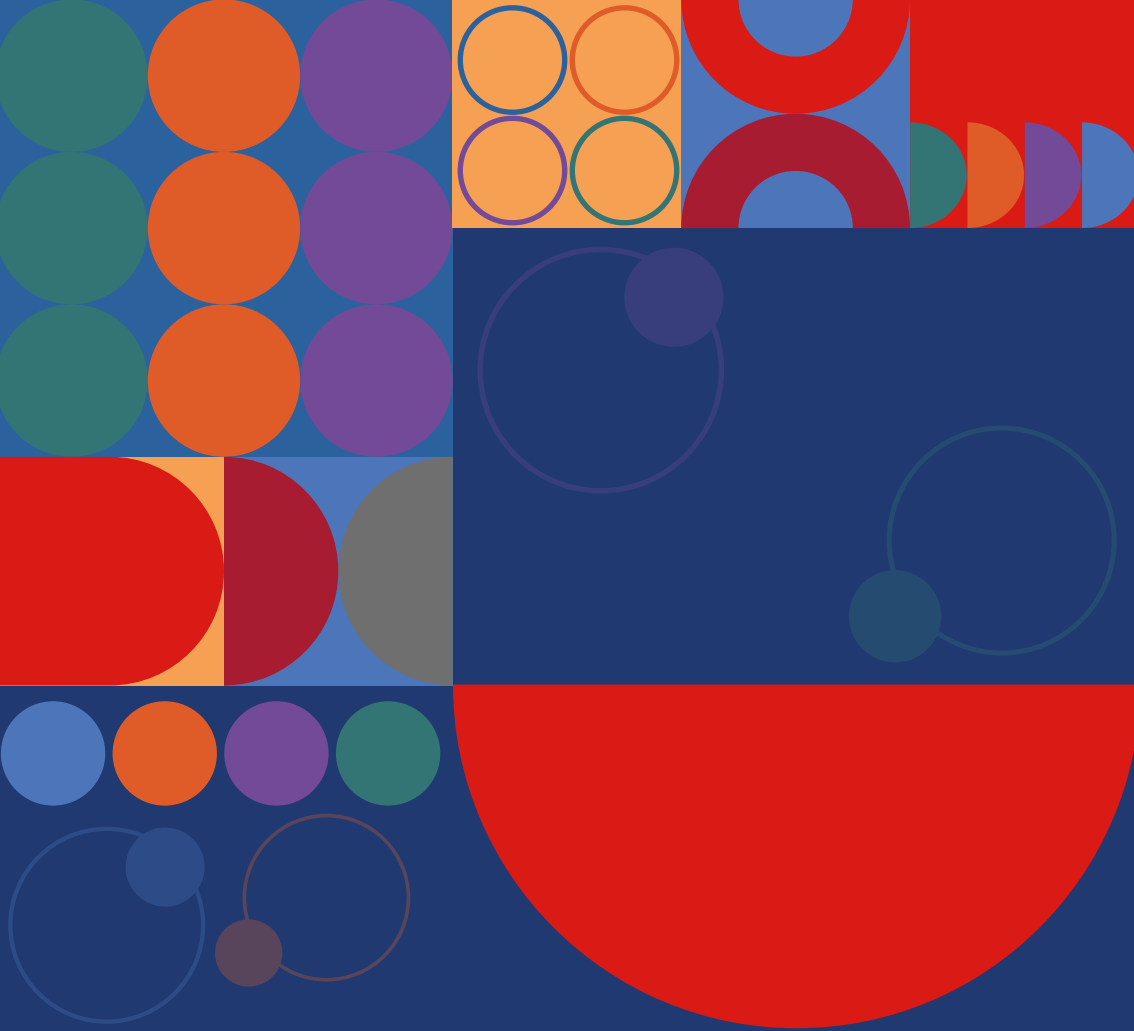




Includiamoci nelle

Istat
abilità



PREFAZIONE	4
LO SGUARDO DI UN CIECO SUL MONDO	6
Cosa sono cecità e ipovisione	7
L'IMPORTANZA DEGLI ALTRI SENSI	8
Mappe mentali	9
BASTONE BIANCO E CANE GUIDA: COMPAGNI DI STRADA	10
PARLIAMOCI: NESSUN TABÙ	12
Possiamo essere amici	13
IL TUO AIUTO È IMPORTANTE, LA TUA VOCE LO È DI PIÙ	14
La nostra voce parla di noi	15
ACCESSIBILITÀ, QUESTA SEMI-SCONOSCIUTA	16
Tecnicamente invisibili	17
LA SORDITÀ E I SUOI MITI	18
I sordomuti sono fuorilegge	19
TRADUZIONE O SOTTOTITOLAZIONE?	20
Il fascino della lingua dei segni	21
CANALI ALTERNATIVI DI PARTECIPAZIONE	22
La comunicazione dell'orecchio che ascolta	23
COMUNICARE SENZA BARRIERE	24
Buone prassi comunicative	25
LA VOCE DI UN SORDO NEL CORO	26
Riunioni, formazione, convegni, materiali: parola d'ordine accessibilità	27

UNA SOLA ESPRESSIONE PER TANTE DIVERSE MOTRICITÀ	28
Disabilità e fisco	29
LA GIUSTA VELOCITÀ	30
La voce ti fa muovere	31
VENGO ANCH'IO? CERTO CHE SÌ!	32
Barriere architettoniche: uno sguardo alla normativa	33
SE NON HAI COMPRESO GIÀ... PUOI CHIEDERMI DI RIPETERE	34
Passi in avanti per tutti	35
IL CONTESTO CHE PARLA DI NOI	36
Fare i conti con la disabilità	37
NESSUNO SI SENTA ESCLUSO	38
Due pietre angolari che tracciano il cammino	39
DA OBBLIGO A OPPORTUNITÀ	40
Invalidità civile, handicap e disabilità	41
L'IMPORTANZA DI UN AMBIENTE CHE ACCOGLIE	42
Diversamente (dis)abili	43
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	44
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	45

PREFAZIONE

Dopo la ratifica, nel 2009, della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità, in Italia sono state varate una serie di norme e direttive per promuovere i valori dell'inclusività. Fra queste, le modifiche al Testo unico del pubblico impiego che riguardano il collocamento delle persone con disabilità nella Pubblica Amministrazione.

In particolare, oggi è previsto un **Responsabile dei Processi di Inserimento delle persone con disabilità (RPI)** nelle Amministrazioni Pubbliche con più di 200 dipendenti (art. 39-ter del D.lgs. n. 165/2001).

Questo volume rappresenta il primo intervento del gruppo che si è spontaneamente attivato attorno alla figura del RPI a partire dal suo inserimento in Istat, avvenuto a febbraio del 2020.

L'intento è quello di promuovere il processo di inclusione, attraverso la sensibilizzazione e la stimolazione di una reciproca conoscenza tra colleghi, dove le diverse abilità di ciascuno possano venire riconosciute, valorizzate e accettate come risorsa necessaria allo svolgimento del lavoro comune.

A livello teorico, il presupposto da cui si è partiti è stato quello di considerare l'inclusione come parte di un processo culturale più ampio di apertura e confronto con la diversità, e di valorizzarne la funzione di stimolo al cambiamento. Per raggiungere questo obiettivo si ritiene strategico fornire adeguato spazio a dinamiche positive già esistenti e destinate a coinvolgere in maniera trasversale il sistema.

La redazione dell'opuscolo è stata essa stessa un'occasione per dare impulso a questo tipo di processo, affinando canoni già ampiamente sperimentati entro l'Istituto in questa direzione.

Alcuni colleghi con e senza disabilità accertata, appartenenti in alcuni casi alle categorie protette o con problemi di handicap personale o di un proprio familiare, si sono resi disponibili a rilasciare una testimonianza della loro esperienza diretta, condividendo con il resto del gruppo consigli preziosi per stimolare la conoscenza e facilitare l'interazione reciproca.

La complessità degli argomenti trattati è stata recepita dal gruppo modulando approcci comunicativi diversi, in un'alternanza armonica di contenuti informativi, elenchi di buone prassi, testimonianze e rappresentazioni grafiche.

Il linguaggio utilizzato, sempre volutamente diretto e fruibile, mira a offrire ampio spazio divulgativo a contenuti esposti

con accuratezza. Come richiamato provocatoriamente dal titolo, approcciarsi a questioni complesse può risultare talvolta destabilizzante; il suggerimento implicito è di mettere in campo risorse adeguate per non cedere all'**instabilità** e valorizzare, invece, le diverse **abilità** di ciascuno.

Il volumetto, pubblicato in formato digitale accessibile, è reso disponibile on-line nel sistema Intranet dell'Istituto, tradotto nella lingua dei segni italiana dai dipendenti sordi e corredato di disegni e grafica computerizzata.

L'augurio è che il movimento che si è prodotto all'interno del gruppo si propaghi con intensità, coinvolgimento ed entusiasmo anche al di fuori dei confini dell'Istituto, rappresentando in questo modo un passo ulteriore verso il cambiamento culturale su cui siamo tutti universalmente impegnati.

Rita De Carli

(Responsabile del Processo di Inserimento
delle persone con disabilità)

LO SGUARDO DI UN CIECO SUL MONDO

C'è chi è nato con una vista da **falco**, di quelle che permettono di mettere a fuoco pure le cose lontane e piccole piccole. Poi c'è chi ha una **vista media**, che al limite, per vedere proprio tutto, deve usare gli occhiali o le lenti a contatto, ma a parte questo se la cava alla grande. Infine, c'è chi come una **talpa** non vede nulla o distingue a malapena la luce dal buio, cercando di compensare con gli altri sensi e una grande adattabilità ai diversi ambienti.



Ecco, a prescindere da come siamo messi con la vista, questo opuscolo è stato pensato per tutti noi.

Proprio tutti? Sì, perché al **falco** e al **vista media** sarà capitato alle volte di confondere la **talpa** con il suo deficit sensoriale, dando per assodato che chi non vede ha difficoltà a muoversi da solo e a compiere i più naturali gesti della quotidianità.

E invece non è sempre esattamente così. Chi è senza la vista ha imparato a fare affidamento su tutto ciò che ha udito, toccato, annusato, assaggiato, ascoltato e poi memorizzato nel tempo, coinvolgendo in cooperazione gli altri sensi, l'udito e il tatto per primi, ma anche l'olfatto e il gusto, mescolati tra loro assieme alle più diverse emozioni.

