

# La comunicazione aumentativa e alternativa

di Tiziana Jurietti\*

## Introduzione

### Un incontro

In un caldo pomeriggio estivo, Davide siede in giardino con i suoi compagni e i suoi maestri. Davide frequenta la scuola d'infanzia di una fondazione che si occupa di bambini e adulti in situazione di handicap. Oggi ho un appuntamento con la logopedista che lavora con il bambino. Scopo dell'incontro è di porle delle domande relative al suo lavoro nel campo della comunicazione aumentativa e alternativa (CAA).

La logopedista si rivolge a Davide.

Davide risponde indicando sulla sua tabella di comunicazione i simboli -terapia- e -uscire-, volendo comunicarci che la mattina aveva avuto un'ora di logopedia e che in quel momento si trovava in giardino.

Esperienze di questo tipo sono all'ordine del giorno per operatori che lavorano con persone che comunicano con un sistema di comunicazione alternativo e aumentativo. Per me, al contrario, si è trattato di un'esperienza molto interessante, soprattutto perché fino a quel momento mi ero occupata di questa tematica solo da un punto di vista teorico. Questa esperienza è stata interessante perché mi ha mostrato una volta di più come sia auspicabile dare, a tutte le persone che per svariati motivi non possono esprimersi attraverso la parola, un'altra via per comunicare. Mi è sembrato chiaro quanto sia importante che la pedagogia speciale riconosca all'ambito della comunicazione aumentativa e alternativa un ruolo centrale, affinché sempre più persone possano, come Davide quel pomeriggio, raccontare qualcosa di loro ed entrare in questo modo in contatto con il mondo e con gli altri.

### Premesse

La comunicazione ha un ruolo fondamentale nel nostro sviluppo sia intellettuale sia sociale. Nel momento in cui viene a mancare la possibilità di comunicare con il mondo attraverso i canali usuali (la parola), è necessario che venga offerta alla persona una via diversa per esprimersi. L'ambito interdisciplinare della CAA si assume il compito di supplire alle difficoltà della persona confrontata con una disabilità comunicativa. Per raggiungere questo scopo vengono utilizzati

diversi metodi di comunicazione (linguaggio dei segni, tabelle di comunicazione, computers, ecc.), a dipendenza di quali siano i bisogni della persona e del suo ambiente circostante. «In pratica ogni comunicazione che costituisce, potenzia o integra il linguaggio verbale, fa parte della CAA»<sup>1</sup>. Il sistema di CAA che viene creato può essere composto dai diversi elementi elencati sopra, affinché la persona possa comunicare nel modo più efficace nei vari ambienti in cui interagisce. Si parla dunque di comunicazione multimodale.

Per definizione infatti, si ha comunicazione soltanto all'interno di gruppi (o comunità), in quanto il gruppo rappresenta una condizione necessaria, una premessa indispensabile e un vincolo per la genesi, per l'elaborazione e per la conservazione di qualsiasi sistema di comunicazione. Un intervento che si concentra sull'individuo, senza dare un'attenzione particolare anche alle persone che lo circondano, rischia di non avere successo. Non solo la persona con una disabilità deve dunque sviluppare un nuovo modo di comunicare, ma anche i suoi genitori, gli insegnanti, gli amici, ecc. devono apprendere a comunicare con lei in una modalità diversa.

## Comunicazione alternativa e aumentativa in Ticino

### Generalità

Vista la rilevanza che questo tema dovrebbe ricevere nel campo della pedagogia speciale (o curativa), ho deciso di occuparmi nella mia tesi di laurea<sup>2</sup> della diffusione della CAA nel Canton Ticino. Punto di partenza di questo lavoro è il modello di BEUKELMAN & MIRENDA (1998).

### Soggetto e domande della ricerca

Tre domande erano al centro della ricerca:

1. Quali sono gli elementi che caratterizzano gli interventi pratici nell'ambito della CAA?
2. Quali condizioni - dal punto di vista degli operatori intervistati - sono necessarie nell'ambito del sostegno professionale alle persone con una disabilità, affinché la CAA possa essere realizzata nella pratica?
3. Sono necessarie secondo gli intervistati ulteriori offerte quali

modelli o strutture organizzative, affinché la CAA possa diffondersi maggiormente? Se sì, in che forma e in che quantità?

Riassumendo mi interessava capire quali fossero le esperienze, gli approcci e le aspettative degli operatori in Ticino nell'ambito della CAA.

