

Bimbi e ragazzi: il supporto dei volontari all'interno degli HUB vaccinali

Piccola guida per metterli a loro agio



Docente: Dott.ssa Daniela Longoni

Venerdì 04 marzo 2022

Watzlawick nel testo “La pragmatica della comunicazione umana”, afferma che **NON SI PUÒ NON COMUNICARE.**

Quindi la comunicazione è un atto spontaneo, ma NON per questo è SEMPLICE, soprattutto quando ci si relaziona con persone con disabilità.

Spesso ci si può sentire in difficoltà o in imbarazzo

Proviamo insieme ad individuare strumenti che ci permettano di interagire con l'altro, di ottenere risposte e di soddisfare i reciproci bisogni, siano essi concreti o sociali



Come ci si può sentire

- **Imbarazzo generale e una difficoltà ad essere spontanei.**
- se invece considero l'altro **diverso** da me, allora farò fatica a rapportarmi
- anche non interessarsi della disabilità o non vederla non è una strategia comunicativa funzionale
- Se considero l'altro **come una persona che ha un limite** nel fare alcune cose, il mio modo di pormi sarà assolutamente naturale

https://youtu.be/LHj_XF0_vLM



la comunicazione efficace



La persona con disabilità è principalmente una persona

Non soffermiamoci ad osservare i suoi deficit, ma valutiamo le sue risorse e basiamoci su quelle. La persona cieca non vedrà il nostro volto, ma potrà ascoltare la nostra voce, sentire con le mani il nostro viso, passeggiare, nuotare e fare tante altre cose che possiamo anche sperimentare insieme

Relazioniamoci rispettando l'Età A volte, il fatto che la persona abbia una disabilità ci influenza a trattarla come fosse un bambino.

Evitiamo di sostituirci all'altro, di prevaricarlo. Non rispondiamo al suo posto, ma troviamo un modo perché possa esprimersi.

Parliamo direttamente con la persona disabile non rivolgiamoci all'accompagnatore. Possiamo farci aiutare dal suo accompagnatore per dialogare meglio e ottimizzare il nostro messaggio.

Nell'interagire con la persona disabile teniamo in considerazione il suo deficit ma non trattiamolo da disabile. Per esempio, se la persona è paraplegica e vogliamo andare a fare un percorso insieme, non decidiamo noi per lei le strade e i luoghi più consoni ma valutiamole insieme. Se spingiamo la carrozzina chiediamole il feedback (troppo veloce, troppo lento, ecc.) comportandoci come se avessimo una persona seduta e non un "ammalato da proteggere e accudire".

Valutare i deficit solo per comprendere cosa poter fare e dire o non fare e non dire. Se la persona è muta è ovvio che non le chiederemo di cantare, ma se ha problemi nell'espressione linguistica può comunque cantare a modo suo. Se è sorda possiamo chiederle se sente le vibrazioni dei suoni e quindi ha piacere ad andare ad un concerto in piazza dove può stare insieme a tante altre persone.

Evitare di provare pena per le persone disabili.

Utilizziamo una comunicazione empatica Significa che quando parliamo con una persona con disabilità, dobbiamo cercare di metterci nei suoi panni per capire il modo migliore di interloquire. Se mi metto nei panni di una persona paraplegica, per esempio, mi rendo conto che parlargli senza mettermi seduto lo costringe non solo a tenere il volto in alto per lungo tempo, ma anche a viversi uno squilibrio fisico e psicologico perché si rapporta in primo luogo con la pancia o il petto del suo interlocutore

Suggerimenti per la comunicazione con persone con disabilità cognitive

- Preparati a ripetere ciò che dici, oralmente o per iscritto.

Se ti trovi in una zona pubblica con molte distrazioni, considera di trasferirti in un luogo tranquillo o privato.

Sii paziente, flessibile e solidale.

Prenditi del tempo per capire l'individuo e assicurati che l'individuo ti capisca.

Offri assistenza per il completamento di moduli o la comprensione delle istruzioni scritte e concedi più tempo al processo decisionale.

Attendere che l'individuo accetti l'offerta di assistenza; non "over-assistere" o essere paternalistico.



Suggerimenti per comunicare con persone cieche o ipovedenti

- Avvisa la persona quando ti allontani.
- Parla con la persona quando ti avvicini
- Dichiarati chiaramente chi sei e parla con un tono di voce normale.
- Non toccare e non distrarre mai un cane-guida senza prima chiedere il permesso al proprietario
- Quando conversi in un gruppo, ricorda di identificare te stesso e la persona a cui stai parlando.
- Se stai offrendo un posto, posiziona delicatamente la mano dell'individuo sul retro o sul braccio della sedia in modo che la persona possa localizzare il sedile.
- Non tentare di guidare l'individuo senza prima chiederglielo;
- Permetti alla persona di tenerti il braccio e controlla i suoi stessi movimenti.
- Sii descrittivo nel dare indicazioni: bisogna sempre dare verbalmente alla persona informazioni visivamente evidenti agli individui che possono vedere. Ad esempio, se ti stai avvicinando a degli scalini, ricorda di specificare quanti sono



Suggerimenti per comunicare con individui sordi o con problemi di udito

- Se l'individuo utilizza un interprete della lingua dei segni, parla direttamente alla persona, non all'interprete.
- Attira l'attenzione della persona prima di iniziare una conversazione (ad esempio, tocca la persona delicatamente sulla spalla o sul braccio).
- Se telefoni ad una persona che ha problemi di udito, lascia squillare il telefono più del solito.
- Parla chiaramente e sii sempre pronto a ripetere il motivo della chiamata e chi sei.
- Guarda direttamente la persona, cerca di essere ben illuminato dalla luce, parla chiaramente, con un tono di voce normale, e tieni le mani lontane dalla tua faccia.
- Usa frasi brevi e semplici.
- Evita di fumare o masticare mentre parli