Certo, a volte per una persona cieca è indispensabile dover ricorrere a supporti che affiancano e compensano alcune difficoltà: i bastoni bianchi, gli accompagnatori personali, i cani guida e, non ultimi, gli ausili elettronici.

Ma, in buona sostanza, una persona con disabilità visiva che ha seguito un percorso di crescita idoneo, accompagnato dalla famiglia, la scuola, gli amici e una fetta importante della società in cui vive, ha una vita che non si discosta troppo da quella di chiunque altro, con tutti gli alti e i bassi, le giornate buone e quelle da cancellare, i momenti sì e quelli no.

D'accordo ma che c'entra tutto questo con il nostro lavoro qui all'Istat? C'entra eccome. Perché quando il falco incontra il collega cieco e non sapendo come vincere l'imbarazzo lo evita oppure gli offre aiuto in modo così maldestro da ottenere il risultato contrario... ecco, in quel momento probabilmente diventa più faticosa e con

meno risorse la giornata di entrambi.

Tutti dobbiamo fare la nostra parte, su questo non c'è dubbio. Non è che si è santi o malvagi a prescindere. Per fortuna siamo tutti diversi in qualcosa e ci somigliamo in qualcos'altro.

A tutti quindi - alla **talpa**, al **falco** e al **vista media** - suggeriamo di soffermarsi su questa piccola guida, per non correre il rischio di inciampare in qualche luogo comune che li mantenga "in patria stranieri".

Provare a conoscersi vuol dire disporsi ricettivi ad accogliere una risorsa in più su cui contare.

E questo non è poco davvero.

Cosa sono cecità e ipovisione

In base alle definizioni dell'Organizzazione mondiale della sanità una persona è **cieca** quando l'acuità visiva, corretta con lenti, nell'occhio migliore è inferiore a 1/20; è **ipovedente**, quando è compresa tra 3/10 e 1/20.

Per capirci, la persona cieca se va bene percepisce la luce ma non le forme, chi è ipovedente invece ha una vista parziale, molto sfocata o ristretta.

In Italia la Legge n. 138/2001 ha ridefinito il concetto di cecità e ipovisione prendendo in considerazione oltre allo stato della visione centrale anche quello della visione periferica cioè dell'area percepita dall'occhio quando fissa un punto (il campo visivo totale).

Così le classi di minorazione visiva riconosciute sono diventate cinque: **cecità totale**, **cecità parziale**, **ipovisione grave**, **medio-grave** e **lieve**.

L'IMPORTANZA DEGLI ALTRI SENSI

Udito e tatto apportano una quantità di informazioni importantissime, assai diverse tuttavia dalla rappresentazione visiva

La vista riveste un ruolo fondamentale nel nostro sviluppo cognitivo. Incide anche sulla motivazione all'esplorazione e influenza la capacità comunicativa.

Ma allora una persona non vedente come fa a conoscere il mondo e a interagire con esso?

Utilizza canali alternativi: le modalità sensoriali che in un cieco prendono in carico la conoscenza della realtà sono principalmente l'udito e il tatto, sistemi molto diversi dalla vista, che apportano una quantità di informazioni importantissime per orientarsi nel mondo.

Pensiamoci un attimo.

L'**udito** è ottimo per localizzare le sorgenti sonore, però fornisce scarse informazioni sulla forma degli oggetti e, a differenza di quanto avviene per la vista, non sempre si può distogliere l'udito da ciò che non interessa o che risulta molesto (per fortuna esistono molte cose che possono essere narrate e che vale la pena ascoltare!).

Il **tatto** permette la conoscenza di quasi tutte le proprietà degli oggetti: la forma, la grandezza, il peso, la temperatura, la ruvidezza e così via. Però il suo campo percettivo, richiedendo il contatto, spesso è molto esiguo. E poi non tutto può esser toccato.

Accade comunque che, integrando tutto quello che è stato sentito e toccato, la forma delle cose il più delle volte viene fuori da sé: il coordinamento visuo-motorio viene sostituito da quello audio-manuale e la parola diventa un simbolo che evoca l'immagine mentale dell'oggetto.

Sono le **rappresentazioni mentali** che da sempre orientano il nostro pensiero, al buio così come alla luce. Toccare un oggetto, odorarlo, ascoltarlo, aiuta a farlo proprio, a tradurlo in forme diverse, anche più belle e ritmate.

Guarda caso, la leggenda narra che anche Omero fosse cieco.



Mappe mentali

Marco e Gabriele si incontrano al bar.

Gabriele è cieco e ha bisogno dello zucchero per il caffè. Appena Marco lo vede, torna a pensare a ciò che gli viene in mente ogni volta che incontra Gabriele e, per timore di risultare inopportuno, non osa mai chiedere.

Marco: *Ciao Gabriele, sono Marco, come va?*

Gabriele: *Ciao Marco! Benone grazie. Non trovo lo zucchero, mi aiuti?*

Marco: *Eccolo, lo avevi vicino a te, alla tua sinistra. Senti... vorrei chiederti una cosa... ma se non vuoi rispondere o pensi che io sia importuno...*

Gabriele: *Dimmi pure, ma attento che se si tratta di rilevazione ufficiale voglio prima visionare l'informativa per il consenso...*

Sorridono entrambi.

Marco: *Dimmi un po': tu riesci a vedere qualcosa, oppure sei nel buio assoluto?*

Gabriele: *Beh ho un piccolissimo residuo nel solo occhio destro che cerco di sfruttare al massimo. È molto basso, ma mi permette di costruirmi mappe mentali degli ambienti che mi circondano.*

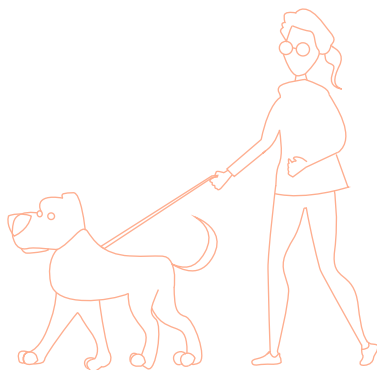
Quando si salutano, Marco sta riflettendo su come faccia un cieco a guardare il mondo, mentre Gabriele si sta chiedendo se quello che vedono gli altri è poi così diverso dalle sue mappe mentali.

A proposito... a che ora torni al bar domattina?

BASTONE BIANCO E CANE GUIDA: COMPAGNI DI STRADA

Rappresentano una sicurezza per la persona cieca e un'indicazione inequivocabile per tutti gli altri

Esistono percorsi di orientamento che insegnano a muoversi in autonomia in un mondo che non si riesce a vedere. Oltre a questi, il cane guida e il bastone rappresentano una sicurezza aggiuntiva e una guida per la persona cieca o ipovedente e un'indicazione inequivocabile per tutti gli altri.



IL CANE GUIDA

Dice la legge che un non vedente può entrare ovunque con il suo cane guida. Eppure, c'è ancora qualcuno che protesta perchè sostiene che un cane non è sempre ammesso. Roba da girare con la legge in tasca e il fischietto. Perché, insomma, se gli occhi del cane aiutano il suo padrone cieco a vedere, a volte fa salire la rabbia dover assistere all'ignoranza globale.

Loro, il cane e la persona cieca, prima di diventare rispettivamente una guida e un padrone che gli si possa affidare, devono compiere complessi percorsi preparatori. Per il cane si tratta di completare un iter di addestramento con test specifici per dimostrare di avere attitudini idonee a farsi carico di questo delicato lavoro; per la persona cieca di familiarizzare con il cane e imparare come farsi aiutare.

Quindi noi che amiamo tanto gli animali e che quando incontriamo un cane non possiamo proprio fare a meno di richiamare la sua attenzione, fermiamoci un attimo a leggere questi cinque semplici spunti per non rischiare di essere "malvisti" da chi non vede.

1. Al padrone fa piacere venir salutato quando ti avvicini al suo cane; è il modo che gli risulta oltretutto più semplice per sapere chi sei.
2. A nessuno piace essere distratto mentre sta lavorando: per un cane guida restare concentrato è assolutamente essenziale.
3. Non a tutti i cani piace star lì fermi a farsi fare le carezze da chi, oltretutto, non si conosce nemmeno: se lo chiedi, il suo padrone può aiutarti a non risultare eccessivo.

4. È meglio che il cane lo nutra il padrone che conosce la sua dieta e i suoi gusti e che sa come occuparsi di lui.
5. Anche se non vede, il padrone del cane può ascoltare le tue indicazioni: per aiutarlo a trovare la strada non c'è bisogno di strapazzare il suo cane afferrandolo per il guinzaglio o il collare.

IL BASTONE BIANCO

A volte chi usa il bastone bianco i primi tempi un po' se ne vergogna, perché teme che tutti possano accorgersi del suo bisogno speciale e questo lui proprio lo vorrebbe evitare. Eppure, **il bastone rappresenta una finestra spalancata sul mondo: consente a chi è cieco di percepire in modo "attivo" gli ostacoli evitando il rischio di andargli addosso; al tempo stesso comunica alle persone intorno, in modo "passivo" ma chiaro e inequivocabile, che chi lo porta non vede.**

Esistono due tecniche per tenere il bastone e usarlo per esplorare il contesto.

Secondo la "**tecnica pendolare**", la più usata soprattutto in ambienti esterni, il bastone viene fatto oscillare a destra e a sinistra, strisciandolo o battendolo a terra. Per garantire la giusta protezione e non invadere lo spazio occupato dai passanti, l'ampiezza del movimento è poco più larga dello spazio che occupa il corpo. La punta è sempre alternata al piede: se il bastone è a destra, a essere avanti sarà il piede sinistro.

Chi utilizza la "**tecnica diagonale**", invece, tiene fissa la punta del bastone davanti al piede opposto alla mano con cui lo sta afferrando. La punta quindi rimane leggermente obliqua mentre l'estremità opposta del bastone ricopre tutta la zona del gomito a protezione di quell'area del corpo. Questa tecnica solitamente si usa in ambienti interni, per seguire il percorso di un muro e sentire quando c'è un ostacolo o un cambiamento.

PARLIAMOCI: NESSUN TABÙ

Non occorre andare alla ricerca di sinonimi e costrutti che non facciano riferimento a un qualche tipo di percezione visiva

CHI PARLA È GABRIELE, OPERATORE TECNICO PRESSO IL CENTRALINO TELEFONICO DELL'ISTAT

Sono cieco e posso dirti con assoluta certezza che se mi incontri nei corridoi, se stiamo discutendo di un progetto, se facciamo semplicemente due chiacchiere, puoi usare le stesse parole che useresti con qualsiasi altro collega: il più delle volte noi ciechi siamo i primi a fare dell'ironia sul fatto che non vediamo cose e persone di cui parliamo!

