

COMUNICAZIONE ACCESSIBILE E INCLUSIVA

Stefano Cobello - Polo Europeo della Conoscenza, Italia ([000-0002-6221-8203](tel:000-0002-6221-8203))

Elena Milli - Polo Europeo della Conoscenza, Italia ([0000-0002-9576-3005](tel:0000-0002-9576-3005))

Abstract

Questo capitolo fornisce una panoramica dei principi fondamentali e delle strategie per giungere a una comunicazione accessibile ed inclusiva in ambito professionale. Pertanto sottolinea l'importanza della semplicità, della chiarezza e del rispetto nel garantire che lo scambio di informazioni sia accessibile a tutti gli individui, compresi quelli con disabilità. I principali argomenti trattati riguardano l'adattamento degli stili di comunicazione per soddisfare le diverse esigenze, l'utilizzo di vari metodi di comunicazione e l'importanza del feedback e dell'adattamento per migliorare la comprensione. In definitiva, il capitolo promuove un atteggiamento proattivo verso l'inclusività, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro in cui ogni persona venga stimata e sia capace di contribuire in modo significativo.

Parole chiave: Comunicazione accessibile; Pratiche inclusive; Comunicazione multimodale; Diversità sul posto di lavoro; Adattamento e Feedback.

Rilevanza del Capitolo per le Persone con Disabilità Intellettiva (PcDI)

Questo capitolo ha una particolare rilevanza per le persone con disabilità intellettiva, in quanto sottolinea l'importanza di creare strategie di comunicazione che soddisfino le diverse abilità cognitive e stili di apprendimento. Sottolineando la semplicità, la chiarezza e l'uso di metodi di comunicazione multimodali, il capitolo fornisce un modello per creare messaggi accessibili alle persone con disabilità, intellettiva assicurandosi che possano comprendere, partecipare e contribuire efficacemente in ambito professionale. Il focus sull'adattamento degli stili di comunicazione, sull'utilizzo di ausili visivi e di tecnologie assistive sottolinea l'impegno verso l'inclusività, consentendo alle persone con disabilità intellettiva di orientarsi sul posto di lavoro in modo più autonomo e sicuro di sé.

Obiettivi di Questa Formazione

- Fornire ai partecipanti le competenze per rendere la comunicazione chiara e comprensibile per le PcDI, utilizzando un linguaggio semplice e supporti visivi.
- Creare un ambiente di lavoro inclusivo, adattando la comunicazione in modo da soddisfare le esigenze dell'individuo e valorizzando i contributi delle PcDI.
- Stabilire meccanismi di feedback, basati sui commenti forniti dalle PcDI e dai membri del gruppo, per perfezionare costantemente le pratiche di comunicazione.

Citare come: Cobello, S., & Milli, E. (2024). Comunicazione Accessibile e Inclusiva. In C. Sousa, J. Pereira, & C. Casimiro (A c. Di), *Nessun Ostacolo: Strategie e Buone Pratiche per L'inserimento Lavorativo di Persone con Disabilità Intellettiva* (pp. 81-92). Edições Universitárias Lusófonas. <https://doi.org/10.24140/nobarriers.v2.p02.02>

Introduzione alla Comunicazione Accessibile

Nel campo della comunicazione in ambito professionale, la comunicazione accessibile oltrepassa le metodologie tradizionali

e richiede un approccio su misura per un pubblico diversificato. Questo modulo mira a trasmettere una metodologia completa per la comprensione dei principi chiave, delle competenze e delle conoscenze che possono essere cruciali al fine di migliorare le interazioni sul posto di lavoro e contribuire a creare un ambiente professionale più inclusivo e produttivo.

La comunicazione accessibile comprende una serie di principi volti a rendere comprensibile e accessibile lo scambio di informazioni per quante più persone possibile, comprese quelle con disabilità. Ecco alcuni principi chiave:

