



Cofinanziato
dall'Unione europea

Toolkit CAA

**Comunicazione inclusiva in azione:
un kit di formazione e metodologia per professionisti della CAA e
partner occasionali di persone con bisogni comunicativi complessi.**



Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



Cofinanziato
dall'Unione europea



OPEN4ALL

Open to diversity in communication

FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA. LE OPINIONI ESPRESSE APPARTENGONO, TUTTAVIA, AL SOLO O AI SOLI AUTORI E NON RIFLETTONO NECESSARIAMENTE LE OPINIONI DELL'UNIONE EUROPEA O DELL'AGENZIA ESECUTIVA EUROPEA PER L'ISTRUZIONE E LA CULTURA (EACEA). NÉ L'UNIONE EUROPEA NÉ L'EACEA POSSONO ESSERNE RITENUTE RESPONSABILI.



fundación
miradas

Indice

1 CAPITOLO 1: IL PROGETTO OPEN4ALL

1.1 Introduzione al progetto: Open4all

2 CAPITOLO 2: RICERCA BIBLIOGRAFICA E SUL CAMPO

2. Analisi della letteratura di riferimento

- **Accessibilità comunicativa**
- **Diritto alla comunicazione**

3 CAPITOLO 3: PERCORSO DI RICERCA PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL TOOLKIT CAA

- Metodologia di ricerca
- Risultati dei questionari rivolti agli stakeholder

4 CAPITOLO 4: FOCUS GROUP E REPORT DEI QUESTIONARI

4.1 In Spagna

4.2 In Italia

5 CAPITOLO 5: STRUMENTI E BUONE PRATICHE PER L'ACCESSIBILITÀ COMUNICATIVA

5.1 Linee guida per l'accessibilità: principi e pratiche per rendere accessibili servizi, informazioni e ambienti

5.2 Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

5.3 Linee guida "Easy To Read": un quadro di riferimento per la comunicazione accessibile e inclusiva

6 CAPITOLO 6: APPLICAZIONE PRATICA DELLA CAA

- Negli spazi pubblici e privati



1. INTRODUZIONE

1.1 Introduzione

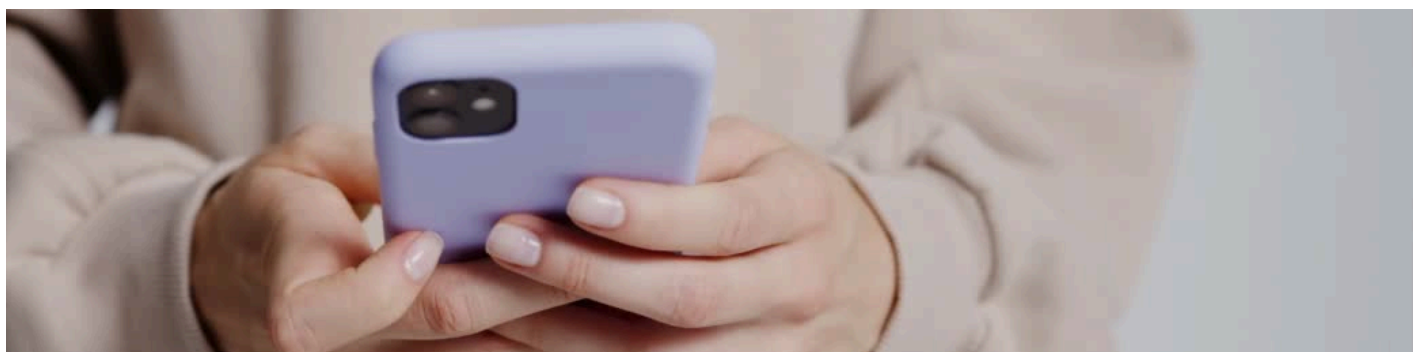
Secondo l'**Organizzazione Mondiale della Sanità**, la partecipazione coincide con il livello di coinvolgimento di una persona nelle situazioni della propria vita quotidiana. Questo concetto include la comunicazione, le relazioni sociali, l'istruzione, il tempo libero e la vita nella comunità (OMS, 2001).

Essere parte attiva della vita comunitaria permette a ciascuno di costruire la propria identità personale e di rafforzare l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità. Il senso di appartenenza a una comunità è strettamente legato alla qualità della vita, perché consente alle persone di definirsi, esprimersi e affermarsi pienamente (Batorowicz & McDougall, 2006).

Il **concetto di accessibilità comunicativa** si fonda sul **diritto universale di ogni individuo ad accedere alle informazioni ed esprimersi liberamente**. Tutti dovrebbero poter comunicare nel modo più efficace possibile, adattando il proprio ambiente per favorire la comprensione reciproca (Light, 1997).

Comunicare in modo accessibile significa permettere a ogni persona di partecipare attivamente alla vita sociale, di sentirsi parte della collettività e di poter esprimere i propri pensieri e bisogni.

Come stabilito dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (ONU, 2006), il diritto alla comunicazione è parte integrante del diritto alla partecipazione. Garantire un ambiente comunicativamente accessibile è quindi un dovere collettivo, indispensabile per costruire società più inclusive e realmente aperte a tutti.



L'importanza della **comunicazione funzionale** e della partecipazione sociale rappresenta un pilastro fondamentale della Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (OMS, 2001), poiché si tratta di un approccio orientato alla pratica, volto a ottenere risultati concreti nella vita quotidiana delle persone con bisogni comunicativi complessi (BCC) e dei loro interlocutori.

Sebbene sia ampiamente riconosciuto che *“ogni persona, indipendentemente dal grado di disabilità, ha il diritto fondamentale di influenzare le condizioni della propria esistenza attraverso la comunicazione”* (National Joint Committee for the Communication Needs of Persons with Severe Disabilities, 1992), l'accessibilità comunicativa non è sempre garantita per chi presenta bisogni comunicativi complessi. La Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA), che considera la comunicazione un diritto umano primario e inalienabile, nasce proprio per sostenere la partecipazione attiva e l'inclusione delle persone con bisogni comunicativi complessi in ogni contesto di vita.

L'obiettivo è ampliare le reali opportunità di comunicazione e favorire un coinvolgimento autentico nella società (ISCAA Italia, 2017).

Per garantire un reale accesso alla comunicazione, una persona con bisogni comunicativi complessi (BCC) deve poter:

- comprendere ciò che gli altri dicono;
- avere tempo e opportunità per comunicare ciò che desidera dire;
- riuscire a farsi comprendere;
- utilizzare il metodo di comunicazione che preferisce;
- essere in grado di comunicare al telefono o attraverso altri dispositivi di comunicazione a distanza;
- partecipare a riunioni ed eventi pubblici comunicando in modo efficace;
- usare, leggere e comprendere testi scritti e comunicazioni elettroniche;
- compilare moduli, prendere appunti e firmare documenti.

Gli interventi di Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) dovrebbero concentrarsi sullo sviluppo di abilità comunicative funzionali, necessarie per esprimere bisogni e desideri, costruire relazioni sociali, scambiare informazioni e partecipare alle routine sociali e comunicative della vita quotidiana (Light, 1997).

L'uso efficace della CAA aiuta le persone con bisogni comunicativi complessi (BCC) ad assumere ruoli sociali significativi in diversi ambiti della vita — come l'istruzione, il lavoro o il tempo libero.

Le barriere alla comunicazione derivano spesso dai limiti delle capacità attuali della persona o del suo sistema comunicativo, ma possono essere superate grazie a interventi efficaci di Comunicazione Aumentativa e Alternativa.

Esistono però anche barriere di opportunità, legate all'ambiente e al contesto in cui la persona vive e interagisce — come quelle politiche, pratiche, legate alle competenze, alla conoscenza o agli atteggiamenti sociali.

Avere accesso alle informazioni permette a ogni individuo di prendere decisioni consapevoli sulla propria vita, di gestire le relazioni con gli altri, di orientarsi tra beni di consumo, servizi e tecnologie, e di partecipare pienamente alla vita della comunità.

Le persone con disabilità e bisogni comunicativi complessi fanno parte della comunità a pieno titolo e hanno diritto allo stesso accesso alle informazioni di chiunque altro. Devono poter disporre di dati e strumenti utili per la vita quotidiana — sui propri diritti, sulle tecnologie assistive, sull'abitare, sulla cura personale, sui trasporti, sulla cultura e sul tempo libero — poiché la mancanza di queste informazioni può generare nuove forme di esclusione.

Il progetto mira a rimuovere le barriere di accesso all'informazione, alla cultura, alla conoscenza e all'arte, promuovendo i principi di educazione permanente, partecipazione, piacere e inclusione sociale.

Attraverso l'uso delle linee guida europee "Easy to Read" e di diversi strumenti di adattamento, il progetto intende rendere la comunicazione e l'informazione realmente accessibili a tutti.



**2. ANALISI
LETTERATURA
RIFERIMENTO**

**DELLA
DI**

2. Analisi della letteratura di riferimento



In Italia, numerosi progetti dedicati all'accessibilità comunicativa sono stati realizzati nella città di Trieste, grazie al costante impegno di ISCAA-Italy. Attraverso questi interventi è stato possibile promuovere l'integrazione tra le diverse agenzie del territorio, con l'obiettivo di costruire percorsi di vita in cui la Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) diventa la chiave per accedere a informazioni che, altrimenti, resterebbero oscure o inaccessibili, rispettando al contempo le aspettative di partecipazione alla vita comunitaria delle persone (Barca et al., 2015).