I termini e i verbi legati al vedere per noi non sono tabù e li usiamo tranquillamente.

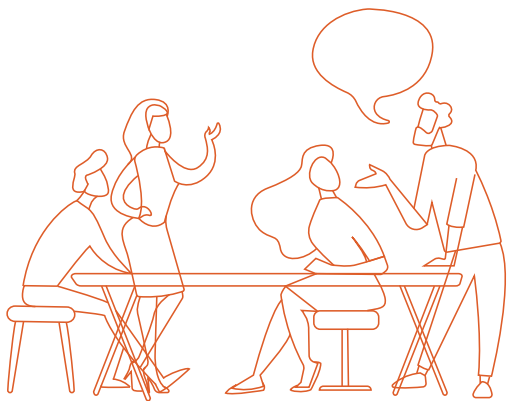
Piuttosto, è importante sapere chi ci sta parlando, perché non è detto che riusciamo immediatamente ad associare la voce alla persona che parla. Quindi siamo più contenti se ci dici il tuo nome dopo averci salutato. Se poi non ci vediamo da tempo, potremmo chiederti, o potresti ricordarlo tu stesso, dove ci si era incontrati l'ultima volta.

So che gesti e cenni del capo fanno parte del modo di comunicare: salutare con la mano e andare via, per esempio, è assolutamente normale. Noi ciechi però dobbiamo chiederti di accompagnare il gesto di saluto con le parole, se non vuoi lasciarci da soli a parlare con l'aria.

Adesso non è che il nostro dialogo si debba svolgere sul modello di quei giochi che facevamo da piccoli quando associavamo ogni immagine al suono dell'oggetto o al verso dell'animale. No, mi fa sorridere soltanto il pensarci! **Cerchiamo semplicemente di essere noi stessi. Qualche accortezza facilita senz'altro il nostro incontro, ma non serve andare alla ricerca spasmodica di sinonimi e costrutti che non facciano riferimento ad un qualche tipo di percezione visiva. Sai, non credo neppure esista una lingua che permetta effettivamente di farlo.**

Un'ultima cosa: in un gruppo di più persone capita spesso di accavallarsi negli interventi. Ecco, niente di più efficace per tagliarci fuori dal discorso comune. Del resto, come si fa a spostare contemporaneamente l'attenzione su più voci e più concetti espressi all'unisono?

In questi casi non ci rimane che mormorare: "Ok ma... quindi che stavamo dicendo?".



Possiamo essere amici

Lucia e Giuseppe, entrambi completamente ciechi, ricordano una piacevole iniziativa del nostro Istituto.

Lucia: Hai visto quanti bambini c'erano alla giornata Bimbi in Istat?

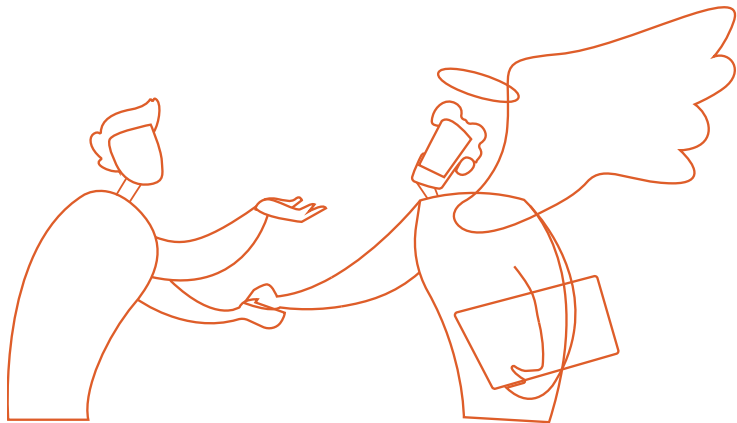
Giuseppe: Che spettacolo! E che confusione! Poveretti i nostri colleghi che gli correvano dietro per accompagnarli nelle varie attività.

Tutti belli i bimbi, senza dubbio. Anche se poi per me la cosa importante non è se sei biondo o moro, alto o basso, serio o allegro. La questione è: tifi Lazio? Allora possiamo anche essere amici!

**IL TUO AIUTO
È IMPORTANTE,
LA TUA VOCE
LO È DI PIÙ**

**Più che
dall'angelo
custode che
vuole aiutarlo
a tutti i costi,**

il cieco trae beneficio da ciò che diciamo



Di solito, prima di fare qualcosa per qualcuno siamo abituati a chiedere se potremmo essere di aiuto o, viceversa, d'intralcio. Ecco, questa buona abitudine vale a maggior ragione quando quel qualcuno è cieco.

Del resto, più che dall'angelo custode che vuole aiutarlo a tutti i costi, magari tirandolo o spingendolo, chi non vede trae grande beneficio da quello che gli diciamo e da come lo diciamo.

Stiamo per salire o scendere le scale insieme? Informiamolo semplicemente che la scala sta iniziando e se c'è un corrimano indichiamogli se si trova alla sua destra o alla sua sinistra.

Vogliamo aiutarlo a trovare un posto a sedere? Indichiamo verbalmente dove si trova la sedia rispetto a lui (più avanti, alla sua destra, alla sua sinistra) oppure, se opportuno, prendiamogli la mano, appoggiamola sullo schienale e diciamo: «Qui c'è un posto libero». A questo punto, se vuole sedersi, saprà come farlo da solo.

Non serve fare la descrizione esatta di persone, ambienti o oggetti se non viene richiesto. Quello che è importante per alcuni può essere inutile per altri. Quindi senza imporre prolisse descrizioni, può essere utile attirare l'attenzione su particolari fuori dall'ordinario, come la presenza di un cantiere, l'ascensore rotto, la porta tagliafuoco chiusa. Queste informazioni possono essere preziose per chi non vede.

Cerchiamo di ricordare inoltre che per una persona cieca ogni oggetto ha un suo posto ben determinato dove gli deve essere possibile recuperarlo ogni volta che ne abbia bisogno. Rimettiamo quindi a posto ogni cosa esattamente dove l'abbiamo trovata. Se non ci ricordiamo più il posto preciso, possiamo sempre chiedere oppure porgere direttamente l'oggetto al proprietario: lui lo sistemerà molto meglio di noi.

La nostra voce parla di noi

Dicono che la voce può rivelare molto delle nostre caratteristiche fisiche: non soltanto il **sex** e l'**età**, ma addirittura la nostra **altezza**.

Secondo uno studio presentato al 166° incontro della Acoustical Society of America a San Francisco, chiunque, ascoltando le stesse parole pronunciate ad alta voce da due oratori, è in grado di dire **chi dei due è più alto** e, addirittura, può mettere **un gruppo di cinque persone in fila in base alla loro altezza** soltanto sentendole parlare.

Sembra dipenda dalla “risonanza subglottale”, il suono prodotto nelle vie aeree inferiori: le persone più alte tendono ad avere voci più profonde.

Provate a chiedere al vostro collega cieco se è vero che **la nostra voce parla di noi**.

ACCESSIBILITÀ, QUESTA SEMI-SCONOSCIUTA

L'accessibilità è un'attenzione culturale e qualitativa all'inclusione e alla non discriminazione

Un edificio, un libro, un sito web, ma anche un gabinetto o un prezzo possono essere inaccessibili.

È inaccessibile ciò di cui non possiamo fruire perché non può essere raggiunto o utilizzato con i mezzi che abbiamo a disposizione.



Noi all'Istat vorremmo lavorare in modo da rendere tutto accessibile. Innanzitutto gli ambienti, perché l'abbattimento delle **barriere architettoniche** mostra un buon livello di accoglienza da parte del datore di lavoro e si pone a garanzia di adeguata performance dei lavoratori.

Si parla molto, ormai da anni, di progettare secondo i concetti di *design for all* e *universal design*, che significa offrire diverse modalità di uso dello spazio in base alle esigenze della popolazione che lo abita.

Non si tratta quindi di una prospettiva che riguarda esclusivamente le persone con disabilità, ma di un'opportunità riservata a tutti: accessibilità in questo caso vuol dire elevata comodità, migliore qualità delle prestazioni, maggiore autonomia. Più ricchezza, insomma.

Poi c'è l'**accessibilità digitale**, quella di un sito web, di un file, di un'applicazione mobile. **Quando diffondiamo un'informazione o erogiamo un servizio dobbiamo assicurarci che sia fruibile anche da chi, a causa di una disabilità, ha bisogno di tecnologie assistive o configurazioni particolari.**

All'Istat abbiamo il **Gruppo di lavoro "Accessibilità digitale"** che lavora con una certa caparbia per radicare il principio dell'accessibilità *by-default*. Sulla Intranet abbiamo realizzato un'area completamente dedicata al tema, che fornisce indicazioni per operare in un'ottica di inclusione nelle attività di progettazione e realizzazione di siti web e applicazioni mobili, che assiste nella creazione di e-mail e documenti digitali accessibili e che mette a disposizione la normativa cui fare riferimento.

L'accessibilità è allora una questione puramente tecnica? In buona parte lo è, perché per fornire ambienti, postazioni,

prodotti e servizi accessibili dobbiamo sapere quali sono i requisiti tecnici da applicare e dobbiamo saper verificare che tutto sia a posto.

Però, prima ancora, l'accessibilità è una visione generale, un'attenzione culturale, un atteggiamento necessario all'eliminazione delle barriere, all'inclusione, alla non discriminazione.

Questa cosa è bene tenerla sempre presente.

Tecnicamente invisibili

Sapevi che quando scansioni un documento e ne fai un **PDF**, quel file non è accessibile? Sì, perché le scansioni generano esclusivamente immagini che nessun lettore vocale è in grado di interpretare. Quindi delibere, ordini di servizio, procedure e documenti vari timbrati, firmati e poi passati allo scanner sono “tecnicamente invisibili” e non dovremmo mai pubblicarli sulla Intranet o su qualunque altro sito web.

Tuttavia, in alcuni casi, per rendere accessibili i documenti scansionati si può utilizzare un software di riconoscimento del testo (**OCR**).

Come fare per creare file **PDF accessibili**? Utilizzando documenti originari – redatti ad esempio in Word o Excel – accessibili e convertendoli successivamente in PDF. Sulla nostra Intranet, nella sezione “Accessibilità digitale”, sono disponibili indicazioni su come strutturare i contenuti di un documento accessibile, usare gli stili e i colori, inserire tabelle e immagini, utilizzare le proprietà (i metadati) e verificarne l'accessibilità.