- **Semplicità e Chiarezza:** L'uso di un linguaggio semplice, diretto, privo di gergo, termini tecnici o frasi complesse rende il messaggio chiaro e facile da comprendere per tutti, compresi gli individui con disabilità intellettiva o coloro per i quali la principale lingua di comunicazione è diversa dalla lingua madre.
- **Coerenza:** Mantenere uno stile e un formato coerente sia nella comunicazione verbale che in quella scritta. La coerenza aiuta gli individui con difficoltà di apprendimento o problemi cognitivi a seguire e comprendere meglio il contenuto.
- **Comunicazione Multimodale:** Utilizzare diversi metodi di comunicazione, come il testo, la parola, gli elementi visivi e tattili, garantisce che l'informazione sia accessibile alle persone con diversi tipi di disabilità, e anche a coloro che hanno problemi di vista o di udito.
- **Rispetto e Dignità:** Quando si comunica con persone con disabilità, è fondamentale farlo sempre in modo da rispettarne la dignità. Si deve evitare di essere condiscendenti o di usare un linguaggio infantile quando si comunica con adulti, indipendentemente dalla loro disabilità.
- **Uso di Supporti Visivi:** Incorporare diagrammi, simboli o immagini per supportare il testo e le informazioni verbali può essere particolarmente utile per le persone che apprendono visivamente o che hanno difficoltà a elaborare informazioni testuali o parlate.
- **Feedback e Adattamento:** È utile incoraggiare e incorporare il feedback ottenuto per potersi continuamente adattare e per migliorare i metodi di comunicazione. Ciò include l'essere ricettivi

ai segnali delle persone con disabilità riguardo alla corretta comprensione del materiale, adattando la comunicazione di conseguenza.

- **Funzionalità di Accessibilità:** Per la comunicazione digitale, l'azienda dovrebbe assicurarsi che i siti web, i documenti, e altri media digitali siano compatibili con i lettori di schermo e le altre tecnologie assistive. Ciò include anche utilizzare il testo in alternativa alle immagini, fornire sottotitoli per i video e garantire la possibilità di navigabilità per gli utenti che usano solo la tastiera.
- **Progettazione Inclusiva:** Quando si pianifica la comunicazione, le esigenze delle persone con disabilità devono essere prese in considerazione fin dall'inizio. Questo approccio proattivo è più efficace che apportare modifiche in seguito.

Strategie di Comunicazione Inclusive

Le strategie inclusive di comunicazione costituiscono le fondamenta di un'interazione efficace nei luoghi di lavoro inclusivi. Queste strategie comprendono una serie di pratiche create per garantire che tutte le persone, indipendentemente dalla loro provenienza o dalle loro capacità, possono avere un dialogo e una collaborazione significativi. Al centro di queste strategie ci sono tre componenti chiave: la comunicazione verbale, la comunicazione non verbale, l'ascolto attivo e i metodi di feedback. Insieme, queste componenti creano la struttura per una comunicazione inclusiva, garantendo che ogni individuo si senta apprezzato, compreso e capace di contribuire in un ambiente di lavoro eterogeneo.

Comunicazione Verbale: Si tratta di creare messaggi che siano chiari, concisi e facili da comprendere per un pubblico diversificato, comprese le persone con diverse capacità cognitive. Ciò comporta utilizzare un linguaggio semplice ed evitare un linguaggio tecnico o colloquiale che possa risultare sconosciuto ad alcuni. Il tono e il ritmo del discorso sono altrettanto importanti, poiché possono avere un impatto significativo sulla capacità dell'ascoltatore di elaborare e di interagire con le informazioni. Adattare il messaggio alle esigenze del pubblico, garantendo al contempo rispetto e considerazione, è

fondamentale per promuovere un'atmosfera inclusiva e collaborativa.

Comunicazione Non Verbale: Comprende il linguaggio del corpo, le espressioni facciali e i gesti, che possono avere un impatto significativo sul modo in cui i messaggi vengono ricevuti e interpretati. In un contesto inclusivo, essere consapevoli dei segnali non verbali è fondamentale. Comporta il mantenimento di un linguaggio del corpo aperto e accessibile, l'uso di gesti che rinforzino le parole e la conoscenza delle differenze culturali nell'interpretazione del linguaggio del corpo. In particolare, le espressioni facciali svolgono un ruolo chiave nel trasmettere empatia, comprensione e coinvolgimento. Fare buon uso della comunicazione non verbale migliora l'efficacia delle interazioni, aiutando a colmare le lacune e a costruire relazioni più forti e inclusive. Inoltre, è fondamentale comprendere preoccupazioni o domande inesprese, riconoscendo e rispondendo ai segnali non verbali.