### Metodo di ricerca

Quale metodo di ricerca è stata scelta l'intervista agli esperti (*Expert interview*) secondo MEUSER & NAGEL (1991). Gli intervistati sono operatori che si occupano o si sono occupati del tema della CAA in diverse istituzioni del Cantone. Auspicabile, per ottenere i risultati sperati, era che questi operatori potessero contare su una buona esperienza nel campo. Per avere un'idea generale della diffusione della CAA in Ticino sono stati scelti operatori che lavorano in diversi ambiti. Sono state scelte otto persone (per problemi tecnici, solo sei delle interviste sono state utilizzate per questa ricerca): sei persone che lavorano nell'educazione e istruzione di bambini e adolescenti, una persona attiva nel campo degli adulti e una persona con una funzione di direzione nella scuola.

Le interviste sono state trascritte e in seguito analizzate tramite un metodo qualitativo, che ha permesso di raggiungere meglio i risultati sperati<sup>3</sup>.

### Risultati

Le interviste hanno permesso di rilevare alcune interessanti informazioni relative alle esperienze fatte in Ticino nell'ambito della CAA. Di seguito presenterò, seppur in modo schematico, i risultati ottenuti.

### Caratteristiche delle esperienze di CAA

È importante ricordare che questi risultati riguardano solo le sei esperienze prese in considerazione e non hanno una validità generale, per quel che riguarda la pratica della CAA in Ticino.

Quali sono gli elementi che caratterizzano gli interventi pratici nell'ambito della CAA?

Sono state identificate le seguenti caratteristiche:

- Punto di partenza di un qualsiasi intervento sono i bisogni della persona disabile.
- La CAA non viene descritta solo come l'introduzione di un computer per comunicare, ma vengono

considerati anche altri modi comunicativi (le tabelle comunicative, ecc.). Ciononostante il computer svolge un ruolo importante in tutte le interviste considerate.

- Al contrario della mia ipotesi iniziale, l'introduzione della CAA non viene solo dalla base, ossia dagli operatori che lavorano a diretto contatto con il disabile, ma in due casi anche dalla direzione che garantisce così un maggiore sostegno all'iniziativa. Si può comunque dire che la CAA è stata introdotta in Ticino soprattutto grazie all'attività di alcuni pionieri e la sua utilizzazione è soprattutto da ricondurre all'attività di poche persone.
- Una collaborazione con altri partners comunicativi (famiglia e altre persone di riferimento) è ritenuta importante, ma nella maggior parte dei casi l'intervento è pianificato ed eseguito dagli operatori e solo in un secondo momento introdotto anche negli altri sistemi, se c'è disponibilità. I partners comunicativi vengono comunque coinvolti nell'assessment iniziale, soprattutto per la raccolta di informazioni per quel che riguarda le abitudini del disabile nei diversi ambienti (per esempio nella famiglia).
- Gli operatori hanno svolto delle formazioni nel campo della CAA. Oltre a queste possibilità all'interno degli istituti formativi, gli operatori si sono formati in modo autodidatta e soprattutto grazie all'esperienza pratica. Possibilità di formazione sono presenti anche in Ticino, per esempio alla SUPSI e all'ASP.
- Possibilità di consulenza per il lavoro con la CAA sono presenti in Ticino e fuori Cantone (in particolare in Italia) e sono state utilizzate dagli operatori.

#### **Condizioni necessarie**

*Quali condizioni – dal punto di vista degli operatori intervistati – sono necessarie nell'ambito del sostegno professionale alle persone con una disabilità, affinché la CAA possa essere realizzata nella pratica?*

Sono state identificate le seguenti condizioni:

- Alcuni operatori hanno citato delle difficoltà a superare i deficit della persona disabile che possono porre delle condizioni all'introduzione della CAA. Viene comunque sottoli-

neata l'importanza della capacità dell'operatore di sviluppare strumenti per superare i limiti che una persona disabile può presentare e che in un primo momento sembrerebbero ostacoli insuperabili.

- Quale importante condizione è stato citato il riconoscimento del ruolo comunicativo che ogni partner ha. Ognuno deve sapere che se la comunicazione non funziona, la responsabilità è da ricercare sia nella persona con disabilità sia nella persona che comunica con lei. Nel momento in cui questo aspetto è percepito, la comunicazione è più efficace.
- Le conoscenze relative sia alla CAA sia alla comunicazione in generale sono considerate di particolare rilevanza. Sono state citate conoscenze a livello di didattica e di sistematica dell'intervento.
- La collaborazione con altri partners comunicativi è considerata necessaria soprattutto al fine della raccolta di informazioni. Il coinvolgimento della famiglia e di altri operatori che lavorano con il soggetto non è considerato da tutti gli operatori come una condizione fondamentale.
- Per quel che riguarda le condizioni a livello istituzionale, le risposte si differenziano. Secondo i rappresentanti della scuola è importante la presenza nell'istituto di operatori che siano disposti a confrontarsi con le tematiche. È l'operatore a doversi occupare dello sviluppo dell'intervento. Secondo gli operatori che lavorano negli istituti è fondamentale che la direzione sostenga il progetto e metta a disposizione risorse materiali, affinché l'operatore possa sviluppare gli interventi di CAA e abbia la possibilità di diffondere il proprio sapere agli altri operatori.