LA SORDITÀ E I SUOI MITI

Cosa sono esattamente la **Cultura Sorda** e la **Comunità Sorda**?

Tutti i sordi utilizzano la **lingua dei segni** per comunicare? Cosa si può fare perché persone udenti e persone sorde possano relazionarsi senza provare disagio?

Forse qualcuno di noi non si è mai posto queste domande, mentre probabilmente qualcun altro se le è fatte e rifatte più volte, magari senza trovare una risposta soddisfacente. Vediamo allora se possiamo mettere insieme qualche informazione utile per tutti.



La sordità non si vede e verosimilmente è anche per questo che ne sentiamo parlare così poco.

Diventa evidente soltanto quando cerchiamo di comunicare con qualcuno che non riesce a sentire e che quindi potrebbe sembrarci distratto o, peggio ancora, maleducato se non addirittura arrabbiato.

Il vero problema però è un altro. Dobbiamo ammettere che non sempre ci sentiamo preparati e a nostro agio a rapportarci con chi sembra non prestare attenzione alle nostre parole. E questo accade sia se il nostro interlocutore non ci vuole ascoltare sia se non può sentire ciò che gli stiamo dicendo.

Nel secondo caso, a ben vedere, abbiamo un vantaggio, perché esistono accorgimenti e modalità specifiche di interazione che consentono di comunicare efficacemente con una persona sorda.

Nelle pagine che seguono ne abbiamo raccolti alcuni: potranno servirci nella vita di tutti i giorni e per destreggiarci meglio anche nelle situazioni legate al lavoro.

Una cosa va detta subito. **Le incomprensioni che si verificano tra sordi e udenti possono essere dovute alle modalità peculiari che le persone sorde utilizzano normalmente per comunicare.**

Non conoscere affatto questi sistemi può rivelarsi un enorme ostacolo ad ogni tentativo di approccio.

Ad esempio, esistono persone sorde che usano la lingua dei segni italiana (abbreviato "LIS") e persone sorde che hanno imparato a comunicare attraverso le parole: tra loro c'è anche chi riesce a fare del rap! Basta farsi un giro sui social network per scoprire mille forme diverse attraverso cui comunica chi è sordo: è pieno di attori, comici, musicisti e professionisti di vario genere impegnati a far

conoscere il loro modo di vivere e il loro quotidiano relazionarsi con il mondo.

Certamente deve essere difficile per chi nasce sordo riuscire a emergere in mezzo ad armonie sconosciute, così come non è semplice per chi perde l'udito da adulto adattarsi in un mondo che a un certo punto smette di risuonare come prima.

Beethoven da sordo ha continuato a comporre: forse non sarà stato l'unico a riuscire a cavarsela al meglio in un mondo costruito su misura per le persone che sentono, ma lui era un genio e in questo faceva davvero eccezione!

I sordomuti sono fuorilegge

Anche le persone sorde, come chiunque altro, ci tengono a essere chiamate con il proprio nome, cioè **sordi**.

Non tutti i termini utilizzati nel tempo per indicare chi non ci sente sono graditi alla comunità dei sordi. Particolarmente sgraditi, ad esempio, i termini **sordomuto**, **audioleso** e **non udente** perché insistono su carenze niente affatto scontate e dell'apparato uditivo e fonatorio: come se comunicare fosse soltanto questione di organi acustici!

La richiesta delle associazioni dei sordi di eliminare il termine sordomuto è stata accolta dalla Legge n. 95/2006

("Nuova disciplina in favore dei minorati auditivi") che sostituisce il termine "sordomuto" con "sordo". Certo, una legge che bandisce il termine sordomuto e poi utilizza nel titolo i lemmi "minorati auditivi" ci porta a pensare che ancora ci sia della strada da fare...

TRADUZIONE O SOTTOTITOLAZIONE?

Se cerchiamo l'ausilio migliore per riuscire a comprenderci forse dobbiamo rassegnarci al fatto che non ne esiste uno solo!

Tutte le persone sono diverse tra loro e chi è sordo non sfugge a questa condizione universale: **ci sono sordi figli di sordi, sordi figli di udenti o udenti figli di sordi; ancora, ci sono sordi che lo sono dalla nascita e altri che lo sono diventati successivamente.**

La storia personale e familiare è alla base di un'importante distinzione nella comunità sorda: gli **oralisti** sono le persone sorde che leggono il labiale e usano le parole per comunicare; i **segnanti** leggono il labiale ma usano la lingua dei segni italiana (LIS) per interloquire con gli altri. I **sordi bilingue** usano sia la comunicazione orale sia la LIS.

Per un sordo madrelingua LIS la sottotitolazione del parlato non sempre è una soluzione valida, perché la sua velocità di lettura potrebbe non essere adeguata a seguire il testo che scorre durante una conversazione, una presentazione o un'esposizione di argomenti.

Per un sordo che non ha acquisito la LIS, la traduzione del parlato nella lingua dei segni è inutile, dato che per lui si tratta di un idioma sconosciuto.

Chiaramente la diversità del canale comunicativo usato dalle persone sorde ha effetti pratici sui sistemi da adottare per consentire a tutti di partecipare a riunioni, seguire corsi di formazione, utilizzare documenti scritti.

Ne deriva che un buon modo per riuscire a comunicare e lavorare efficacemente sia, per chi sente, quello di chiedere al collega sordo se preferisce la traduzione in LIS oppure la sottotitolazione del parlato e, per chi invece è sordo, di far sapere ai colleghi qual è il canale comunicativo che conosce e utilizza.

Il fascino della lingua dei segni

Marco è un collega che ha scelto di fare un'immersione nella "Cultura Sorda".

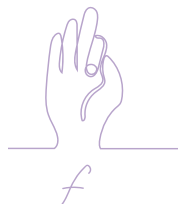
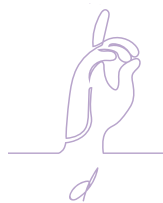
Lo vediamo muovere le mani per mostrarci quanto ha imparato finora studiando la **lingua dei segni italiana** (LIS): quella basata su **cheremi** (dal greco cheir = mano) che sono i segni realizzati con le mani.

"Come in ogni lingua, ogni parola ha una radice iconica che poi è evoluta, ma di cui resta comunque una traccia. Se la sai osservare a volte commuove" ci spiega Marco.

Così scopriamo che "crescere" è segnato come un bambino che si muove verso l'alto; la "mamma" con un pugno sul lato destro del mento che rimanda al nutrimento e alle coccole. "Innamorarsi" si segna prendendo con un pizzico il proprio cuore e facendone dono.

"I sordi sono molto diretti quando ti segnano qualsiasi cosa proprio perché è la LIS che lo impone. Il loro mondo è popolato da Mario il Grasso, Luca il Basso, Francesca la Pignola, senza che Mario, Luca e Francesca abbiano niente da dire al riguardo. Non c'è giudizio perché non sono etichette: "Se davvero un sordo ha voglia di offenderti, lo capirai di certo dall'espressione che assume!".

Ma la vera sorpresa è scoprire che l'Italia è l'unica nazione in Europa in cui non c'è ancora il riconoscimento normativo della lingua dei segni!



CANALI ALTERNATIVI DI PARTECIPAZIONE

Porre attenzione ai diversi canali comunicativi può aiutare a comprendere meglio le intenzioni di chi sta parlando con noi

Una persona sorda può sviluppare una buona competenza comunicativa e contemporaneamente non riuscire a esprimersi correttamente nella lingua in uso dagli udenti.

Sembrerà strano ma è così. La competenza comunicativa riguarda infatti la capacità di esprimersi e interagire a seconda del contesto, e questo può prescindere dalla capacità di utilizzare una corretta struttura grammaticale o sintattica.

Per effetto della mancanza di input linguistici adeguati nel corso delle prime fasi dello sviluppo infantile, la competenza comunicativa del bambino sordo può emergere con maggiore difficoltà e, al contempo, una piena competenza linguistica difficilmente può essere raggiunta.

Questo tipo di difficoltà rappresenta spesso per la persona sorda un ostacolo al raggiungimento dell'autonomia personale e lavorativa, perché può determinare l'impoverimento dei percorsi di studio o una maggiore difficoltà di inserimento lavorativo.



Tuttavia, si dispone oggi di una maggiore attenzione e una migliore conoscenza delle esigenze comunicative dei sordi, tanto che molte barriere si avviano pian piano a essere superate.

La comunicazione dell'orecchio che ascolta

È impossibile non comunicare, enuncia uno degli assiomi fondanti sulla pragmatica della comunicazione umana (Beavin, Jackson e Watzlawick, 1971).

Senza dubbio le parole comunicano, ma lo fanno anche i gesti, così come il silenzio. Lo scambio comunicativo utilizza canali diversi, che il più delle volte si sovrappongono. Il canale verbale è mediato dall'uso del linguaggio, scritto e orale, e dipende dall'utilizzo di precise regole sintattiche e grammaticali; quello non verbale è il canale del corpo che “parla” attraverso mimiche facciali, sguardi, gestualità e postura; il paraverbale interessa la dimensione del “come” e include tono, timbro, volume della voce, ritmo del parlato, lunghezza delle pause.

La comunicazione rappresenta insomma un processo fluido che agisce su diversi livelli e che si dispiega per aggiustamenti e feedback successivi, dove gli interlocutori nei loro contributi tengono conto delle necessità e delle aspettative dell'altro allo scopo di raggiungere una piena, reciproca comprensione.

COMUNICARE SENZA BARRIERE

Quale senso di estraneità può provare un sordo quando deve interagire in contesti frequentati quasi esclusivamente da udenti?

“Devi essere sordo per capire”. È il titolo di una bellissima poesia di Willard J. Madsen, docente americano sordo, che racconta in modo pacato, ma empatico e toccante, il senso di estraneità che può provare una persona sorda quando deve interagire in contesti pensati e frequentati quasi esclusivamente da udenti. **Difficile per chi ha un buon udito comprendere in modo profondo e avere la piena consapevolezza di quanto possano essere escludenti per chi è sordo gli scambi carichi di parole e contenuti verbali.**

Troppo spesso, anche nei luoghi di lavoro, riuscire a valorizzare le competenze, promuovere l'autonomia e includere le diverse abilità di ciascuno può apparire assai impegnativo e complesso, addirittura frustrante se si ha difficoltà a comunicare. Così si finisce talvolta per condividere gli spazi comuni limitando al minimo gli scambi reciproci.