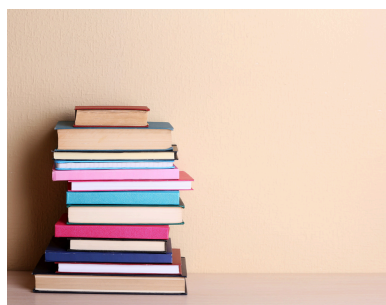
Per raggiungere tali risultati, si è rivelata fondamentale una collaborazione continua tra operatori sanitari, scolastici e sociali.

Nel 2014, sotto il patrocinio di ISCAA-Italy, è stato pubblicato il volume "Questa scuola parla con la Comunicazione Aumentativa Alternativa" (Luciani & Terrone, 2014), che mostra come la scuola possa diventare un ambiente esemplare per garantire un accesso equo e facilitato all'informazione.

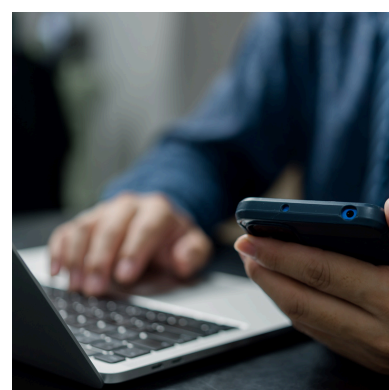
Un altro progetto di grande impatto sociale, non solo a Trieste, è stato l'"Museo Accessibile".

Come affermano Barca e colleghi (2015):

"Molte informazioni risultano poco chiare e inaccessibili alle persone con disabilità intellettiva. È necessario eliminare queste barriere per consentire una reale inclusione e partecipazione alla vita della comunità, offrendo a ciascuno il giusto supporto e gli strumenti per superarle."



2. Analysis of reference literature



D'altra parte, in Spagna, tre normative fanno riferimento all'accessibilità: da un lato, la Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità (Nazioni Unite, 2006), ratificata in Spagna tramite la **Legge 8/2021, che riforma la legislazione civile e processuale; l'Atto Europeo sull'Accessibilità (UE); e il Regio Decreto Legislativo 1/2013 del 29 novembre 2013**, che approva il Testo Unico della Legge Generale sui Diritti delle Persone con Disabilità e la loro Inclusione Sociale. L'accessibilità costituisce quindi una garanzia di uguaglianza e non discriminazione e implica l'accesso a tutti i beni e diritti.

L'accessibilità cognitiva è regolamentata dalla **Legge Generale sui Diritti delle Persone con Disabilità e la loro Inclusione Sociale, approvata con il Regio Decreto Legislativo 1/2013 del 29 novembre**. La legge stabilisce che l'accessibilità universale include l'accessibilità cognitiva, che ha l'obiettivo di consentire una facile comprensione, comunicazione e interazione a tutte le persone. L'accessibilità cognitiva si realizza attraverso sistemi di lettura semplificata, sistemi di comunicazione aumentativa e alternativa, pittogrammi e altri mezzi umani e tecnologici.

D'altra parte, la Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e degli Utenti stabilisce che l'accessibilità cognitiva si basa su due assi principali:

1. Che le informazioni siano fornite in termini chiari e comprensibili.
2. L'adeguatezza e l'adattamento dei formati attraverso i quali tali informazioni vengono fornite.

Sebbene esistano numerose normative che affermano la necessità di adattare spazi, testi, informazioni, ecc., nella pratica quotidiana c'è ancora molto da fare e da realizzare.



Per quanto riguarda i progetti, in **Spagna** sono state attuate diverse iniziative e progetti per migliorare **l'accessibilità della comunicazione per le persone con disabilità**. Il Centro Spagnolo per la Sottotitolazione e l'Audiodescrizione (CESyA) si dedica alla promozione dell'accessibilità nei media audiovisivi attraverso servizi di sottotitolazione e audiodescrizione. Collabora con associazioni di persone con disabilità, con l'industria e con enti culturali per migliorare l'accessibilità in televisione, nel cinema, nel teatro e in altri eventi. IncluSite è uno strumento di accessibilità web che consente agli utenti di navigare nelle pagine web utilizzando la tastiera, la voce o i suoni, senza la necessità di software o hardware specifici. Questa soluzione facilita l'accesso a Internet per persone con diverse disabilità, migliorando l'esperienza di navigazione e promuovendo l'inclusione digitale.

Lettura semplificato: diverse organizzazioni promuovono la lettura semplificata, facilitando l'accesso all'informazione e alla cultura.



Altavoz Cooperative è la prima cooperativa in Spagna gestita da persone con disabilità intellettiva e specializzata in accessibilità cognitiva. Offre servizi come la valutazione dell'accessibilità cognitiva degli spazi e l'adattamento dei contenuti in linguaggio facile da leggere, contribuendo all'inclusione e alla partecipazione attiva delle persone con disabilità intellettiva nella società. In Spagna sono presenti numerose iniziative finalizzate a promuovere l'accessibilità nella comunicazione, con l'obiettivo di garantire pari opportunità e la piena partecipazione delle persone con disabilità in tutti gli ambiti della vita sociale.



3. PERCORSO DI RICERCA PER L'IMPLEMENTAZIONE DEL TOOLKIT CAA



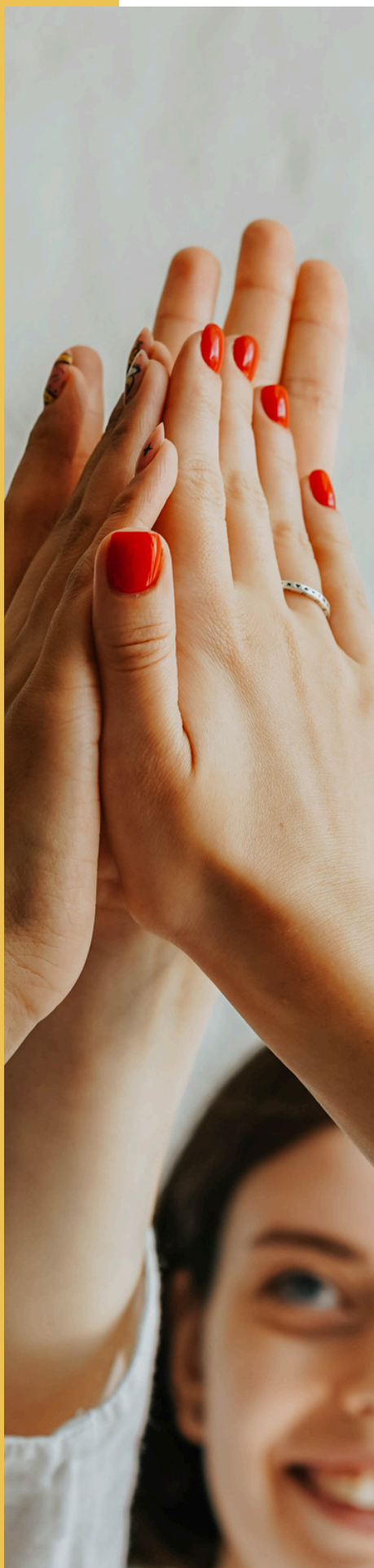
Le persone che utilizzano la **Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)** possono incontrare numerosi ostacoli alla piena Partecipazione alla Comunità, a causa della limitata Accessibilità alle Informazioni e alla Comunicazione. (Owens, JS 2006).

L'obiettivo della ricerca che ha dato origine all'idea progettuale è raccogliere le considerazioni degli Stakeholder che quotidianamente vivono il territorio, per poter progettare Accessibilità partendo da bisogni realmente sentiti.

Partendo da queste considerazioni è stato ritenuto utile condurre una ricerca che confrontasse e mettesse in relazione due mondi diversi ma complementari: il punto di vista degli Stakeholder che hanno bisogno di vedere l'Accessibilità Comunicativa garantita in ogni ambito di vita, e le istituzioni, che hanno il compito di ragionare sull'accessibilità e rendere concreti i servizi destinati a tutti i cittadini. **Sono state tenute in considerazione le opinioni di persone con BCC e delle loro famiglie, di operatori socio-sanitari, di lavoratori come commercianti, ristoratori, bibliotecari ecc., che pur essendo partner occasionali di persone con BCC ogni giorno si confrontano con una molteplicità di Bisogni Comunicativi vari e differenti, e di dipendenti nelle Istituzioni pubbliche.**



La ricerca è stata condotta somministrando un *questionario* con undici item a risposta chiusa, pensati per rilevare i punti di vista sull'Accessibilità nei luoghi e nei servizi della città; e tre item a risposta aperta, pensati per indagare quali luoghi e servizi di interesse pubblico dovrebbero essere resi maggiormente accessibili per le difficoltà di comunicazione, come poterli rendere maggiormente accessibili, e quale potrebbe essere il ruolo delle istituzioni pubbliche per garantire il Diritto di Tutti ad accedere ad una Comunicazione efficace. Al fine di indagare a fondo le reali percezioni del territorio sull'Accessibilità è stato inoltre ritenuto importante intervistare cinque adulti con Disabilità Intellettiva (DI). L'indagine mostra come non esiste un consistente divario tra le percezioni sull'Accessibilità Comunicativa degli Stakeholder (familiari, lavoratori, operatori) e delle Istituzioni pubbliche. Soprattutto le barriere di accesso alle informazioni sono considerate da tutte le categorie intervistate quasi insormontabili.