#### **Aspettative e visioni degli operatori**

*Sono necessarie secondo gli intervistati ulteriori offerte quali modelli o strutture organizzative, affinché la CAA possa diffondersi maggiormente? Se sì, in che forma e in che quantità?*

Sono state identificate le seguenti aspettative:

- Tutti gli operatori si augurano che la pratica della CAA si diffonda maggiormente, dunque anche in altri ambiti (età prescolare, adulti e terza età). Per questo è necessario che le

persone alle quali competono le decisioni nel campo della pedagogia speciale riconoscano l'importanza degli interventi nell'ambito della CAA.

- Per permettere questa maggior diffusione, vengono auspicati il potenziamento delle possibilità di formazione e l'introduzione dell'insegnamento della CAA nella formazione di base di pedagogia speciale.
- Gli operatori non considerano utile la creazione di un apposito ufficio di consulenza.
- Tutti gli operatori sono interessati alla creazione di un gruppo di scambio in Ticino per tutti coloro che lavorano in questo campo.
- Un cambiamento di strutture in Ticino così come la creazione di un centro di CAA simile a quelli presenti in altre nazioni non sono considerati necessari.

#### **Conclusioni e prospettive**

Questa ricerca ha permesso di descrivere i primi importanti passi che si stanno facendo in Ticino affinché l'ambito della CAA si stabilisca nel sistema di sostegno alle persone con una disabilità comunicativa.

In base alle risposte date dagli operatori intervistati e alle premesse teoriche che sono state presentate brevemente in questo articolo, vorrei formulare alcune proposte, affinché l'ambito della CAA si ancori maggiormente in Ticino:

- Primo passo fondamentale è il riconoscimento della rilevanza della CAA nel lavoro con persone con una disabilità comunicativa. Ciò non riguarda solo gli operatori che lavorano a diretto contatto con il disabile, ma anche coloro che decidono – a livello politico – della disponibilità di risorse finanziarie.
- La conoscenza dei diversi modi di comunicazione e delle strategie di implementazione di un sistema di CAA deve essere maggiormente diffusa. In particolare è importante che gli operatori siano coscienti dell'importanza di una pianificazione e di una valutazione accurata dell'intervento. Il modello di partecipazione di BEUKELMAN & MIRENDA (1998) risulta essere uno strumento che sostiene una riflessione fondata su aspetti teorici: la base dell'agi-

re professionale. Sarebbe dunque auspicabile che il concetto della CAA e il modello di partecipazione siano introdotti negli approcci pedagogici delle istituzioni<sup>4</sup>.

- L'ambito della CAA dovrebbe diffondersi anche in altri campi d'intervento (Handlungsfelder). In particolare sarebbe importante che si stabilisca negli ambiti pre- e postscolastici, affinché si possa dare al bambino, già nei primi anni, un metodo per comunicare, nel caso in cui non fosse in grado di esprimersi attraverso la parola. D'altra parte anche nel lavoro con gli adulti dovrebbe essere presente la possibilità di intervenire nell'ambito comunicativo. La comunicazione è uno strumento necessario in ogni momento della vita, non dev'essere limitato alle ore di scuola o alle sedute di terapia.
- Proprio perché la comunicazione concerne tutti gli ambienti in cui una persona vive, la collaborazione tra i diversi sistemi (scuola, famiglia, terapia, ecc.) deve essere maggiormente presa in considerazione. L'importanza della collaborazione tra i diversi attori coinvolti è stata messa in rilievo da diversi autori<sup>5</sup>. Le conoscenze relative alla CAA devono essere insegnate nelle scuole che formano gli operatori.
- Le possibilità di informazione e di consulenza devono essere potenziate.
- Sarebbe importante costruire una rete di contatti sia all'interno del Canton Ticino sia con altri cantoni e altri paesi, affinché si possano scambiare informazioni ed esperienze di lavoro. A questo scopo possono essere utilizzate piattaforme

già presenti (tra cui: Charter ISAAC-Italy, Regionalgruppe Schweiz der German Speaking Countries).

- Devono essere favorite la riflessione teorica e la ricerca.
- È necessaria una traduzione in italiano di testi relativi alla CAA, in quanto è stata rilevata una carenza di letteratura in lingua italiana.