È innegabile che **fermarsi a riflettere sulle modalità comunicative di chi ci sta accanto richiede tempo, attenzione, impegno, dedizione e una buona dose di audacia.**

E se questo è vero per chi sente, lo è a maggior ragione per una persona sorda che quotidianamente vive in una società non preparata a lei. Eppure, **a volte bastano poche e semplici accortezze per cambiare sensibilmente un contesto** che altrimenti corre il rischio di cristallizzarsi sulle differenti abilità

di ciascuno, di chi ha difficoltà nell'udire e chi non le ha.

Per richiamare l'attenzione di chi non sente si può utilizzare un contatto fisico lieve: è questa la strategia comunicativa per lo più utilizzata dalle persone sorde, perché sentirsi toccati sul braccio o sulla spalla in maniera cortese li informa che c'è da prestare attenzione a chi vorrebbe parlare con loro.



Può essere utile **prestare attenzione alle “barriere architettoniche” che sono da ostacolo alla lettura del labiale:** barba e baffi, sigarette, microfoni, gomme da masticare, mani perennemente davanti la bocca non aiutano certo lo scambio di informazioni.

Altre accortezze sono legate agli **aspetti paraverbali della comunicazione**. Espressioni del viso e del corpo informano spesso assai più di quanto le parole non dicano. Ad esempio, a meno che non venga richiesto, il volume della voce non ha bisogno di essere per forza elevato, mentre il contatto visivo continuo garantisce alla persona con cui parliamo che ci stiamo rivolgendo a lei e la informa del nostro interesse per la conversazione in corso.

Buone prassi comunicative

Se vogliamo farci capire bene, è importante mostrare interamente il nostro viso e mantenere il contatto visivo.

- Alzare la voce non aiuta quasi mai a intendersi, tantomeno se stiamo parlando a una persona sorda.
- Scandire le parole consente di esprimersi più chiaramente.
- Considerato che il corpo in qualche modo parla, tanto vale prestare attenzione alle informazioni inviate per suo tramite.
- Un gesto del corpo, un segnale della mano o un ammiccamento del viso, aiutano a richiamare l'attenzione di chi non sente; se il caso lo richiede, può essere usato un lieve contatto sul braccio o sulla spalla.

LA VOCE DI UN SORDO NEL CORO

Coinvolgere direttamente le persone sorde nella preparazione di un'attività collettiva favorisce la gestione dello spazio comune

Esistono contesti lavorativi in cui è essenziale confrontarsi in gruppo, interagendo per la realizzazione di un obiettivo comune.

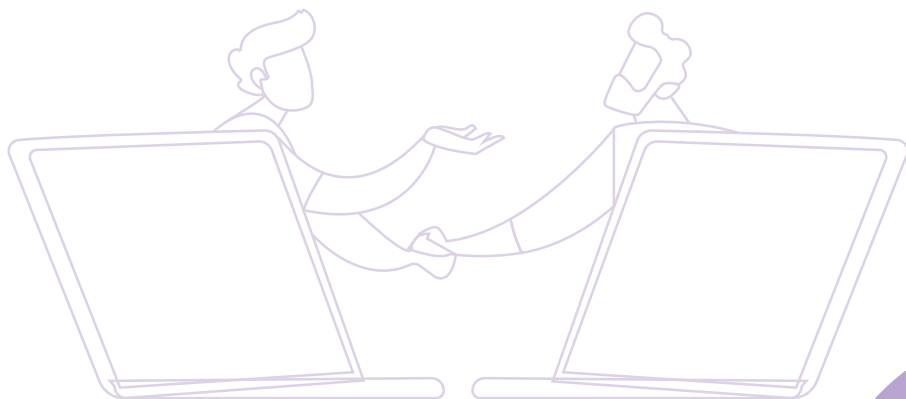
Questo si verifica non soltanto durante le riunioni di équipe sulle attività correnti, ma anche nelle attività di formazione in aula oppure durante lo svolgimento di seminari e convegni.

Nella comunicazione a due è più semplice prestare attenzione ad alcuni aspetti che facilitano la qualità dello scambio. Viceversa, nelle situazioni collettive, quando il numero di persone coinvolte è rilevante, la dinamica si può fare complessa: il gruppo è molto più della somma delle sue singole parti!

Allora coinvolgere direttamente le persone sorde nella preparazione di un'attività collettiva può essere di grande aiuto, considerato che sono proprio loro a conoscere meglio di chiunque altro le specifiche esigenze di chi ha difficoltà nel sentire.

Confrontarsi su cosa può essere fatto per facilitare lo scambio aiuta tutti quanti a pensare, progettare e dare vita a contesti lavorativi comuni e inclusivi, in cui tutti possiamo sentirci a nostro agio.

Si tratta insomma di sentirci tutti quanti partecipi nel costruire, organizzare e gestire l'ambiente di lavoro che più ci si addice per stare insieme e produrre quotidianamente al meglio delle nostre possibilità.



Riunioni, formazione, convegni, materiali: parola d'ordine accessibilità

Nell'ambito di riunioni di lavoro, attività formative, presentazioni a convegni è bene tenere a mente alcune prassi per facilitare lo scambio, tanto più se tra i partecipanti c'è chi può avere difficoltà di udito:

- La condivisione in anticipo di slide, materiali e documenti di cui si discute aiuta chi segue l'intervento a non perdere il filo, specie quando l'argomento trattato è complesso.
- La sottotitolazione del parlato, quando possibile, assicura un supporto ulteriore alla comprensione di quanto esposto, a patto naturalmente di offrire il tempo adeguato alla lettura. In effetti ne possono trarre vantaggio un po' tutti: chi ha difficoltà nell'udire, chi stenta a comprendere una lingua straniera, chi tende a perdere la concentrazione.
- Moderare gli interventi attraverso un sistema di prenotazione sia verbale sia visivo (per alzata di mano) favorisce l'interazione tra tutti i partecipanti e aiuta a farsi capire.
- I dispositivi per l'accessibilità digitale servono a non lasciare indietro nessuno. Tra questi, di cruciale importanza la traduzione in LIS di comunicazioni e documenti scritti, supportata da piattaforme specifiche che forniscono il servizio via web; l'utilizzo di App che convertono il parlato in testo scritto; di quelle che, al contrario, consentono di colloquiare via chat attraverso un sistema text to speech.

UNA SOLA ESPRESSIONE PER TANTE DIVERSE MOTRICITÀ

Quando sentiamo parlare di “disabilità motoria” a cosa pensiamo? Probabilmente a qualcuno sulla sedia a rotelle o a chi usa le stampelle per camminare. Magari ci vengono addirittura in mente campioni con la stoffa di **Alex Zanardi** o personaggi geniali come l'astrofisico **Stephen Hawking**, che hanno superato ostacoli impensabili per la maggior parte di noi.



In effetti **nella sola espressione “disabilità motoria” convivono diverse realtà**, peraltro non sempre visibili, cui corrispondono abilità ed esigenze spesso anche molto differenti tra loro. Il fatto è che il movimento può essere limitato o danneggiato in uno specifico aspetto - tono muscolare, postura, coordinazione o prassia - e non esserlo in altri.

In presenza di **disprassia**, ad esempio, si fa fatica a compiere gesti coordinati e diretti al perseguimento di un preciso scopo, tanto da risultare difficili, talvolta impossibili, azioni considerate per lo più molto semplici, come vestirsi, chiudere un bottone, battere le mani a ritmo, allacciarsi le scarpe.

Si tratta di caratteristiche che colpiscono le persone con intensità differente, ma non è detto le inibiscano dall'esprimere al meglio ciò che pensano e sentono.

Chi di noi non ha un caro amico, un parente, un vicino negato in qualsiasi possibile sport, che potrebbe fare il cronista sportivo per quanto ne sa di scudetti; incapace di appendere un quadro diritto nel muro, che pure si intende egregiamente di arte; con una grafia orribile che usa per scrivere meravigliose poesie? E chissà quante volte lo abbiamo preso in giro per il suo fare maldestro!

Se una lesione investe l'**apparato fonatorio** i movimenti della lingua, della bocca e delle corde vocali possono risultare compromessi e si fatica ad articolare correttamente i suoni durante la comunicazione verbale.

La verità è che ciascuno di noi si muove nel mondo alla propria maniera e, molto più frequentemente di quanto immaginiamo,

le competenze motorie possono aver subito un'alterazione. Grave o lieve, visibile o nascosta, genetica o da trauma intercorso.

La buona notizia è che il più delle volte quello che rimane integro è tutto ciò che nella vita ha davvero importanza: l'ingegno, la professionalità, la buona volontà, la capacità di porsi in relazione con l'altro e rischiare.

E poiché **al lavoro dobbiamo sempre un po' metterci in gioco**, conviene tenere a mente che “un giocatore lo vedi dal coraggio, dall'altruismo e dalla fantasia...”.

Disabilità e fisco

A livello normativo, la disabilità motoria non è affrontata in maniera specifica. Esiste piuttosto un ampio ventaglio di provvedimenti di portata strutturale, volte ad abbattere tutto ciò che è di ostacolo ai movimenti delle persone con disabilità motoria (si pensi ad esempio alla salita/discesa dai mezzi pubblici).

Anche in materia fiscale, le agevolazioni previste dall'Agenzia delle entrate riguardano indistintamente tutte le forme di disabilità. Esistono tuttavia specifiche disposizioni per il sostegno economico all'acquisto di sussidi tecnici e informatici volti a facilitare l'autonomia delle persone con disabilità motoria: per il trasporto in ambulanza, per l'acquisto di poltrone speciali e di arti artificiali per la deambulazione, per i mezzi necessari all'accompagnamento e al sollevamento.

LA GIUSTA VELOCITÀ

C'è una velocità adeguata a tutto: non sempre si tratta di arrivare per primi su una pista di Formula 1!

Potrebbe capitarci di incontrare un collega, come anche un visitatore esterno, che utilizza una sedia a rotelle, un bastone o un qualsiasi altro ausilio su cui fa affidamento per muoversi.

Molte persone con disabilità motoria sono in grado di utilizzare il proprio ausilio da sole e necessitano di aiuto soltanto in alcuni casi di impedimento più serio: salire gradini e marciapiedi, percorrere tratti scoscesi, scavalcare gambe altrui per raggiungere un posto a sedere.