Dai **risultati si nota come** quasi la totalità dei rispondenti ha un'idea comune di cosa significhi mancato Accesso alla Comunicazione. Le Istituzioni locali sono consapevoli delle mancanze presenti nel territorio da loro amministrato, hanno valide idee di interventi utili da mettere in atto per sopperire alle Barriere di Accesso, ma si assiste quasi ad una separazione tra ciò su cui sarebbe idoneo investire, e ciò su cui realmente si investe. L'assunzione di personale qualificato all'interno dei luoghi pubblici, che sappia rispondere alle esigenze delle persone con disabilità, è considerata una priorità da molti dei rispondenti.



Complessivamente le Istituzioni e i lavoratori partner occasionali di persone con BCC, non danno molta importanza alla formazione e sensibilizzazione che dovrebbe coinvolgere tutti i cittadini, in qualsiasi ruolo essi si trovino ad operare. Ci si affida alla competenza di esperti che assumono il compito di facilitare la persona con disabilità, **senza considerare che il ruolo di ognuno all'interno della comunità è centrale.**

Da queste considerazioni risulta evidente come, per una vasta parte di popolazione, le persone con disabilità sono ancora percepite come “bisognose” di assistenza e supporto specialistico, non si considerano le potenzialità del lavoro svolto all'interno di una comunità che rende ogni persona capace di influire sulla realtà circostante, generando partecipazione sociale e salute.



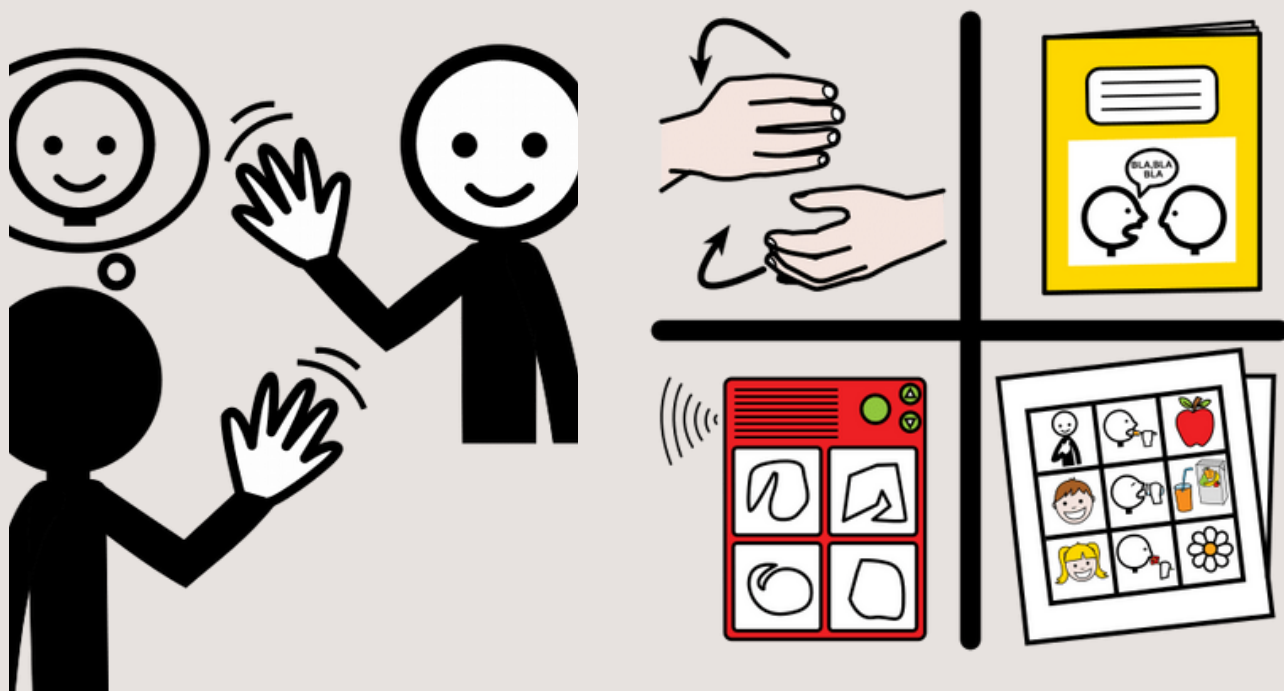
La formazione rivolta a tutti è considerata importante soprattutto dalle famiglie e dai professionisti, poiché quotidianamente si scontrano con l'impossibilità da parte delle persone con BCC di accedere a servizi, conversazioni, di partecipare ad attività significative e momenti di incontro, di scegliere e influire sul mondo. Tra i diversi luoghi e servizi i trasporti pubblici vengono considerati come i luoghi con più ostacoli alla Partecipazione, in quanto le barriere di Accesso Comunicativo e Cognitivo rendono per molte persone con BCC impossibile poterli utilizzare in piena autonomia. Anche i luoghi ricreativi e di svago e i servizi essenziali per la persona (banca, supermercato) vengono considerati poco accessibili per le persone con BCC.

Emerge da parte di tutte le categorie il desiderio di **aprire nuove possibilità di incontro e di co-progettazione** tra portatori di interesse e Istituzioni. Una buona percentuale di intervistati individua:

- la possibilità di simbolizzare il linguaggio
- semplificarlo
- renderlo maggiormente fruibile

, utilizzando la CAA nei diversi contesti pubblici, sia una delle chiavi per **abbattere le barriere di accesso alle informazioni e le barriere di opportunità**.

Dopo aver raccolto le opinioni degli Stakeholder, ci siamo recati, insieme a cinque adulti con Disabilità Intellettiva, nei luoghi considerati maggiormente inaccessibili: la metropolitana (mezzo di trasporto pubblico), il supermercato (servizio essenziale per la persona), il bar (luogo ricreativo e di incontro).



Al fine di rendere chiaro agli intervistati l'obiettivo della ricerca e l'importanza del loro punto di vista, è stata preparata una piccola introduzione riguardante l'Accessibilità Comunicativa.

L'introduzione è

1. stata scritta in linguaggio facile da leggere
2. comprendere e adattata in simboli WLS, per permettere anche a chi non ha accesso al codice alfabetico di accedere comunque al contenuto.

Durante l'attività sono stati riscontrati **numerosi** ostacoli (la biglietteria self service della metropolitana non era funzionante, la segnaletica in città era assente o errata) i ragazzi hanno dunque avuto modo di toccare con mano e riflettere sulle barriere che è possibile incontrare durante lo svolgimento di attività quotidiane

È stato così possibile per loro trovare numerose soluzioni che potrebbero essere adottate per superare tali barriere.



01 Il punto di vista di M.

«Quando siamo scesi per prendere la metro la macchinetta per fare il biglietto non funzionava e non c'era scritto. Nella Metropolitana possono essere difficili alcune cose per chi non riesce a leggere. Se alcuni non sanno leggere le fermate ci può essere un altro modo: ad esempio nella fermata "Italia" si può mettere il simbolo dell'Italia, così magari può essere più semplice. In piazza Galatea possiamo disegnare il mare perché là vicino c'è il mare e così via dicendo.»

«C'è un modo per aiutare i ragazzi che non sanno comunicare in autonomia. Si possono usare dei disegni, faccio un esempio: per chi ha difficoltà nel leggere nella pizza margherita ci possono disegnare pizza margherita, così in tutte le pizze. Quando siamo andati al supermercato è stato difficile per G. trovare il reparto del pane. Se mettevano un disegno del pane e un disegno di un arancino nella gastronomia era più facile.»

02

Il punto di vista di G.

«Mi piacerebbe andare è il Bowling con i miei amici, mi piacerebbe giocare a fare la partita, cambiarci le scarpe, mangiare le patatine, la pizza e la Coca-cola. Mi piacerebbe andare al Luna Park e pagare con la moneta. Da solo purtroppo non ci posso andare, ci vado solo con la mamma e la nonna.»



03

Il punto di vista di S.

«Quando visito Catania ci sono delle cose difficili, tipo la segnaletica stradale o cercare le strisce pedonali, le vie delle città, le informazioni per visitare la città o per andare in Chiesa. Mi sposto da solo con la Metropolitana. Nella Metropolitana ci sono delle fermate che sono un po' difficili.» «Si può usare il navigatore ma non è facile per tutti. Non per tutti è facile chiedere informazioni. Ci possono aiutare alcuni disegni, le persone che non possono chiedere informazioni possono seguire i disegni per capire se uscire a destra o a sinistra nella metro.» «Al bar è facile ordinare ma pagare è difficile.»

05

Il punto di vista di S.M.

«Nella metropolitana è difficile il biglietto, devo avere un euro. Pagare il biglietto e sceglierlo nella macchinetta è difficile. Ci può aiutare guardare la cartina.» «Quando vado al bar pagare è difficile, mi aiutano mamma, papà o l'operatore.»