L'ascolto attivo e i metodi di feedback: Sono vitali per promuovere l'inclusione e la comprensione nella comunicazione. L'ascolto attivo consiste nel concentrarsi completamente sull'oratore, comprendere il suo messaggio e rispondere in maniera ponderata. Si tratta di ascoltare al di là delle parole, di cogliere le sfumature e le emozioni trasmesse e riconoscerle attraverso affermazioni verbali o un linguaggio del corpo appropriato. È connesso alle abilità necessarie per concentrarsi, comprendere, rispondere e ricordare pienamente ciò che viene comunicato. D'altro canto, fornire un feedback significa dare risposte costruttive che incoraggino il dialogo e la comprensione. Si tratta di esprimere i propri pensieri in modo chiaro e rispettoso, assicurandosi che chi parla si senta ascoltato e apprezzato. Questi metodi sono essenziali per creare un canale di comunicazione bidirezionale che promuova il rispetto reciproco, la chiarezza e la collaborazione efficace.

Adattare gli stili di comunicazione

In un ambiente di lavoro eterogeneo, la comunicazione efficace non è un monolite; richiede un approccio sfaccettato che consideri le esigenze e le preferenze di comunicazione uniche di ciascun membro

del gruppo. I lavoratori con disabilità intellettiva possono avere difficoltà nell'elaborare un linguaggio complesso, nella comprensione di concetti astratti o nell'interpretazione di segnali non verbali. Adattare gli stili di comunicazione per soddisfare queste esigenze non è solo una questione di conformità o convenienza; è un aspetto fondamentale per la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso in cui ogni individuo abbia l'opportunità di contribuire in modo significativo e di sentirsi apprezzato.

Uno dei primi passi per farlo è utilizzare un linguaggio ed una struttura semplificati, suddividendo le idee complesse in segmenti più semplici e comprensibili, utilizzando un linguaggio diretto ed evitando espressioni idiomatiche. Questo approccio aiuta a rendere le informazioni più accessibili, assicurandosi che i lavoratori con disabilità intellettiva possano comprenderle e interagire con esse in modo efficace. L'uso di supporti visivi, come pittogrammi, grafici e infografiche, può essere incredibilmente potente per trasmettere le informazioni in modo più tangibile e comprensibile. Anche il linguaggio simbolico, che utilizza simboli o immagini per rappresentare idee o concetti, può essere uno strumento prezioso per colmare le lacune comunicative, soprattutto per coloro che potrebbero avere difficoltà con le tradizionali forme di comunicazione testuali o verbali.

Un altro aspetto cruciale che facilita la comunicazione inclusiva sono le tecnologie assistive. Nell'era digitale di oggi, varie tecnologie possono migliorare la comunicazione per le persone con disabilità. Ciò include software di sintesi vocale, schede di comunicazione e altri strumenti specializzati che possono facilitare una comunicazione più efficace e indipendente.

Attraverso la personalizzazione delle strategie di comunicazione, è possibile creare un ambiente lavorativo in cui ogni individuo, indipendentemente dalle proprie capacità intellettuali, possa comprendere, contribuire e avere successo. Questo approccio non solo fornisce benefici alle persone con disabilità, ma migliora anche l'efficienza complessiva della comunicazione e l'inclusività dell'intero gruppo.

Gli aspetti chiave sono:

- **Comprendere le Esigenze Individuali:** Il primo passo nella personalizzazione è di capire le specifiche esigenze di comunicazione di ogni lavoratore. Ciò potrebbe comportare saper riconoscere le preferenze nel tipo di linguaggio da utilizzare, nel ritmo della conversazione o nel formato in cui vengono fornite le informazioni. Per alcuni, i supporti visivi potrebbero risultare più efficaci, mentre altri potrebbero trarre beneficio da spiegazioni verbali o dimostrazioni pratiche.
- **Personalizzare gli Strumenti di Comunicazione:** A seconda delle esigenze dell'individuo, possono essere utilizzati diversi strumenti di comunicazione. Per esempio, alcune persone potrebbero trovare più utili i supporti per la comunicazione elettronica, mentre altri potrebbero preferire strumenti fisici come le schede di comunicazione. La scelta degli strumenti dovrebbe basarsi su ciò che meglio supporta la comprensione e il modo di esprimersi dell'individuo.
- **Uso Adattivo della Lingua:** Adattare la complessità della lingua e il tipo di vocabolario utilizzato è un altro aspetto cruciale. Per alcune persone, semplificare il linguaggio e usare frasi più brevi e concrete può aiutare la comprensione. Per altre, può essere utile ripetere i concetti chiave o parafrasarli.
- **Integrazione del Feedback:** La personalizzazione include anche un processo continuo di feedback e aggiustamenti. È essenziale effettuare controlli regolari con l'individuo per valutare l'efficacia dell'approccio comunicativo e apportare le modifiche necessarie in base al suo feedback. Ciò garantisce che le strategie rimangano rilevanti ed efficaci nel tempo.
- **Formazione ed Educazione:** Affinché la personalizzazione sia efficace, è importante che tutti i membri del gruppo, in particolare coloro che ricoprono ruoli di supervisione, siano addestrati nella comprensione e nell'utilizzo di strategie di comunicazione personalizzate. Questa formazione dovrebbe includere non solo gli aspetti pratici, ma anche l'approccio empatico e rispettoso alla personalizzazione.
- **Costruire Fiducia e Comfort:** Una personalizzazione efficace