In questi casi, se risulta gradito e se noi stessi siamo in grado di farlo, offrire un aiuto può facilitare l'impresa.

Supponiamo di trovarci di fronte a una sedia a rotelle. È importante usare delicatezza e attenzione nel manovrarla e, se vogliamo evitare di provocare involontariamente dei danni, è sempre meglio chiedere indicazioni a chi la utilizza da tempo e vi è seduto sopra.

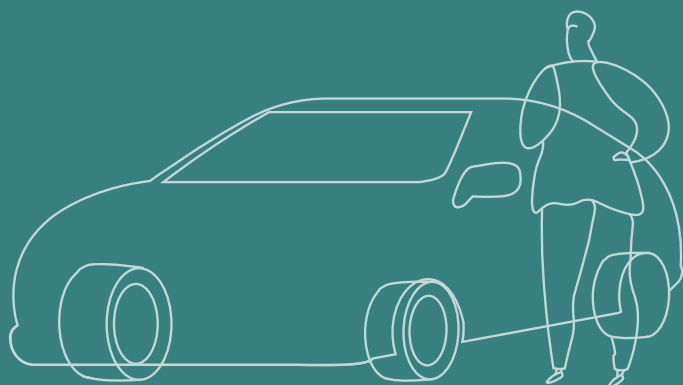
Se siamo in mezzo a più persone, poi, è opportuno muovere la sedia a rotelle a una velocità adeguata, facendo attenzione a non urtare nessuno, onde evitare disagio e imbarazzo per tutti, compreso colui a cui stiamo cercando di dare una mano.

Per il sostegno che forniscono, gli ausili per la mobilità andrebbero considerati quasi come un'estensione del corpo di chi li utilizza e per questa ragione meritano particolare considerazione e attenzione.

Quindi ricordiamo di chiedere sempre il permesso prima di toccare o spostare i dispositivi di aiuto di un collega con disabilità motoria: bastoni, stampelle, girelli, sedie a rotelle e via dicendo. Generalmente sono riposti in posizione strategica, per consentire al suo possessore di accedervi all'occorrenza in totale autonomia.

Anche se siamo stanchi o annoiati è meglio insomma non appoggiarci alla sedia a rotelle o manovrarla in maniera poco opportuna, correndo il rischio di danneggiarla, infastidire il collega ed essere riconosciuti da tutti per quei maldestri che siamo.

A chi di noi piacerebbe del resto vedere qualcun altro scherzare con ciò che per noi ha un'importanza cruciale?



La voce ti fa muovere

Le persone con disabilità motoria talvolta raggiungono buoni livelli di autonomia grazie ad apposite tecnologie di controllo a distanza.

Gli impianti abitativi gestiti tramite comandi vocali e touch ad esempio possono essere usati nella gestione di alcune faccende domestiche: porte, finestre, stereo, TV, aspirapolvere, solo per citarne qualcuna.

Il comando a riconoscimento vocale consente a chi ha una distrofia muscolare di spostarsi con l'auto in percorsi anche lunghi, azionando i tergicristalli se piove, accendendo e spegnendo le luci quando occorre, gestendo gli indicatori di direzione, avviando il segnale di sosta di emergenza, suonando il clacson per riuscire a scampare il pericolo. Facendo insomma tutto quello che serve per viaggiare in autonomia e sicurezza.

VENGO ANCH'IO? CERTO CHE SÌ!

Le barriere architettoniche non sono soltanto strutturali: a volte basta una sedia mal collocata per ostacolare l'accesso

Quando ci stiamo muovendo in compagnia di un collega con disabilità motoria assicuriamoci che il percorso sia libero da eventuali barriere architettoniche o ostacoli. In caso contrario, qualora lungo il cammino notiamo la presenza di scale, gradini o altri impedimenti, offriamo il nostro aiuto lasciandoci guidare dal collega che sicuramente sa indicarci se e come eseguire eventuali manovre nel modo più opportuno e sicuro.

Gli spazi comuni dovrebbero essere sempre accessibili a tutti, a prescindere dalla capacità che ognuno di noi ha di districarsi nell'ambiente.

Se poi si tratta di luoghi dove organizzare incontri di lavoro, garantirne l'accesso diventa un preciso dovere. Ci sono specifiche leggi che inquadrano la questione nella maniera opportuna, anche se il più delle volte non è necessario essere esperti giuristi per non cadere in errore: spesso è sufficiente porre un po' di attenzione, lasciando lo spazio necessario a ciascuno per muoversi nella maniera più consona e agevole.

Se organizziamo eventi o riunioni, ad esempio, basta un po' d'accortezza nella scelta della *location* per creare un ambiente disteso e piacevole per tutti i partecipanti, compreso chi potrebbe avere difficoltà a prendere posto, come pure ad alzarsi e uscire.

Teniamo conto del fatto che per arrivare al luogo dell'incontro potrebbe essere necessario percorrere lunghe distanze, salire o scendere gradini, o, ancora, passare in zone strette in cui serve mantenere l'equilibrio.

Si tratta di situazioni che possono costituire un disagio per tutti, soprattutto per chi è in grado di fare pochi passi in autonomia o semplicemente fatica a stare in piedi a lungo.

Importante è anche riservare il giusto spazio per gli ausili del collega o dell'ospite con disabilità motoria e individuare per lui la collocazione più opportuna affinché possa partecipare comodamente all'evento, o eventualmente andarsene in autonomia.

Barriere architettoniche: uno sguardo alla normativa

Il DPR n. 380/2001 raccoglie e organizza quanto previsto dalla normativa in materia di accessibilità strutturale, con leggi e decreti di diversa natura.

In particolare, il DM n. 236/89, attuativo della Legge n. 13/89, definisce le barriere architettoniche come “ostacoli fisici” fonte di disagio al movimento o che limitano o impediscono l'utilizzo di attrezzature adeguate. Anche la mancanza di accorgimenti o segnalazioni adeguate alla sicurezza di ognuno, secondo la legge è un ostacolo!

Le persone con disabilità non devono essere escluse dal godimento di servizi, prestazioni e opportunità ordinariamente goduti da ogni cittadino (Legge n. 104/92).

Agli edifici o spazi pubblici devono essere apportati tutti gli accorgimenti finalizzati a garantire a ognuno la completa fruibilità dello spazio comune (DPR n. 503/96).



SE NON HAI COMPRESO GIÀ... PUOI CHIEDERMI DI RIPETERE

Esistono condizioni in cui il linguaggio è alterato, dissonante o confuso: non sempre però la difficoltà è insormontabile

In alcuni casi la disabilità motoria può comportare problemi legati al linguaggio.

Succede infatti che una lesione neurologica interessi la capacità di articolare i suoni.



Così una persona che ha una lesione di questo tipo a volte pronuncia alcune parole in maniera distorta, oppure la sua voce è particolare e poco chiara.

Intendiamoci però: chi ha una “disartria” (così si chiama questo disturbo) ha un problema nella muscolatura deputata a produrre il linguaggio, per cui i suoi movimenti articolatori sono ridotti. Il che non significa affatto che è di scarso interesse il messaggio che fa fatica a uscire!

Così se a volte per paura di non comprendere le singole parole ci lasciamo scoraggiare al punto da rinunciare del tutto alla conversazione, teniamo sempre a mente che **con un po' di attenzione e pazienza si può riuscire a capire il significato del discorso nel suo complesso e ristabilire una comunicazione fluida e serena.**

In ogni caso, è sempre preferibile chiedere di ripetere la parola che non si è compresa piuttosto che far finta di aver afferrato tutto, quando invece continuano a frullarci in testa dei dubbi. Insomma, è meglio ammettere di non aver capito piuttosto che inciampare in equivoci inutili o imbarazzanti.

Passi in avanti per tutti

Parla **Francesca**, una dipendente con disabilità motoria che lavora presso la sede centrale dell'Istat.

“Trasferirmi qui in Istat ha rappresentato una sfida, un motivo per mettermi in gioco: un grande passo in avanti davvero!

Per il tragitto da casa al lavoro all'inizio usavo il taxi, poi ho acquistato l'automobile. Non è stato facile sbrigare tutte le pratiche, ma alla fine dell'iter ho ottenuto il cartello per il parcheggio esclusivo. Purtroppo talvolta c'è chi indebitamente lo occupa: può capitare che anche una moto parcheggiata accanto alla portiera rappresenti un ostacolo che mi costringe a rimandare gli altri impegni di ore.

Lavorare in ufficio mi piace. Certo, è impegnativo talvolta scegliere percorsi tortuosi per evitare le scale, la porta a battente, il corridoio occupato, l'ascensore fuori servizio; dover cercare un supporto per fare ciò che vedi fare facilmente dagli altri: la fila a mensa, il vassoio, lo scaffale dell'armadio su in alto.

Ma lo è anche dover affrontare la ritrosia di chi per timore si pone troppo a distanza o la frustrazione di sentirsi impacciati.

Il lavoro da remoto ha i suoi vantaggi, soprattutto perché abbatte il tempo che impiego per prepararmi e arrivare ordinata e puntuale in ufficio: **io però preferisco la compagnia dei colleghi in presenza e sentirmi concretamente far parte di una squadra che lavora per obiettivi comuni”**.

IL CONTESTO CHE PARLA DI NOI

Insomma, chi sono le persone con disabilità?

Esistono molte risposte a questa domanda e tutte dipendono dal punto di vista adottato.

C'è la legge che attribuisce diritti, agevolazioni e benefici fiscali alle persone con ridotta capacità di lavorare; c'è l'Inps che accerta con visita medica lo stato di handicap e riconosce o meno l'invalidità civile; ci sono i centri per l'impiego che assistono le categorie protette nel trovare il lavoro più adatto; c'è poi chi mette l'accento sull'inclusione e su ciò che ogni persona è e può fare piuttosto che su quello che non è e non può fare. Infine ci siamo tutti noi che, con il tempo e sulla base della nostra esperienza, ci siamo costruiti una certa idea di quali siano o non siano le abilità e le disabilità nostre e di chi ci circonda.

Il tema è complesso così come lo sono gli approcci adottati. Per riuscire a orientarsi, **occorre dipanare, integrare e fare propri insieme variegati di norme, classificazioni ufficiali ed esperienze soggettive che inducono a osservare la disabilità sotto profili diversi.**

Alle volte ci troviamo di fronte a disposizioni concepite in passato e che possono sembrarci lontane dal contesto osservato, ma che si impongono come stelle esplose anni luce da noi e che orientano tuttora nel buio. Altre volte ci imbattiamo in classificazioni ufficiali che utilizzano criteri di demarcazione diversi, non sempre del tutto coerenti tra loro.