04

Il punto di vista di L.

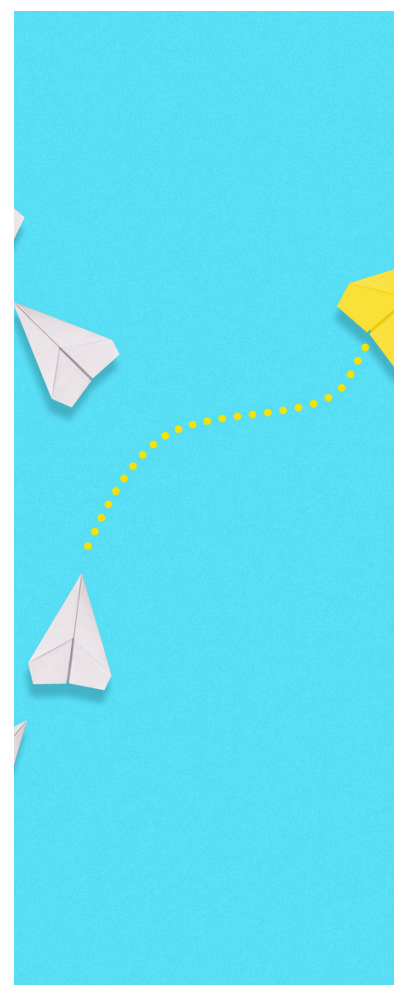
«Quando vado al bar è facile pagare il caffè perché è un euro. Dico al cassiere un caffè e gli do un euro. In pizzeria è un po' difficile.»



La partecipazione come strumento di cambiamento

La **presente ricerca risulta essere un primissimo punto di partenza che offre la possibilità di soffermarsi sull'importanza dell'ascolto del punto di vista di ognuno.** Al fine di colmare il divario spesso esistente tra un intervento che risponde a bisogni reali e un intervento che risponde a bisogni “costruiti” dall'alto, slegati dal punto di vista dei reali portatori di interesse, occorre progettare momenti di confronto, scambio e collaborazione tra tutte le realtà, non dimenticando di coinvolgere i protagonisti. Non possiamo pensare di intervenire per migliorare la qualità della vita e la partecipazione senza pensare di coinvolgere (e come coinvolgere) i protagonisti in tutte le fasi, indipendentemente dal loro grado di disabilità o BCC (Medeghini et All. 2013).

Soltanto interpretando con efficacia la necessità di far dialogare i diversi soggetti che interagiscono intorno ad un tema di interesse comunitario, come quello dell'Accessibilità Comunicativa in tutte le sue sfaccettature, e mettendo assieme una rete capace di progettare interventi sociali efficaci e reali, sarà possibile uscire dalla visione di inclusione come utopia irraggiungibile e troppo spesso sacrificabile. Ogni intervento che miri alla reale modificazione del territorio dovrà prevedere azioni di co-progettazione partecipata dal basso, che funge da strumento di progettazione, di azione e apprendimento per tutti i soggetti chiamati a partecipare e a divenire “elementi moltiplicatori” dell'efficacia degli interventi proposti in chiave di empowerment di comunità (Gattino et All., 2020)





4. FOCUS GROUP E IL REPORT DEI QUESTIONARI

4.1 IN SPAGNA

Durante il progetto, i partner hanno condotto focus group e questionari per comprendere i problemi, gli ostacoli e le opportunità legati all'accessibilità comunicativa.

Pertanto, Fundación Miradas ha organizzato focus group con persone con disabilità intellettiva e autismo per comprendere il loro punto di vista sui problemi, gli ostacoli e le opportunità legati all'accessibilità comunicativa. Questo focus group era composto da 15 persone (6 donne e 9 uomini) di età compresa tra i 18 e i 29 anni che frequentano il corso per giovani con disabilità e autismo presso l'Università di Burgos. Le domande sono state suddivise in 5 sezioni: burocrazia; spazi- orientamento; spazi pubblici e privati; persone; e chiusura.

Queste erano le domande e le risposte:

BUROCRAZIA

- 1.1 In quali documenti avete incontrato difficoltà? Nella comprensione delle informazioni, nella comprensione del contenuto, nella procedura... Fornite esempi per stimolare la risposta.
- 1.2 Come l'hai risolto?
- 1.3 Chi vi ha aiutato?

SPAZI – ORIENTAMENTO

- 2.1 Quali sono gli spazi in cui hai avuto difficoltà a orientarti, a capire dove dovevi andare...?
- 2.2 Quali sono stati i problemi che hai incontrato?
- 2.3 Come li hai risolti?
- 2.4 Chi ti ha aiutato?

SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI

- 3.1 Quali servizi pubblici e privati ricordi di aver avuto problemi negli ultimi mesi? Risposta rapida: centro sanitario, centro civico, università, scuola, negozi, ristoranti, trasporti pubblici, ecc.
- 3.2 Perché pensi di aver avuto problemi? Ad esempio, segnaletica inadeguata.
- 3.3 Come li hai risolti?
- 3.4 Chi ti ha aiutato?

PERSONE

- 4.1 Pensi che tutti capiscano che a volte abbiamo bisogno di aiuto?
- 4.2 Come pensi che si possa risolvere?

CONCLUSIONE

- 5.1 Come vi siete sentiti quando avete incontrato questi problemi?
- 5.2 C'è qualcosa che non abbiamo discusso durante la sessione e che vorresti condividere?



Questi sono i risultati e le conclusioni dei Focus Group:

1. **Burocrazia**

I partecipanti hanno espresso i problemi che hanno avuto con i documenti bancari, le questioni fiscali e tutto ciò che riguarda le tasse.

Ad esempio, utilizzano app per fissare gli appuntamenti dal medico. Non richiedono appuntamenti per telefono perché la segreteria automatica non li capisce e hanno difficoltà.

Per tutte le questioni relative alla burocrazia, i giovani con disabilità intellettive si affidano ad altre persone, principalmente ai loro familiari, poiché a volte non sono a conoscenza di tutte le procedure burocratiche.

2. Spazio - orientamento

I partecipanti hanno affermato che, per quanto riguarda l'orientamento, hanno difficoltà a comprendere i messaggi visualizzati sugli schermi dell'aeroporto. E, ad esempio, all'Università di Burgos "Nessuno riesce a capire dove andare".

A volte, le indicazioni (freccie) sono inutili perché confondono. Allo stesso modo, anche le indicazioni scritte non aiutano.

Per il trasporto pubblico (autobus), utilizzano un'app (Moovit) per sapere dove devono andare, quale autobus prendere, ecc. Tuttavia, a volte ci sono pubblicità che rendono difficile la comprensione. Utilizzano Google Maps.

I partecipanti hanno espresso di avere problemi alla stazione degli autobus e chiedono aiuto alle persone quando hanno bisogno di qualcosa. Il loro problema principale è acquistare il biglietto. Inoltre, hanno difficoltà al cinema, a teatro... in generale, difficoltà a raggiungere i luoghi.

3. Spazi pubblici e privati

Uno dei partecipanti ha espresso difficoltà nell'utilizzo del QR code di Burger King e ha sottolineato la necessità di sensibilizzare la popolazione per offrire assistenza. Inoltre, ha espresso le difficoltà che incontra con il cambio di valuta.

Spesso, le dimensioni delle lettere (menu, insegne, prezzi, ecc.) rendono difficile la lettura perché sono piccole o hanno caratteri strani e difficili da leggere.

4. Persone

In generale, tutti i partecipanti hanno affermato che è necessario sensibilizzare maggiormente la popolazione. Hanno sottolineato l'importanza di avere più pazienza e comprensione nei confronti delle persone che possono avere maggiori difficoltà di comprensione, comunicazione, ecc. Hanno osservato che spesso le persone possono essere molto scortesie reagire in modo negativo, soprattutto quando qualcuno ha difficoltà a leggere o impiega più tempo a fare qualcosa.

È necessario sensibilizzare e rendere consapevole la popolazione generale sul fatto che ci sono persone che hanno difficoltà a comunicare e a comprendere, e capire che non tutti gli individui sono uguali.

