioni
- Massimizzare il trasferimento e la generalizzazione
- Rappresentare in modo autentico una molteplicità di prospettive e identità



“Se non riesci a spiegarlo in modo semplice, non l'hai capito abbastanza bene.” – Einstein

Fornire molteplici mezzi di azione, espressione e comunicazione:

- Usare media diversi per comunicare
- Coltivare una molteplicità di modi diversi per costruire la conoscenza
- Affrontare i pregiudizi nell'uso del linguaggio e dei simboli
- Fornire occasioni di interazione e scambio
- Affrontare i pregiudizi legati alle modalità di espressione e comunicazione.

Perché semplificare la comunicazione?



Come fare

- Prediligi frasi brevi, evita le subordinate.

In relazione alla presente comunicazione, si precisa che...
Ti informiamo che...

- Evita parole astratte, vaghe, obsolete o troppo formali.

OTTEMPERARE ➡ **RISPETTARE**

- Sostituisci termini tecnici

IMPLEMENTARE ➡ **APPLICARE, USARE**

In ogni caso potrebbe servire usare termini tecnici, è importante, pertanto, saperli spiegare con un esempio oppure con una definizione semplice

- **✗ Versione tecnica:**
 - “Il sito utilizza un sistema di autenticazione a due fattori per incrementare la sicurezza dell’accesso.”
- **✓ Versione semplificata con spiegazione:**
 - “Per proteggere meglio i tuoi dati, chiediamo di confermare la tua identità con un secondo passaggio. È quello che chiamiamo ‘autenticazione a due fattori’: dopo aver inserito la password, riceverai un codice sul cellulare.”

Perché semplificare la comunicazione?



Come fare

Pensa:

Come lo spiegherei a una persona che non lavora nel mio settore?

Usa:

- Esempi concreti perché aiutano a trasformare situazioni complesse
- Paragoni semplici e analogie creano connessioni mentali con concetti noti
- Domande frequenti (FAQ) per chiarire dubbi

Struttura visiva chiara

- Organizza i contenuti con:
 - Titoli e sottotitoli
 - Elenchi puntati
 - Spazi bianchi
 - Grassetti per parole chiave
- Ogni contenuto che crei dovrebbe avere un'idea centrale.
- Preferisci verbi d'azione, parole quotidiane e dirette.
- Elimina gergo, sigle oscure e formule passive.
- Esempio:
 - ✗ **La richiesta sarà presa in carico dal reparto competente.**
 - ✓ **Ti risponderà il nostro team entro 2 giorni.**

Esprimiti rivolgendoti direttamente alla persona e non ad una situazione astratta come quando ci si rivolge ad un ufficio

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

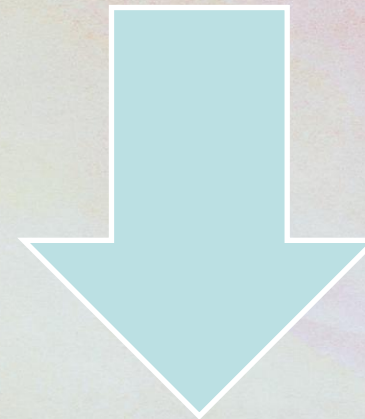
Uso combinato di diversi strumenti (LIS, Braille, sottotitoli, immagini) per superare le barriere linguistiche

L'ACCESSIBILITÀ deve essere garantita a prescindere dai contenuti e dalle difficoltà che il destinatario può avere. Questo significa rendere accessibili i contenuti a tutte le persone, indipendentemente da:

- Capacità sensoriali
- Lingua parlata
- Modalità di apprendimento



L'inclusione parte dalla consapevolezza che non tutti ricevono o processano le informazioni allo stesso modo