Per non vacillare, il più delle volte conviene provare a partire da noi stessi e dalle difficoltà che incontriamo ogni giorno nell'ambiente in cui agiamo: a casa, con gli amici o al lavoro.

Scopriamo così che alla stessa domanda è possibile talvolta fornire risposte diverse.

Insomma, John Nash era un genio o un folle? La risposta dipende anche da noi: dalla prospettiva che adottiamo e dal contesto cui ci riferiamo. Del resto, accanto alla kryptonite anche Superman mostra da sempre di avere qualche difficoltà personale...



Fare i conti con la disabilità

Le statistiche ufficiali sulla disabilità sono prodotte, sin dal 1999, dall'Istat che le ha implementate in un sistema informativo specifico (**SID**) e le pubblica sul sito web www.disabilitaincifre.it.

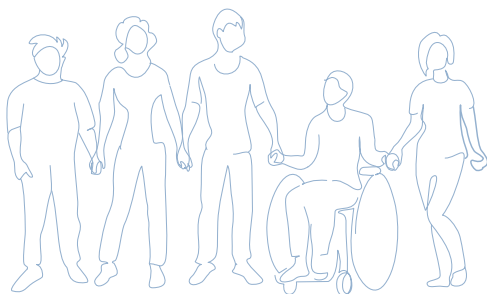
Il SID contribuisce a rispondere alle esigenze di monitoraggio previste nell'articolo n. 41-bis della Legge n. 162/98 e nell'art. 31 della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (UNCRPD).

Il SID è organizzato in 3 sezioni (Consultazione dei Dati; Documentazione e Glossario; Indicatori UNCRPD) e raccoglie dati e indicatori di fonte statistica e amministrativa che fanno da riferimento a differenti definizioni di disabilità: per tale ragione viene reso disponibile **un sistema di metadati che fornisce informazioni dettagliate per la corretta lettura dei dati**.

Ad esempio, navigando tra le Fonti di Dati è disponibile un link che rimanda al Sistema Informativo sulla Qualità dei Processi Statistici (**SIQual**) dove sono reperibili le informazioni sulle modalità di esecuzione delle specifiche rilevazioni ed elaborazioni condotte dall'Istat, mentre le fonti di altri enti sono descritte in apposite schede informative.

NESSUNO SI SENTA ESCLUSO

La disabilità può essere sperimentata da chiunque in diversa misura, sulla base delle capacità funzionali e del contesto in cui agisce



La disabilità può venire comunemente percepita come una condizione immutabile (costante nel tempo), dicotomica (si ha o non si ha una disabilità) e personale (legata allo specifico individuo).

Nel momento in cui ci osserviamo in qualità di individui che agiscono in un determinato contesto, la disabilità diventa tuttavia una condizione che può essere sperimentata in diversa misura da chiunque: l'abilità o la difficoltà nel fare qualcosa, in effetti, dipende non soltanto da noi ma anche dal posto e dal ruolo che occupiamo in quel determinato momento nel mondo.

La nostra storia, fatta di chimica organica ed esperienze maturate nel tempo, ci ha portato qui e ora a sentirci, ed essere, più abili in alcuni contesti e meno in altri.

Ci sono funzioni che riusciamo a svolgere meglio sulla base dell'età e dell'ambiente in cui ci muoviamo, altre che costringono a confrontarci con difficoltà già esistenti o intervenute con il tempo, per lo più circoscritte ad alcuni specifici ambiti e che persistono per un lungo periodo. Accettare queste difficoltà e condividerle con chi è disponibile a fornire un supporto può aiutare ad affrontare il disagio che esse comportano, rinforzando la fiducia in noi stessi e nel mondo con cui entriamo in contatto.

Una persona con una sindrome genetica potrebbe avere sin dalla nascita abilità peculiari, anche se non sempre immediatamente visibili. Un individuo cui viene diagnosticata una malattia invalidante o che a seguito di un dolore improvviso subisce un cambiamento d'umore, potrebbe iniziare a guardare il mondo da una prospettiva diversa, scoprendo magari di possedere abilità su cui non si era mai soffermato prima.

Si tratta di cambiamenti che avvengono più o meno repentinamente e che espongono a sfide ogni volta diverse, in

grado di trasformare anche profondamente noi stessi e le nostre abilità nel contesto.

Alcune limitazioni nelle funzioni della nostra vita quotidiana possono essere alleviate dalla possibilità di disporre della strumentazione adeguata, degli “accorgimenti ragionevoli” e di un contesto in vario modo accogliente e inclusivo.

La qualità dell’ambiente in cui viviamo può diventare una risorsa più estesa che, opportunamente gestita, facilita il funzionamento, le capacità e la salute di ognuno.

Stiamo insomma dicendo che ciascuno di noi contribuisce in qualche modo a costituire l’ambiente che ha intorno.

Per quanto possibile dovremmo impegnarci a rendere questo ambiente facilitante e accogliente, adatto a consentire a ciascuno di esprimersi secondo le proprie abilità, rispettando al tempo stesso il riserbo di ognuno sulle proprie personalissime e non sempre immediatamente evidenti difficoltà.

Due pietre angolari che tracciano il cammino

La Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità dal 2006 costituisce un quadro di riferimento per le legislazioni nazionali che, ratificandola, si impegnano a promuovere i valori dell’inclusività.

In Italia la ratifica è arrivata con Legge n. 18/2009.

Ponendo al centro dell’attenzione la persona, la Convenzione impone un cambio di prospettiva: la disabilità dipende dalla capacità dell’ambiente di garantire l’effettiva partecipazione di ognuno alla società in cui vive.

Sulla stessa scia si inserisce la Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute che pone lo stato di salute in relazione con l’ambiente circostante, superando il portato della Classificazione internazionale delle Menomazioni, Disabilità e Handicap dell’OMS che utilizza canoni riferiti al singolo individuo e ad un suo eventuale disturbo strutturale o funzionale.

DA OBBLIGO A OPPORTUNITÀ

Esistono prima di tutto “persone”, che possono avere una disabilità in qualche ambito e non averne affatto in altri

Il lavoratore con disabilità ha esattamente le stesse esigenze di qualunque altro collega al lavoro: esprimere al meglio le proprie capacità, mettere a disposizione le conoscenze acquisite e raggiungere quelle soddisfazioni professionali che derivano dal sentirsi parte di un processo produttivo efficace.

Nonostante le riforme messe in atto nel nostro Paese negli ultimi 20 anni, accade ancora talvolta di imbattersi in disposizioni isolate che propongono approcci assistenzialistici alla disabilità, trascurando la valutazione adeguata delle competenze effettive e delle peculiarità potenziali di ognuno.

Estendendo lo sguardo al complesso di regolamenti in materia, emerge più chiaramente che **considerare ciascuno come soggetto attivo e partecipe del proprio percorso professionale, passa anche attraverso un dettaglio comunicativo: l'individuo non è la sua (dis)abilità.** Esistono prima di tutto “persone”, che possono avere una “disabilità” in qualche ambito, cioè sperimentare dei limiti nell'eseguire specifici compiti, peraltro non sempre di entità tale da compromettere la capacità lavorativa.

Accade di frequente che patologie organiche o sindromi gravi, una volta insorte, modifichino la possibilità di continuare a svolgere la vita di prima: in parte o del tutto, a lungo termine, in via definitiva talvolta.

Per molti tipi di disabilità potrebbero essere necessari cambiamenti nelle modalità di svolgimento del proprio lavoro, adattandole in maniera flessibile alle esigenze emergenti.

La disabilità di per sé non è sempre necessariamente un ostacolo; lo diventa tuttavia quando si manifestano nell'ambiente barriere che impediscono alla persona che interagisce con esso di manifestare al meglio le proprie potenzialità.

Vale la pena tenerlo sempre presente: se poniamo l'accento sulla persona piuttosto che sul singolo deficit, sarà più facile avviare uno scambio costruttivo e professionalmente soddisfacente per tutti.

Invalidità civile, handicap e disabilità

Dal punto di vista previdenziale e giuridico, leggi diverse distinguono tra invalidità civile, handicap e disabilità.

L'invalidità civile viene quantificata in termini percentuali (da un minimo del 33% a un massimo del 100%), per indicare la riduzione della capacità lavorativa. Essa non esclude a priori la possibilità di lavorare: la specifica situazione personale e l'adozione di "accorgimenti ragionevoli" è un fattore che incide positivamente sulla capacità a svolgere un lavoro. Le disposizioni relative agli invalidi a seguito di cause di servizio (dipendenti pubblici), di guerra o di prestazione lavorativa (lavoratori privati), ai ciechi e ai sordi, sono contenute in altre leggi specifiche.

Il riconoscimento dello stato di handicap (Legge n. 104/92) esprime la difficoltà di inserimento sociale che una persona può presentare a causa del suo stato di salute. I criteri di valutazione per l'attribuzione di una condizione di handicap grave sono differenti da quelli adottati per quantificare la percentuale di invalidità: può accadere che la condizione di gravità venga riconosciuta anche a persone che hanno una certa capacità lavorativa residua se la loro patologia si riflette in maniera seria sulla vita di relazione e sull'inserimento sociale.

Lo stato di handicap grave è la condizione necessaria per ottenere il riconoscimento di vari benefici, tra cui i permessi lavorativi per le persone disabilità o per i lavoratori che assistono familiari disabilità.

Ai fini dell'individuazione delle categorie protette, lo stato di disabilità (Legge n. 68/99) è uno specifico accertamento sanitario (differente da quello di invalidità e handicap) che si pone l'obiettivo di valutare la capacità lavorativa volta alla ricerca del posto di lavoro più adatto a quella specifica persona. L'accesso agli strumenti previsti dalla legge per l'inserimento lavorativo è possibile solo dopo l'iscrizione alle liste del collocamento mirato presso un qualunque centro per l'impiego.

L'IMPORTANZA DI UN AMBIENTE CHE ACCOGLIE

Stare a casa malati non è mai una fortuna; poter contare sui colleghi che portano avanti il lavoro più urgente è certamente un sollievo

Il lavoro costituisce una dimensione fondamentale nella vita di ogni persona, a maggior ragione se affetta da patologie invalidanti.



La Legge n. 68/99 dichiara come propria finalità “la promozione dell’inserimento e della integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro”.