Conclusioni

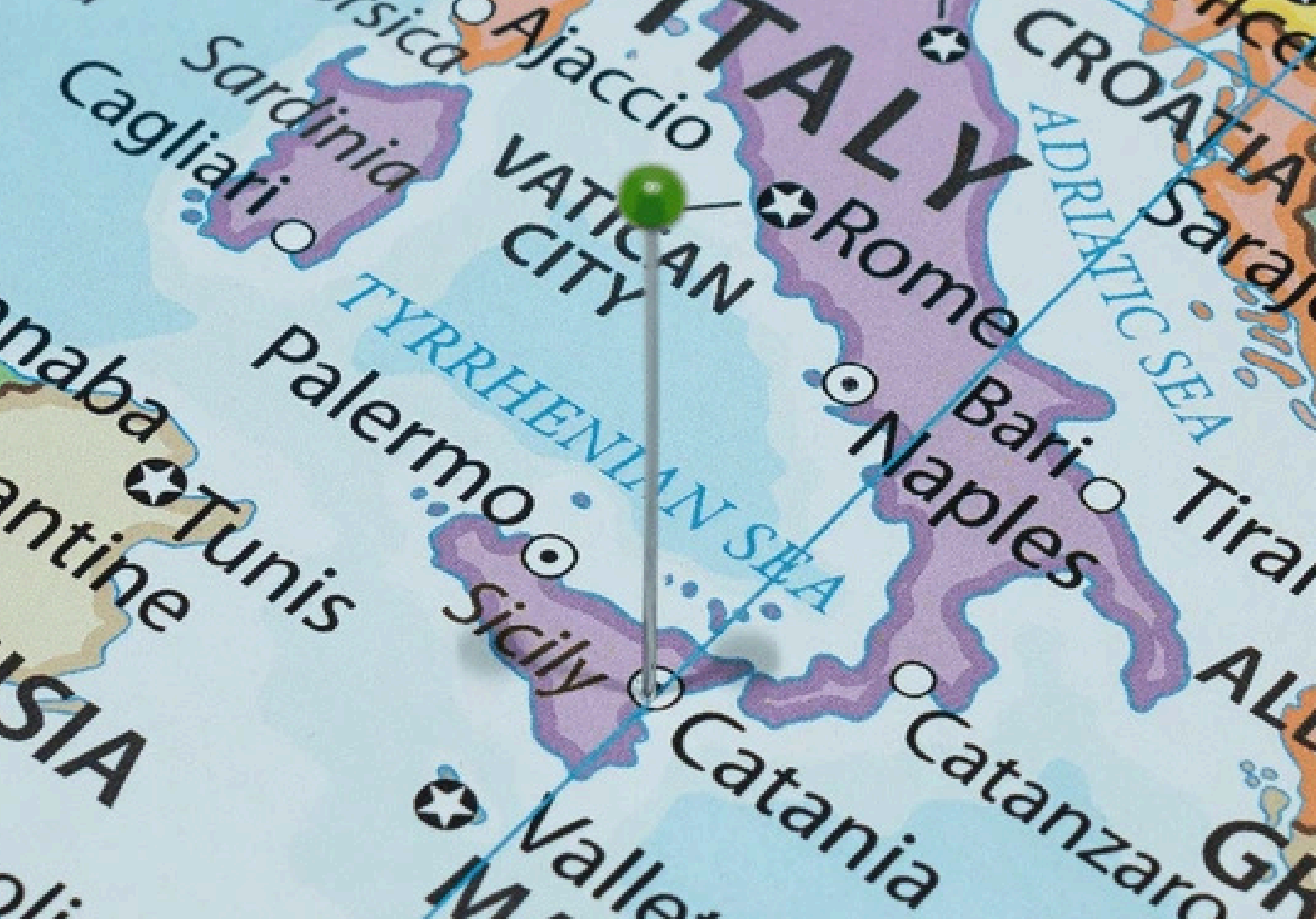
È fondamentale promuovere iniziative di sensibilizzazione rivolte alla popolazione generale, affinché possa comprendere le difficoltà e le barriere che incontrano le persone con esigenze comunicative complesse.

Queste persone rivendicano il diritto all'accessibilità e alla corretta applicazione della normativa vigente.

Sono inoltre necessari interventi concreti negli spazi pubblici e privati, così come nell'ambito giuridico-amministrativo e nei sistemi di orientamento e circolazione.

Attraverso strumenti dedicati e campagne di sensibilizzazione, possiamo offrire un supporto significativo a chi vive con esigenze comunicative complesse.





4.2 IN ITALIA

D'altra parte, **Controvento ONLUS** somministrato dei questionari a partner occasionali ed educatori di persone con esigenze comunicative complesse. Sebbene l'obiettivo fosse quello di raggiungere 15 risposte e fosse stato contattato un gran numero di persone, abbiamo ricevuto 11 risposte. Nonostante il numero inferiore, riteniamo che queste 11 risposte siano di altissima qualità grazie alla loro distribuzione:

1.4 risposte da familiari/assistenti di persone con bisogni comunicativi complessi (BCC).

2.5 risposte da educatori di persone con BCC.

3.2 risposte da familiari di persone con BCC.

Le domande poste nel questionario erano:



1. In quali luoghi o aree sono presenti le maggiori barriere?

1. Area legale e amministrativa (contratti, documentazione, domande, ecc.)
2. Orientamento e spostamento negli spazi pubblici e privati (segnaletica o indicazioni per raggiungere un luogo specifico)
3. Spazi pubblici (ospedale, municipio, scuole, ecc.)
4. Spazi privati (negozi, bar, ristoranti, supermercati, palestre, ecc.)
5. Altro:

2. Quali sono i principali ostacoli?

1. Mancanza di consapevolezza e comprensione da parte della persona o del professionista che fornisce assistenza
2. Mancanza di formazione della persona o del professionista che fornisce assistenza
3. Mancanza di risorse per implementare i miglioramenti
4. Altro:



3. 1.Strategie o proposte utili per favorire la comunicazione delle persone con esigenze comunicative complesse in contesti diversi

1. Formazione e sensibilizzazione della popolazione generale
2. Formazione e sensibilizzazione delle persone che lavorano a contatto con il pubblico
3. Strumenti per rendere gli spazi e i servizi più accessibili dal punto di vista cognitivo
4. Altro:

4. Su quali aspetti vorresti che il progetto OPEN4ALL a Catania focalizzasse le proprie azioni e risorse?

(ad es. esercizi commerciali, scuole, trasporti pubblici, ecc.)

Risultati del questionario

2) Soluzioni implementate:

Segnaletica e informazioni accessibili: uso di simboli, pittogrammi, testi chiari e CAA per facilitare l'orientamento e la comprensione.

Creazione di ambienti tranquilli e meglio strutturati: riduzione del rumore e della confusione per favorire la comunicazione e l'interazione.

Eliminazione delle barriere architettoniche: garantire l'accessibilità autonoma con ascensori, rampe e servizi igienici adeguati.

Formazione del personale: sensibilizzazione e formazione del personale all'uso della CAA per una comunicazione efficace e inclusiva.

- Tecnologie assistive: implementazione di strumenti come tablet con software CAA per facilitare l'espressione e la comunicazione.

Risultati del questionario

3) Spazi pubblici e privati

Strutture con problemi riscontrati:

Ospedali: visite mediche ed esami di laboratorio con segnaletica inadeguata e scarsa comprensione delle procedure.

Servizi pubblici (ufficio postale, banca, trasporti pubblici): difficoltà nella comprensione delle informazioni e nell'interazione con il personale.

Luoghi culturali (musei, biblioteche): contenuti spesso inaccessibili che rendono le persone con BCC partecipanti passivi.

Risultati del questionario

4) Soluzioni implementate:

Adozione di supporti visivi e pratici: utilizzo di immagini, video e storie sociali per spiegare meglio situazioni e luoghi.

Giochi di ruolo e formazione: preparazione pratica per affrontare nuove situazioni attraverso simulazioni.

Formazione del personale: miglioramento della formazione del personale dei servizi pubblici per rispondere efficacemente e alle esigenze delle persone con BCC.

Tecnologie assistive: uso di dispositivi come comunicatori e schede di comunicazione per facilitare l'interazione nei luoghi pubblici.

Risultati del questionario

5) Feedback e suggerimenti per il Toolkit CAA

Suggerimenti principali:

Fornire esempi concreti: includere esempi pratici di come utilizzare la CAA in varie situazioni quotidiane come la scuola, la casa, il lavoro e il tempo libero.

Feedback continuo: implementare un sistema di feedback per raccogliere i suggerimenti degli utenti e migliorare continuamente e il toolkit.

Formazione: fornire sessioni di formazione per educatori, genitori e caregiver su come utilizzare efficacemente e il Toolkit CAA.

Supporto multilingue: offrire il toolkit in più lingue per superare le barriere linguistiche.

Tecnologie mobili: sviluppare applicazioni mobili e software utilizzabili su vari dispositivi e gestibili da più utenti.

Risultati del questionario

Conclusione

Il progetto OPEN4ALL ha individuato e affrontato numerose questioni che le persone con esigenze comunicative complesse incontrano quotidianamente. Attraverso soluzioni mirate quali segnaletica accessibile, formazione del personale e utilizzo di tecnologie assistive, il progetto mira a creare ambienti più inclusivi e accessibili. Il feedback continuo e l'attuazione di suggerimenti pratici saranno essenziali per il successo e l'evoluzione del Toolkit CAA, migliorando ulteriormente la qualità della vita delle persone con BCC, delle loro famiglie e dei loro caregiver.