Queste sono alcune proposte che secondo me dovrebbero aiutare a diffondere l'uso di tale opportunità.

Pur ritenendolo molto importante nel lavoro con le persone con disabilità comunicativa, non voglio certo sostenere che questo approccio sia l'unico e sia in grado di risolvere tutti i problemi. Nella pedagogia non possiamo pensare di avere a disposizione degli strumenti che vadano bene per tutte le persone e in tutte le situazioni. Ciò che trovo interessante in questo concetto è che viene messa in evidenza l'importanza della comunicazione nella vita di ogni persona, con o senza disabilità. È importante che anche nel lavoro con persone con una grave disabilità non si dimentichi che chiunque ha bisogno di comunicare.

Le proposte riportate sopra vogliono soprattutto essere un punto di partenza per una riflessione, che permetterà forse di realizzare ciò che uno degli intervistati si augura: «...Spero che si crei la cultura della comunicazione aumentativa e alternativa...».

\*Licenziata in pedagogia presso l'Università di Zurigo

## Bibliografia

- BEUKELMAN, DAVID R. & MIRENDA, PAT (1998): Augmentative and Alternative Communication. Management of severe communication disorders in children and adults. Baltimore: Paul H. Brooks Publishing.
- BJÖRCK-ÅKESSON, EVA; GRANLUND, MATS & OLSSON, CECILIA (1996): Collaborative problem solving in communication intervention. In: VON TETZCHNER, STEPHEN & JENSEN, MOGENS H. (eds.): Augmentative and Alternative Communication: European perspectives. London: Whurr Publishers, pp. 324-341.
- LAGE, DOROTHEA & ANTENER, GABRIELA (1999): Uk-Multiplikatorinnen-Ausbildung in Einrichtungen für Menschen mit einer Entwicklungsbeeinträchtigung. IN: ISAAC-GSC: Unterstützte Kommunikation mit nichtsprechenden Menschen: Tagungsband der 5. Fachtagung Dortmund 1999. Karlsruhe: von Loeper, S. 108-118.
- MEUSER, MICHAEL & NAGEL, ULRIKE (1991): Experteninterviews – Vielfach erprobt, wenig bedacht. In: GARZ, DETLEF & KRAIMER, KLAUS: Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 441-471.
- RIVAROLA, AURELIA (2002): Il Servizio di Comunicazione Aumentativa e Alternativa del Centro Benedetta d'Intino. In: SCASCIGHINI, GABRIELE (a cura di): Comunicazione Alternativa e Aumentativa: Esperienze in regioni di lingua italiana. Lucerna: SPC/SZH, pp. 45-50.

## Note

- 1 RIVAROLA 2002, p. 54.
- 2 Il titolo del lavoro è il seguente: «...Spero che si crei la cultura della comunicazione aumentativa e alternativa...». *Erfahrungen, Meinungen und Wünsche der Fachpersonen über AAC im Kanton Tessin* (Lizentiatsarbeit der Philosophischen Fakultät der Universität Zürich, Institut für Sonderpädagogik, Dezember 2003).
- 3 Tralascio per motivi di spazio in questo articolo i particolari relativi al metodo della ricerca.
- 4 A questo proposito LAGE & ANTENER (1999) si occupano nel loro articolo di come organizzare una formazione per operatori di un'istituzione, in modo che il concetto della CAA resti ancorato nell'istituzione, vada dunque ad aumentare le conoscenze di base dell'istituzione (*Knowledge management*).
- 5 cfr. BEUKELMAN & MIRENDA 1998; BJÖRCK-ÅKESSON ET AL. 1996; HEIM & JONKER 1996; MENDES & RATO 1996.



### Dossier didattico sui sensi: l'orecchio e la protezione dell'udito (1./2. media)

- Informazioni per l'insegnante con diverse offerte e proposte
- Modelli per fotocopie
- Materiali strutturati, illustrati, esemplari e di attività
- incl. CD-acustico con esempi acustici
- incl. CD-didattico con materiali di lavoro digitali
- Verifica dell'apprendimento
- Una scatola con materiali supplementari è disponibile gratuitamente per il prestito

- Dossier didattico Orecchie tese, incl. modelli per fotocopie, CD-didattico e CD-acustico per le scuole medie Fr. 44.00
- CD con materiali di lavoro digitali, CD-didattico e CD-acustico per le scuole medie Fr. 25.00

#### Ordinazioni:

**BERNET** BernetVerlag.ch GmbH  
Bernhardzellerstrasse 26  
CH-9205 Waldkirch  
Telefon 071 433 19 67  
Fax 071 433 20 89  
info@bernetverlag.ch  
www.bernetverlag.ch