Un ottimo intento, che richiede impegno e attenzione da parte di tutti per stabilire come e dove si possa realizzare questa integrazione nel modo più efficace e proficuo.

La strada è insidiosa, inutile negarlo: necessita di un’analisi attenta delle caratteristiche e delle esigenze di ognuno, del contesto istituzionale e dell’ambiente anche fisico in cui viene svolto il lavoro.

Favorire e sostenere percorsi di conciliazione tra esigenze personali e lavorative impegna a creare contesti “diversamente accoglienti”, che possano valorizzare ciascuna persona con le sue caratteristiche peculiari.

La situazione può complicarsi ulteriormente nel caso in cui la disabilità risulti poco o per nulla evidente, tenuto anche conto del fatto che non sempre il lavoratore ha voglia di condividere la propria condizione di salute con i colleghi. Altre volte il problema di salute riguarda in maniera indiretta il collega, interessando un suo parente stretto o un congiunto.

Per chi vive una disabilità o ha a che fare con quella di un proprio congiunto non è facile doversi assentare dal posto di lavoro rinunciando a portare avanti gli impegni programmati o a rispettare le scadenze fissate: poter contare sul supporto dei colleghi che all’occorrenza si occupano del lavoro più urgente è certamente un sollievo. D’altro canto, è innegabile che le assenze ripetute di un componente del gruppo affaticano chi, viceversa, è sempre presente in ufficio. Riuscire a trovare un equilibrio tra le esigenze e i doveri di tutti richiede l’impegno costante di ciascuno alla disponibilità e al confronto.

Lavoro di gruppo, condivisione e riconoscimento di abilità diverse e contigue, restano insomma le carte vincenti per realizzare un ambiente lavorativo supportivo, accogliente, soddisfacente ed efficiente.

Diversamente (dis)abili

Attuare processi di inserimento significa - tra l'altro - rimuovere "eventuali situazioni di disagio e di difficoltà di integrazione", così come recita la recente Direttiva della Funzione Pubblica n. 2/2019 che promuove la collaborazione tra il Comitato Unico di Garanzia, il Responsabile dei processi di inserimento delle persone con disabilità (art. 39ter D.Lgs n. 165/2001) e altri organismi contrattualmente previsti, tra cui il Consigliere di Fiducia, il RSPP, il Responsabile delle Risorse umane.

Viene quindi riconosciuta l'esigenza di porre in essere forme di cooperazione trasversale al fine di assicurare l'efficacia del processo di inclusione nell'ambiente lavorativo. Ecco quanto afferma una collega che ha avuto modo di osservare da vicino alcune di queste realtà in Istituto: "Al di là dei casi specificatamente tutelati, esistono situazioni che, se non adeguatamente gestite, possono generare tensione e malessere nell'ambiente lavorativo.

Chi vive condizioni familiari o personali particolarmente faticose o che impongono cambiamenti importanti e repentini può manifestare ad esempio delle difficoltà a svolgere i compiti assegnati o a rispettare le disposizioni in materia di orario di lavoro, violando così gli obblighi imposti dalla normativa al lavoratore dipendente.

In molti di questi casi le violazioni sembrano prescindere da quella consapevolezza di comportamento che è necessaria per presupporre una piena responsabilità: la collaborazione tra dirigenti, colleghi e lavoratore coinvolto spesso risulta efficace e risolutiva tanto quanto le specifiche tutele legislative".

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Allen, R.E. 1993. *The concise Oxford dictionary*, Oxford: University Press
- Bertone, C., e Volpato, F. *Le conseguenze della sordità nell'accessibilità alla lingua e ai suoi codici*, EL.LE. Educazione Linguistica. Language Education, 1, n. 3 (2012): 549-580. (DOI 10.14277/2280-6792/37p)
- Brambring, M. 2004. *Lo sviluppo nei bambini non vedenti. Osservazione e intervento precoce*. Milano: Franco Angeli
- European Concept for Accessibility. 2017. *Design for All nelle destinazioni turistiche*
- Caselli, M.C., Maragna, S., Volterra, V. 2017. *Linguaggio e sordità: gesti, segni e parole nello sviluppo e nell'educazione*. Bologna: Il Mulino
- De Santis, D. *Lo sviluppo del linguaggio nel bambino sordo e udente: due modalità comunicative a confronto*. Studi di Glottodidattica, 4, n. 1 (2010): 75-91 (DOI <https://doi.org/10.3299/sdg.v4i1.75-91>)
- Fontana, S. *Esiste una cultura sorda?* In limine. Esplorazioni attorno all'idea di confine, 9 (2017): 233-251 (DOI 10.14277/6969-167-6/SR-9-12)
- Mangiatordi, A. 2017. *Didattica senza barriere. Universal Design, tecnologie e risorse sostenibili*, Pisa: Edizioni ETS
- Mocchio, E. *Accessibilità e usabilità nella progettazione per tutti*. U&C Unificazione e Certificazione. La rivista della normazione tecnica, n.10 (2011): 31-46
- Revuelta, R. L. 1999. *Palmo a palmo*. Madrid: Once
- Sacks, O. 1989. *Seeing Voices: A Journey Into the World of the Deaf*. Los Angeles: University of California Press
- Watzlawick, P., Jackson, D.D., Lederer, W.J. e Menninger, K.A. 1967. *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, New York: W. W. Norton Company
- Zambito Marsala, E. 2017. *Colorami l'anima*. Follonica: 96 rue de-La-Fontaine Edizioni

- Zappella, E. *Integrare o includere le persone con disabilità all'interno delle organizzazioni: dibattito terminologico o prospettive differenti?* Formazione & Insegnamento, 15 (2018): 435-448

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 30 marzo 1971, n. 118, Conversione in legge del D.L. 30 gennaio 1971, n. 5 e nuove norme in favore dei mutilati ed invalidi civili
- Legge 9 gennaio 1989, n. 13, Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati
- Decreto Ministeriale 14 giugno 1989, n. 236, Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104, Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
- Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1996, n. 503, Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici
- Legge 21 maggio 1998, n. 162, Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave
- Legge 12 marzo 1999, n. 68, Norme per il diritto al lavoro dei disabili
- Legge 3 aprile 2001, n. 138, Classificazione e quantificazione delle minorazioni visive e norme in materia di accertamenti oculistici
- Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia
- Legge 20 febbraio 2006, n. 95, Nuova disciplina in favore dei minorati auditivi

- Legge 3 marzo 2009, n. 18, Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità
- Ministero per la Pubblica Amministrazione, Direttiva 16 luglio 2019, n. 2, "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche"

Istituto nazionale di statistica

Via Cesare Balbo, 16

00184 Roma

tel. 06 4673.1

www.istat.it

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Bruna Tabanella

ILLUSTRAZIONI DI PAG. 7, 19, 29, 37

Filippo Donzelli

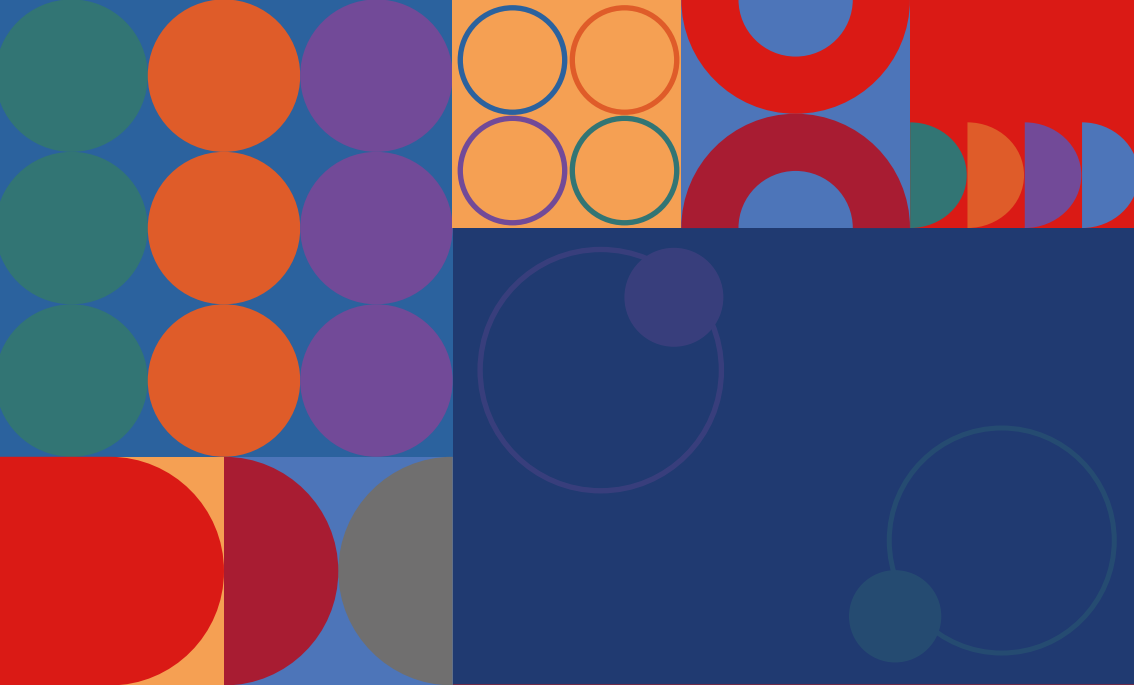
COORDINAMENTO EDITORIALE

Rita De Carli, Roberta Roncati, Pietro Scalisi

AUTORI

Maddalena Baumgartner, Angelita Castellani, Cristiana Conti,
Sara D'Amario, Maria Francesca D'Ambrogio, Rita De Carli,
Michele Dominici, Marco Marchitto, Patrizia Oddo,
Roberta Roncati, Gabriele Sacchi

I contenuti pubblicati sono soggetti alla licenza Creative Commons -
Attribuzione - versione 3.0



Cosa è la disabilità? Cosa si può fare per lavorare in un contesto inclusivo? Cosa si intende quando si parla di accessibilità digitale? Cosa è la LIS? Quali sono le forme in cui si manifesta una disabilità motoria?

Questo opuscolo è stato scritto da un gruppo di colleghi per i colleghi, mettendo a disposizione la loro stessa esperienza per provare a rispondere in maniera semplice ma puntuale a queste e altre domande sulla disabilità.

L'intento è di promuovere il processo di inclusione, attraverso la sensibilizzazione e la stimolazione di una reciproca conoscenza, in modo che le diverse abilità di ciascuno possano venire riconosciute, valorizzate e accettate come risorsa necessaria allo svolgimento del lavoro comune.