5. STRUMENTI E BUONE PRATICHE PER L'ACCESSIBILITÀ COMUNICATIVA

5.1 Linee guida per l'accessibilità



L'Accessibilità Comunicativa è un Diritto inalienabile proprio di ogni persona, coincide infatti con la possibilità di poter accedere alle informazioni ed esprimersi liberamente (Light, 1997). Acquisire informazioni e compiere scelte può essere difficile per molte persone a causa del modo in cui le informazioni vengono fornite. Nonostante sia ampiamente riconosciuto che «ogni persona indipendentemente dal grado di disabilità ha il diritto fondamentale di influenzare, mediante la Comunicazione, le condizioni della propria esistenza» (Carta dei Diritti della Comunicazione, 1992) nel caso di persone con BCC l'Accessibilità Comunicativa non è sempre garantita. **Le persone con BCC sono membri della comunità e in quanto tali richiedono le stesse informazioni di tutte le altre persone.**


Linee guida per l'accessibilità



È importante considerare che il grado di qualità della vita di una persona è fortemente correlato a quanto questa si sente parte della comunità, poiché **il senso di appartenenza le permette di autodefinirsi, esprimersi, affermarsi, accrescere il personale senso di autostima e di autoefficacia. (Batorowicz et al. 2006).**

Numerosi studi hanno rivelato che le persone che usano la CAA misurano spesso il loro successo in base a quanto si sentono abili nella comunicazione con gli altri e quanto gli altri si sentono a proprio agio quando comunicavano con loro (O'Keefe et al., 2007).

Linee guida per l'accessibilità



Per questi motivi la CAA, considerando la Comunicazione un Bisogno primario dell'uomo, sostiene la Comunicazione e la Partecipazione della persona con BCC in qualsiasi contesto di vita, (ISCAA Italy, 2017) interviene sull'ambiente rendendolo adatto ad accogliere i Bisogni della persona, lavora su interventi da implementare nei diversi contesti di vita, aiuta la persona con BCC ad essere protagonista di una varietà di ruoli sociali significativi in molteplici ambiti (McNaughton et al, 2007).

“La Comunicazione Aumentativa ed Alternativa” (CAA) costituisce un'area di ricerca e di pratica clinica ed educativa. La CAA studia e quando necessario tenta di compensare disabilità comunicative temporanee o permanenti, limitazioni nelle attività e restrizioni alla partecipazione di persone con severi disturbi nella produzione del linguaggio (language) e della parola (speech) e/o di comprensione, relativamente a modalità di comunicazione orale o scritta.” (ASHA, 2004; Beukelman & Mirenda, 2014).

Linee guida per l'accessibilità

La Comunicazione Aumentativa ed Alternativa **assume la comunicazione come bisogno primario** dell'uomo (Light, 1997; Williams, 1997). Secondo Beukelman e Mirenda (2014), la CAA non è destinata esclusivamente a gruppi specifici di persone, ma può essere utilizzata da individui provenienti da contesti socioeconomici, culturali ed etnici molto diversi tra loro. L'unico elemento che accomuna queste persone è la necessità di un supporto specifico per comunicare, a causa dell'inadeguatezza, temporanea o permanente, della loro comunicazione verbale, scritta o gestuale, nel soddisfare le esigenze quotidiane di interazione.

Alcune persone che utilizzano CAA sono in grado di produrre parole o frasi, ma in misura insufficiente per sostenere una comunicazione funzionale. Le condizioni che possono compromettere le capacità comunicative sono numerose e possono essere sia congenite che acquisite.

Linee guida per l'accessibilità

È importante sottolineare che il fine ultimo dell'intervento basato sulla CAA non è semplicemente l'introduzione di strumenti, ma **la creazione di opportunità concrete per permettere alle persone di comunicare in modo efficace, di partecipare attivamente alla vita sociale e di scegliere liberamente le proprie attività e relazioni.** La comunicazione, infatti, non è solo uno strumento funzionale, ma anche un diritto fondamentale che consente la costruzione dell'identità e la piena inclusione nella comunità.

Garantire il diritto alla comunicazione significa riconoscere che ogni persona ha il bisogno e il desiderio di partecipare attivamente alla vita sociale, educativa e relazionale. Per chi presenta Bisogni Comunicativi Complessi (BCC), questo diritto non si esprime soltanto attraverso il linguaggio verbale, ma richiede l'accesso a modalità espressive personalizzate, flessibili e diversificate.



5.2 Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile



Nel mondo contemporaneo, il concetto di **accessibilità** non può più limitarsi agli aspetti fisici. I luoghi accessibili devono anche garantire che ogni persona possa comprendere, esprimersi e partecipare, anche se ha difficoltà comunicative.

Per molte persone, la comunicazione verbale non è accessibile. Parliamo di persone con disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, autismo, malattie neurodegenerative, o semplicemente di persone che non parlano italiano. Per loro, anche azioni banali come chiedere un'informazione, ordinare al bar o acquistare un biglietto possono diventare ostacoli insormontabili.

Risulta essenziale concentrarsi sull'accessibilità comunicativa, che è il **diritto di tutti i cittadini, indipendentemente dalla presenza di una disabilità, di accedere alle informazioni, comprenderle e utilizzarle nella vita quotidiana, a partire dai messaggi pubblici fino alle interazioni nei luoghi di lavoro o nei servizi.**





Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

Tuttavia, molte situazioni quotidiane pongono barriere invisibili. Messaggi troppo complessi, ambienti poco intuitivi, mancanza di strumenti di supporto: sono tutti ostacoli che possono escludere chi non comunica attraverso la parola. È qui che entra in gioco la CAA. La CAA nasce proprio da un principio fondamentale: mettere la persona al centro, rispettandone l'unicità e offrendo strumenti che le permettano di comunicare in modo il più possibile autonomo. Non si tratta solo di compensare un limite, ma di valorizzare le abilità comunicative esistenti e costruire attorno ad esse un sistema comunicativo efficace.

Per farlo, **è essenziale adottare un approccio multimodale, che includa sia modalità verbali che non verbali, avvalendosi di strategie, tecnologie e supporti visivi o simbolici. In questo modo, le persone con BCC possono non solo esprimere bisogni e desideri, ma anche comprendere l'ambiente e gli altri, stabilendo relazioni significative e partecipando pienamente ai contesti di vita quotidiani.**



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

La CAA, infatti, assume la comunicazione come bisogno primario, e da questo principio discende l'impegno a creare strumenti accessibili e inclusivi che tutelino il diritto alla comunicazione per tutti.

Affinché un ambiente possa dirsi realmente accessibile e inclusivo, non basta abbattere le barriere architettoniche: **è necessario anche creare le condizioni per comunicare, per comprendere e per essere capiti**. Questo significa integrare strumenti della CAA come tabelle, pittogrammi, supporti visivi, dispositivi tecnologici o segnaletica facilitata, adattandoli al contesto e alla persona. È un processo che richiede consapevolezza e un profondo cambiamento culturale: non è la persona che deve adattarsi al contesto, ma è il contesto che deve diventare capace di accogliere e rispondere a una pluralità di modi di comunicare.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

La CAA distingue due sistemi di comunicazione:

- **Sistemi unaided**, che non richiedono oggetti esterni ma solo il corpo (come gesti, vocalizzi, l'uso della lingua dei segni);
- **Sistemi aided**, che prevedono l'uso di strumenti esterni a bassa o ad alta tecnologia, che possono avvalersi di immagini, fotografie, simboli grafici, tabelle o dispositivi elettronici con uscita vocale.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

L'utilizzo di questi strumenti, che può essere combinato e personalizzato in base ai bisogni della persona e al contesto, è fondamentale per favorire la partecipazione, l'autonomia e la comprensione.

Ecco perché la CAA non è solo un mezzo per comunicare, ma un veicolo per la partecipazione.

Ogni tabella, ogni simbolo inserito in un luogo pubblico, ogni operatore formato all'uso di questi strumenti contribuisce a trasformare gli spazi in ambienti accoglienti e rispettosi delle diversità comunicative.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

Molti ambienti oggi sono ancora strutturati pensando solo a chi comunica con la parola. Questo approccio esclude chi usa altri canali. Per questo, integrare la CAA richiede un cambiamento culturale profondo, che coinvolga famiglie, scuole, operatori, istituzioni. Serve una nuova consapevolezza sociale, che riconosca il diritto alla comunicazione come diritto fondamentale, alla pari del diritto alla mobilità o all'istruzione.

La CAA può avvalersi di strumenti sia alfabetici che simbolici.

I simboli utilizzati in CAA sono più di semplici disegni: rappresentano un vero linguaggio visivo, costruito secondo criteri logici e grammaticali. Esistono sia set simbolici (insiemi di immagini prive di regole grammaticali interne) che sistemi simbolici (che seguono regole linguistiche complesse, anche per esprimere concetti astratti e relazioni sintattiche).



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

È importante sottolineare che la maggior parte di questi simboli è protetta da copyright.

Per usarli in modo legale è necessario rispettare le condizioni della licenza e indicare eventuali attribuzioni richieste.

Alcune licenze, come le Creative Commons, permettono l'uso non commerciale senza chiedere un'autorizzazione preventiva; per altri utilizzi, soprattutto pubblici o commerciali, può essere necessaria un'autorizzazione specifica.

Questi sistemi possono essere utilizzati in progetti di accessibilità comunicativa negli spazi pubblici, nei contesti educativi, negli ambienti sanitari e nelle istituzioni culturali.

Non sono strumenti riservati solo agli specialisti: diventano risorse vive che permettono alle persone con Bisogni Comunicativi Complessi (BCC) di orientarsi, fare scelte, interagire e sentirsi parte della comunità.

L'uso dei simboli permette di rappresentare parole, concetti e frasi attraverso immagini codificate e facilmente riconoscibili.