Ogni strumento ha punti di forza e limiti



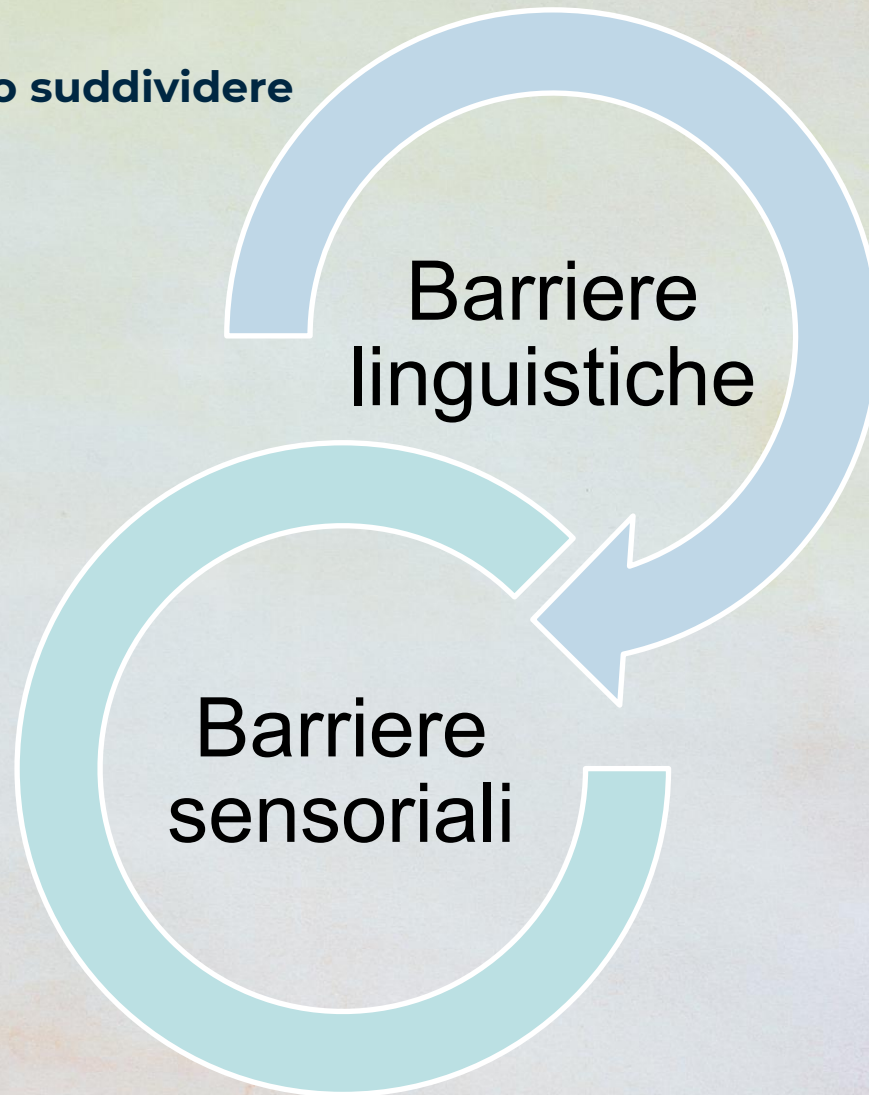
La vera accessibilità nasce dall'integrazione



Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Uso combinato di diversi strumenti (LIS, Braille, sottotitoli, immagini) per superare le barriere linguistiche

Possiamo suddividere



Barriere linguistiche:

- Chi non conosce la lingua usata (stranieri, migranti)
- Chi usa modalità comunicative diverse (LIS, simboli, comunicazione aumentativa)

Barriere sensoriali:

- Disabilità visive
- Disabilità uditive
- Disturbi cognitivi o del linguaggio

Soluzione? Integrare strumenti diversi per creare un linguaggio accessibile e multisensoriale.