Suggerimenti per comunicare con persone con disabilità motorie

- Se possibile, mettiti al livello degli occhi dell'utente in sedia a rotelle.
- Mai appoggiarsi ad una sedia a rotelle o ad un altro dispositivo di assistenza.
- Non dare per scontato che una persona voglia essere spinta: chiedi sempre prima.
- Offri assistenza se ti sembra che una persona abbia difficoltà ad aprire una porta.
- Mai attirare l'attenzione delle persone in carrozzina picchiettandole sulla testa o sulla spalla.
- Se telefoni a qualcuno, consenti al telefono di squillare più a lungo del solito per concedere più tempo alla persona per raggiungere il telefono



Suggerimenti generali per comunicare con persone con disabilità

- Non aver paura di fare domande quando non sei sicuro di cosa fare.
- Se offri assistenza, attendi fino a quando l'offerta non viene accettata. Quindi ascolta o chiedi istruzioni.
- Tratta gli adulti come adulti. Dare del tu alle persone con disabilità solo se c'è reale familiarità, altrimenti ci si deve regolare come con qualunque altra persona.
- Rilassarsi: non devi essere imbarazzato se ti capita di usare espressioni comuni come "Ci vediamo dopo" o "Hai sentito parlare di questo" che sembrano riferirsi alla disabilità di una persona.
- Quando vieni presentato a una persona con disabilità, è sempre opportuno darsi la mano. Le persone con un uso limitato delle mani o che indossano un arto artificiale di solito possono comunque stringere la mano (anche stringere le mani con la mano sinistra è un saluto accettabile).

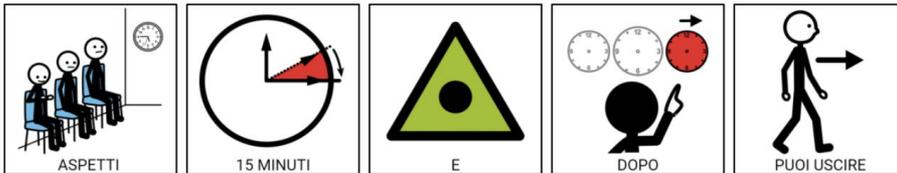
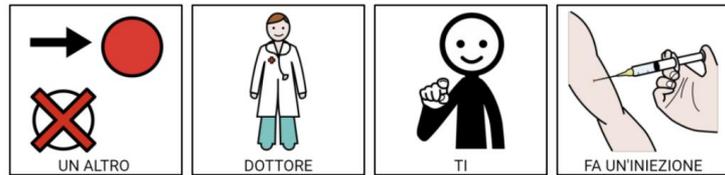
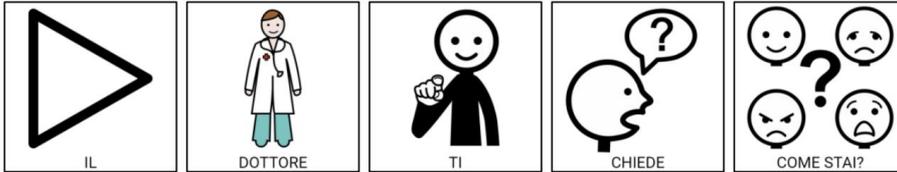
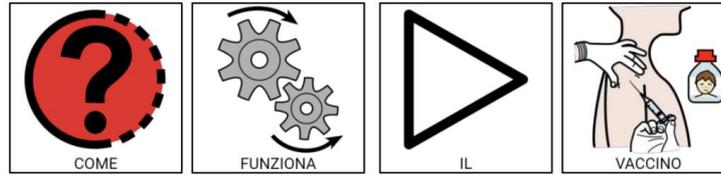


Ricorda sempre

- Rilassati.
- Ascolta.
- Tratta la persona con dignità, rispetto e cortesia.
- Offri assistenza, ma non insistere e non sentirti offeso se la tua offerta non viene accettata.
- È opportuno parlare più lentamente con qualcuno che è ipoudente o che è affetto da una disabilità psichica.
- Alza il tono di voce con una persona ipoudente, per permetterle di capirti meglio.
- Qualcuno potrebbe farti notare se parli troppo lentamente, ma se è necessario puoi anche chiedere espressamente se ritiene che tu stia parlando troppo velocemente o se preferirebbe che parlassi scandendo meglio le parole.
- Non pensare di dover usare un lessico elementare, a meno che tu non stia parlando con qualcuno con gravi deficit intellettivi o di comunicazione.
- se hai dei dubbi, esprimili con disinvoltura e informati sulle sue esigenze.
- Rivolgiti direttamente alla persona, non al suo accompagnatore o interprete.
- Anche se non noti i segnali tipici del linguaggio del corpo che indicano che l'altra persona ti stia ascoltando (per esempio, un soggetto affetto da autismo ha uno sguardo evasivo), non pensare che non sia in grado di sentire. Continua a parlarle.



**INFORMAZIONI
 ACCESSIBILI
 IN CAA**



A cura di SIPEM SoS Lombardia – dott.ssa Isabella Cadirola

Grazie
per l'attenzione



AiFOS *Protezione
Civile*