È però importante essere chiari: non si tratta di semplici disegni.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

Tra i principali strumenti usati in Italia troviamo:



- **PCS® (Picture Communication Symbols)**: un set di simboli molto intuitivi e visivamente chiari, utilizzati in tutto il mondo, concessi su licenza da Tobii Dynavox.



- **Widgit Literacy Symbols (WLS)**: un sistema simbolico con regole grammaticali interne, utile per rappresentare concetti concreti e astratti, distribuito in Italia da Auxilia.



- **Blissymbols**: sistema simbolico tra i più strutturati, con simboli ideografici che seguono una grammatica rigorosa, anche se meno trasparenti a una prima lettura. Gestito da Blissymbolics Communication International.



- **ArasCAA**: un set simbolico gratuito, sviluppato dal governo aragonese e distribuito sotto licenza Creative Commons. È uno strumento accessibile, facilmente utilizzabile anche da enti pubblici e associazioni.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

I simboli CAA sono sistemi linguistici strutturati, che seguono logiche coerenti, categorizzazioni semantiche e criteri pragmatici.

Uno dei grandi punti di forza della CAA è che, pur nascendo per rispondere a bisogni specifici, è uno strumento utile per tutti. Pensiamo ai bambini in età prescolare che iniziano a leggere, agli stranieri che non conoscono bene la lingua, a chi si trova in ospedale o ha subito un intervento che impedisce temporaneamente di parlare. I simboli possono abbattere barriere comunicative in contesti di fragilità, ma anche favorire l'apprendimento, la partecipazione e il senso di appartenenza per una fascia molto più ampia di persone.

Ora immaginiamo cosa può significare introdurre questi simboli nei luoghi pubblici.

In ambienti complessi, come una stazione, una biblioteca o un ambulatorio, può essere difficile capire dove andare, cosa fare, come interagire. L'uso di segnaletica visiva, etichettatura e tabelle simboliche poste in punti chiave (ingressi, sportelli, servizi, zone d'attesa) può offrire una guida visiva che permette a chiunque di orientarsi.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

Per esempio, una persona con disabilità intellettiva potrà riconoscere, grazie ai simboli, dove è il bagno, dove si aspetta il turno, dove si richiede un servizio. Nei negozi o nei bar, l'uso dei simboli può supportare la comunicazione diretta tra cliente e personale.

Una tabella con immagini del menù o delle azioni ("voglio bere", "voglio pagare", "non mi piace") può ridurre l'ansia, aumentare l'autonomia e prevenire situazioni di disagio. Allo stesso modo, chi lavora in questi ambienti, se formato adeguatamente, può imparare a usare i simboli come parte integrante della comunicazione quotidiana, accompagnandoli con il linguaggio verbale per rafforzarne il significato. Quando le persone riescono a esprimersi, a capire e a farsi capire, si sentono meno isolate, meno frustrate, più sicure. Questo si riflette anche sul benessere emotivo e relazionale. In molti casi, l'impossibilità di comunicare genera ansia, confusione e persino comportamenti problematici. **Offrire strumenti che facilitino la comunicazione significa anche prevenire il disagio e promuovere relazioni più serene ed efficaci.**



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

Ma per funzionare davvero, i simboli non possono essere inseriti qua e là senza criterio. Devono essere pensati con cura, integrati nei contesti, progettati insieme alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

È fondamentale anche che il personale venga formato, non solo sull'uso tecnico dei simboli, ma anche sulla comunicazione inclusiva in generale: su come relazionarsi, come adattare il linguaggio, come leggere i segnali non verbali.

Inoltre, l'accessibilità ha bisogno di una rete sociale attiva: famiglie, scuole, operatori, associazioni, istituzioni. Solo se tutti questi attori collaborano, l'ambiente diventa davvero accessibile.



Uso dei pittogrammi e del linguaggio accessibile

L'obiettivo finale non è quello di “semplificare” la realtà, ma di renderla accessibile senza rinunciare alla sua ricchezza. I simboli possono rappresentare concetti semplici e complessi, emozioni, desideri, riflessioni. Possono sostenere conversazioni amichevoli, dialoghi formali, richieste pratiche o pensieri profondi. Ma soprattutto, possono ridare voce a chi troppo spesso viene escluso dal dialogo sociale.

Una società davvero inclusiva è una società che accetta la diversità dei modi di comunicare e si impegna a renderli visibili, praticabili e rispettati. Usare i simboli nei luoghi pubblici non è solo una scelta tecnica: è un atto culturale e politico. È il segno che stiamo costruendo spazi dove tutte le persone possano essere ascoltate, comprese e coinvolte.

5.3 LINEE GUIDA “EASY TO READ”



L'Easy to Read , ovvero linguaggio facile da leggere, è un metodo di comunicazione che rende le informazioni scritte più facili da comprendere per tutti. Promuove l'equità, la partecipazione e l'autonomia garantendo che i contenuti siano presentati in un formato chiaro, rispettoso e accessibile. I principi alla base dell'ETR riflettono un impegno più ampio nei confronti dei diritti umani e dell'inclusione, riconoscendo che tutte le persone meritano pari accesso alle informazioni, indipendentemente dal background, dalle capacità, dalla lingua o dall'esperienza formativa.

Linee guida Easy to Read

Creare contenuti in linguaggio facile da leggere non significa solo semplificare il linguaggio. Implica decisioni consapevoli su parole, struttura, layout e tono per garantire che la comunicazione sia accogliente e utile a un vasto pubblico. **L'obiettivo non è quello di ridurre il valore o il significato dei contenuti, ma di esprimerli in modo chiaro, diretto e rispettoso di tutti i lettori.** Questo approccio può essere applicato in tutti i settori, dalle istituzioni pubbliche alla sanità, all'istruzione, ai luoghi di lavoro e alle organizzazioni



Linee guida Easy to Read

60 Diverse prassi fondamentali guidano lo sviluppo di materiali in linguaggio facile da leggere.

Gli autori sono incoraggiati a:

- 1) utilizzare un linguaggio semplice
- 2) familiare
- 3) evitando termini tecnici o espressioni astratte, a meno che non siano chiaramente spiegati.

Le frasi dovrebbero essere:

- 1) brevi
- 2) attive
- 3) incentrate su un'unica idea alla volta, in modo da facilitare la comprensione e la fluidità.

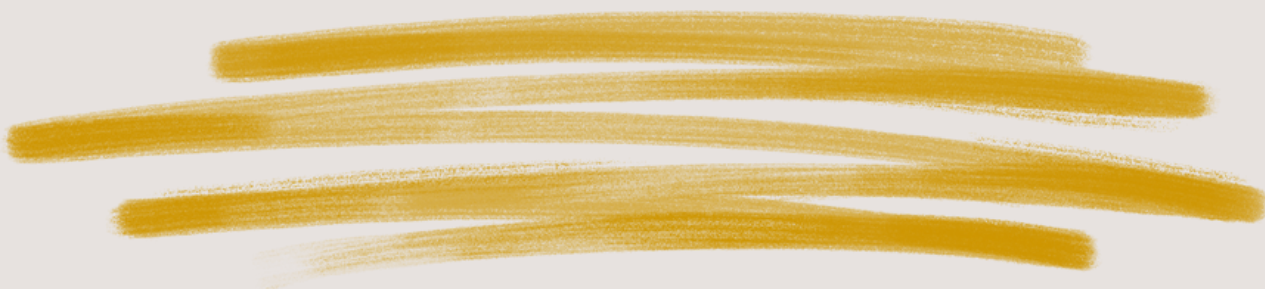
Anche la struttura è essenziale

- 1) utilizzare titoli
- 2) elenchi puntati
- 3) una spaziatura generosa aiuta a organizzare i contenuti e previene il sovraccarico cognitivo.

Linee guida Easy to Read

Anche il layout visivo è importante: caratteri grandi e leggibili e testo ad alto contrasto migliorano la leggibilità, mentre immagini significative possono rafforzare i messaggi chiave se utilizzate con attenzione.

Un approccio inclusivo alla comunicazione significa progettare tenendo conto della diversità fin dall'inizio.



Linee guida Easy to Read

Easy to Read sostiene questo approccio assicurando che i materiali non siano solo leggibili dal punto di vista tecnico, ma anche effettivamente utilizzabili e significativi per un'ampia gamma di persone. Una strategia molto efficace è la valutazione da parte degli utenti: testare i materiali con una varietà di lettori per garantirne la chiarezza e l'utilità. Il feedback può rivelare barriere nascoste e migliorare l'efficacia della versione finale, promuovendo al contempo una cultura della partecipazione e della co-creazione.

Oltre alla chiarezza strutturale, anche il linguaggio stesso dovrebbe essere inclusivo. Ciò significa evitare stereotipi, utilizzare espressioni neutre dal punto di vista del genere e che mettono al primo posto la persona, ed essere consapevoli di come vengono rappresentati il potere e l'identità. La comunicazione inclusiva rispetta attivamente le differenze ed evita i pregiudizi. Sottolinea che tutti gli individui, indipendentemente dal modo in cui comunicano o comprendono, dovrebbero poter accedere alle informazioni che riguardano la loro vita. Questo tipo di pratica inclusiva non isola né emargina alcun gruppo. Al contrario, mira a creare contenuti che parlino a tutti con equità e rispetto.