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Uso combinato di diversi strumenti (LIS, Braille, sottotitoli, immagini) per superare le barriere linguistiche

Insieme di strategie e strumenti per persone con difficoltà di comunicazione verbale.
Include:
Simboli, immagini, tabelle comunicative
Dispositivi vocali (comunicatori)
App con sintesi vocale

COMUNICAZIONE E AUMENTATIVA ALTERNATIVA

USO CONSAPEVOLE DELLE IMMAGINI

Pittogrammi
Simboli universali (es. toilette, uscita di emergenza)
Infografiche semplici
Attenzione a:
Stereotipi culturali
Sovraccarico visivo

BRaille

Presente su molti supporti e materiali stampati accessibili

Limite: non tutte le persone cieche leggono Braille → importante integrare anche l'audio.

SOTTOTITOLI ACCESSIBILI

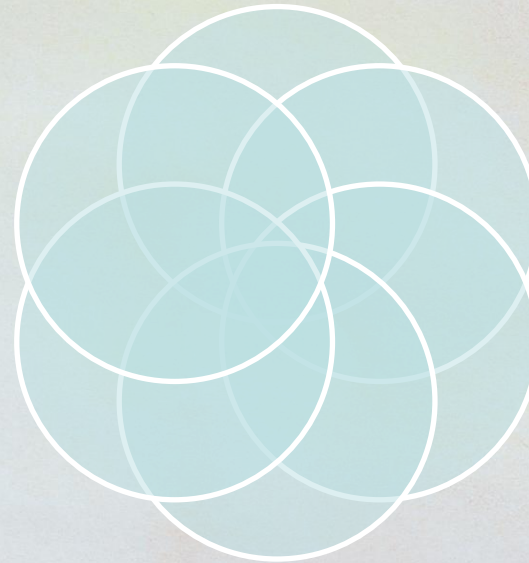
Testo sincronizzato
Contrasto leggibile
Descrizione dei suoni rilevanti

LIS

Può essere integrata in:
Eventi dal vivo
Video istituzionali
Contenuti digitali (es. avatar LIS, interpreti a schermo)

AUDIO E DESCRIZIONI VOCALI

Descrivere contenuti visivi (es. "un uomo con una camicia blu sorride davanti a un lago")
Voce naturale e ritmo comprensibile



Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Uso combinato di diversi strumenti (LIS, Braille, sottotitoli, immagini) per superare le barriere linguistiche

IMPORTANZA DELL'USO COMBINATO

LIS + sottotitoli

Audio + Braille

Immagini + testo semplice

Linguaggio verbale + CAA

✓ La chiave per una comunicazione accessibile a tutti è creare contenuti che siano progettati secondo l'integrazione e l'uso combinato di strumenti comunicativi efficaci. La vera inclusione è pensare a tutte e tutti, fin dall'inizio.

Azioni concrete ed esempi

- Aggiungi **sottotitoli** e **LIS** nei tuoi video
- Offri versioni **audio** dei contenuti scritti
- Usa **immagini chiare e universali**, senza testo ambiguo
- Includi **descrizioni vocali** e **alternative testuali**
- Usa il **Braille** dove serve (e formato audio dove non arriva)
- Integra strumenti di **CAA** nei contesti educativi e informativi
- Progetta **per l'accessibilità**, non come correzione a posteriori

Tecniche di Comunicazione Inclusiva

Bibliografia e normativa di riferimento

- Amadei, L.S., *Dalla Visione al Metodo. Trasforma il tuo stile di leadership: come creare una community, potenziare il tuo team e massimizzare il capitale umano*, 2025.
- Bagnara, C., Corazza, S., Fontana, S., Zuccalà, A. (a cura di), *I segni parlano. Prospettive di ricerca sulla Lingua dei Segni Italiana*, Milano, FrancoAngeli, 2008.
- De Angelis, B. (a cura di) *Ambienti Flessibili. Creatività, inclusione, ecologia, reale/virtuale*, RomaTrePress, 2025.
- Gomez Paloma, F., *Corporeità ed emozioni. Una didattica psicomotoria per la costruzione del saper...essere*, Napoli, Guida Editori, 2004.
- Guerini, I. (a cura di), *Per una didattica inclusiva. Esperienze di ricerca e di formazione nei corsi di specializzazione sul sostegno*, RomaTrePress, 2023.