Linee guida Easy to Read



Il linguaggio facile da leggere è più di una tecnica di scrittura: è un riflesso dei valori di accessibilità, equità e rispetto.

Quando la comunicazione è veramente accessibile, le persone sono in grado di comprendere meglio le loro scelte, contribuire alle loro comunità ed esercitare i propri diritti. In questo modo, il linguaggio facile da leggere contribuisce a creare società più aperte e inclusive, in cui nessuno è escluso dalla comprensione semplicemente a causa di come è scritto qualcosa.

Scegliere di scrivere in un formato di facile lettura non è solo uno strumento pratico, ma è una potente espressione di inclusione.



6. APPLICAZIONE PRATICA DELLA CAA

An illustration of three overlapping boards or cards. The top board is blue and shows three square tiles with a yellow smiley face, a green sad face with a sweat drop, and a red angry face. The middle board is pink and shows a hand holding a coin, a dashed box, and a small screen icon. The bottom board is yellow and features a 4x5 grid of icons: Row 1: person at desk, right arrow, dice and bone, closed eyes with arrows, checkmark; Row 2: two people, STOP sign, ambulance, hands being washed, X mark; Row 3: box with arrow, Pac-Man eating a flower, baby with heart, hand dropping coin, question mark; Row 4: no entry sign, smiling face talking on phone, pencil writing, eyes with speech bubble, star. The word "pubb" is partially visible in blue text at the top right.

Per luoghi pubblici si intendono quegli spazi aperti e fruibili da tutti, comprendenti uffici pubblici, strutture sanitarie, istituti scolastici, mezzi di trasporto, piazze, biblioteche e centri culturali (Smith & Brown, 2017). Assicurare che la comunicazione sia accessibile in questi luoghi è fondamentale affinché ogni cittadino possa usufruire pienamente dei servizi offerti.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

Per chi presenta BCC, ad esempio per difficoltà cognitive o disturbi del linguaggio, può essere essenziale utilizzare nei contesti pubblici strumenti di CAA (tabelle simboliche o alfabetiche, dispositivi vocali, tecnologie assistive che facilitino ecc.)

La formazione degli operatori dei servizi pubblici, come scuole, ospedali, trasporti, uffici amministrativi e centri culturali, appresenta uno degli elementi più strategici **per garantire una comunicazione inclusiva e accessibile a tutte le persone, comprese quelle con disabilità comunicative, sensoriali, cognitive o linguistiche.**

Gli operatori sono spesso il primo punto di contatto tra il cittadino e il servizio pubblico. In assenza di una preparazione adeguata, rischiano di diventare un ulteriore ostacolo, soprattutto per le persone che hanno difficoltà a comprendere o a esprimersi attraverso le modalità comunicative convenzionali.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

Al contrario, operatori formati sono in grado di:

- **riconoscere le esigenze comunicative** specifiche degli utenti con disabilità;
- **adottare strategie flessibili per facilitare la comprensione e l'espressione**, utilizzando strumenti alternativi o aumentativi di comunicazione (CAA);
- **utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e non discriminante**, anche in contesti burocratici complessi;
- **promuovere relazioni basate sull'ascolto attivo, sull'empatia** e sul rispetto delle differenze comunicative;
- **interagire efficacemente con tecnologie assistive**, come dispositivi vocali, simboli visivi, software accessibili o supporti digitali personalizzati.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

Infine, una formazione efficace ha un impatto anche sul piano culturale: **contribuisce a ridurre pregiudizi, a diffondere una maggiore consapevolezza sulle barriere invisibili legate alla comunicazione e a favorire una cultura dell'inclusione in cui la diversità comunicativa non sia vista come un ostacolo, ma come una dimensione naturale della società.**



6.1 Negli spazi pubblici e privati

In molti spazi pubblici (come stazioni, ospedali, biblioteche, musei o parchi) la CAA può essere utilizzata per creare sistemi di orientamento accessibili attraverso diverse modalità di azione:

01 **Uso di simboli per etichettare gli ambienti** (“bagno”, “uscita”, “informazioni”, “ascensore”), offrendo una rappresentazione visiva diretta che può essere facilmente compresa da persone con BCC.

02 ·Inserimento di **mappe visive** in simboli o con immagini reali sequenziate consente a utenti con disabilità cognitiva o difficoltà di orientamento di muoversi autonomamente.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

Nei luoghi di cultura, la CAA può contribuire a rendere contenuti storici, artistici e scientifici comprensibili anche a chi ha difficoltà di lettura o elaborazione del linguaggio.

01 **Pannelli esplicativi** realizzati in linguaggio facilitato e accompagnati da simboli permettono di accedere alle informazioni senza dover decodificare testi complessi.

02 *Alcuni musei italiani, come il Museo Explora di Roma, propongono tabelle, brochure e percorsi narrativi in CAA, dove ogni tappa è spiegata attraverso simboli, fotografie e frasi semplici.*

03 Le **audioguide** possono essere arricchite con output vocali sintetici di tabelle comunicative digitali, oppure con app per dispositivi mobili che presentano il contenuto in simboli o con lettura vocale assistita.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

In contesti come ospedali, scuole, uffici comunali o mezzi di trasporto, la presenza di supporti di CAA consente una comunicazione più inclusiva tra cittadini e operatori.

01 Tabelle di comunicazione stampate con i principali simboli (saluti, bisogni primari, richieste di aiuto, indicazioni di disagio) possono essere collocate nei pronto soccorso, ambulatori, centri di accoglienza o sportelli sociali, facilitando l'interazione anche con utenti che non parlano o non comprendono l'italiano.

02 Nei luoghi pubblici potrebbero essere presenti comunicatori dinamici su tablet accessibili al pubblico.

6.1 Negli spazi pubblici e privati

Anche in servizi informali come bar, ristoranti o distributori, la CAA può fare la differenza:

01 *·Menù in simboli (es. “panino”, “pizza”, “acqua”, “caffè”) favoriscono l’autonomia nella scelta e l’interazione verbale o non verbale.*

02 **Pannelli visivi** sequenziali che descrivono le fasi dell’interazione (“entra – saluta – ordina – paga – ricevi – esci”) sono utili anche per persone che necessitano di una struttura prevedibile.

03 *·Nelle biglietterie automatiche, l’aggiunta di interfacce con simboli CAA e output vocali consente l’utilizzo a chi ha difficoltà linguistiche o motorie.*

6.1 Negli spazi pubblici e privati

L'utilizzo della CAA è cruciale anche nelle emergenze. Le persone che non riescono a esprimere verbalmente il proprio stato di salute o disagio devono poter comunicare in modo efficace e immediato:

01 Le **schede di comunicazione d'emergenza** contenenti simboli per esprimere dolore, nausea, bisogno di aiuto, paura, sete, ecc.

02 Il **personale di soccorso deve essere formato** all'uso di tabelle di comunicazione portatili per gestire interazioni in situazioni di emergenza.

6.1 In public and private spaces



Dunque, **garantire l'accessibilità comunicativa** nei luoghi pubblici **significa costruire una società più giusta e inclusiva**. Ciò richiede l'eliminazione di barriere fisiche, sensoriali e cognitive, mediante soluzioni tecnologiche, supporti visivi/tattili, strumenti di CAA e una formazione adeguata degli operatori. Sebbene le norme internazionali offrano una cornice importante, **è la concreta applicazione quotidiana, in scuole, ospedali, parchi, mezzi pubblici, che determina la reale accessibilità**. Solo attraverso un approccio sistemico e inclusivo, attento anche alle situazioni di emergenza, **sarà possibile garantire il pieno esercizio del diritto alla partecipazione per tutte le persone**.

BIBLIOGRAFIA

- Barca, A., Clementi, P., Luciani, N., Samec, R., & Sforzina, C. (2015). This School Speaks with Augmentative Alternative Communication. IsCAA-Italy.
- Batorowicz, B., & McDougall, S. (2006). Participation: A change of culture. *Communication Matters*, 20(3), 11–15.
- European Union. (2019). European Accessibility Act. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019.
- ISCAA Italy. (2017). CAA is Communication. ISCAA Italy.
- Light, J. (1997). "Communication is the essence of human life": Reflections on communicative competence. *Augmentative and Alternative Communication*, 13(2), 61–70. <https://doi.org/10.1080/07434619712331277848>
- Luciani, N., & Terrone, L. (2014). This School Speaks with Augmentative Alternative Communication. IsCAA-Italy.

BIBLIOGRAFIA

- National Joint Committee for the Communication Needs of Persons With Severe Disabilities. (1992). Guidelines for meeting the communication needs of persons with severe disabilities. ASHA, 34(Suppl. 7), 1–8.
- Royal Legislative Decree 1/2013, of 29 November. General Law on the Rights of Persons with Disabilities and their Social Inclusion. Boletín Oficial del Estado.
- Spanish Law 8/2021. Reforming civil and procedural legislation to support persons with disabilities in the exercise of their legal capacity. Boletín Oficial del Estado.
- United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

BIBLIOGRAFIA

- World Health Organization. (2001a). *International classification of functioning, disability and health (ICF)*. World Health Organization. <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>
- World Health Organization. (2001b). *The world health report 2001 – Mental health: New understanding, new hope*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9241562013>