può aiutare a creare un senso di fiducia e di comfort. Quando i lavoratori sentono che le loro esigenze comunicative individuali vengono comprese e rispettate si crea un ambiente di lavoro più inclusivo e solidale.

Superare le Barriere Comunicative

Le barriere comunicative sul posto di lavoro possono manifestarsi in molteplici forme e possono ostacolare in modo significativo l'integrazione e la produttività dei lavoratori con disabilità intellettiva. Queste barriere possono, a grandi linee, essere classificate come barriere fisiche, linguistiche e/o psicologiche. Ogni tipo presenta sfide uniche e richiede strategie specifiche per essere superato. Superare queste barriere non è solo responsabilità dell'individuo con disabilità; si tratta di uno sforzo collettivo che comporta adattare gli stili di comunicazione, promuovere un ambiente inclusivo e ricercare continuamente un feedback per poter migliorare.

Barriere Fisiche: Queste includono fattori ambientali che impediscono la comunicazione, come il rumore, la scarsa illuminazione e la distanza fisica. Nel contesto della disabilità intellettiva, si potrebbe anche trattare della mancanza di accessibilità agli strumenti o alle piattaforme di comunicazione. Superare le barriere fisiche comporta la creazione di un ambiente che faciliti una chiara comunicazione e comprensione.

Barriere Linguistiche: Le barriere linguistiche sorgono quando c'è una discrepanza tra lo stile di comunicazione del mittente e la comprensione del destinatario. Questo è particolarmente rilevante quando si ha a che fare con informazioni complesse o con un linguaggio tecnico che potrebbe essere difficile da comprendere per alcuni lavoratori. Le strategie per superare queste barriere possono essere: utilizzare un linguaggio più semplice, usare dei supporti visivi o ripetizioni per garantire chiarezza e comprensione adeguata.

Barriere Psicologiche: Queste barriere derivano da atteggiamenti, emozioni o percezioni personali che influenzano la comunicazione. Per esempio, nozioni preconcepite o un senso di disagio verso la disabilità intellettiva possono impedire una comunicazione aperta

ed efficace. Affrontare le barriere psicologiche richiede la creazione di un ambiente di empatia, franchezza e rispetto. Ciò include una formazione adeguata per acquisire consapevolezza riguardo alla disabilità e la creazione di opportunità per i membri del gruppo di stabilire rapporti che facilitino la comprensione reciproca.

Comunicazione Inclusiva nella Selezione

La selezione è un punto critico per l'ingresso nel mondo del lavoro e il modo in cui viene condotta può avere un impatto significativo sull'eterogeneità e sull'inclusività del luogo di lavoro. Per le persone con disabilità intellettiva, le pratiche tradizionali di selezione possono costituire barriere involontarie, ostacolando la loro opportunità di dimostrare a pieno le proprie capacità e potenziale. Ogni fase del processo di selezione può essere affrontata ponendo al centro di esso l'inclusività, migliorando così l'accessibilità e l'equità del processo stesso e creando un ambiente più equo e accogliente.

Annunci di Lavoro: Gli annunci di lavoro possono essere studiati al fine di essere più inclusivi, con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e diretto ed evitando di menzionare requisiti inutilmente complessi che potrebbero scoraggiare o escludere i candidati con disabilità intellettiva. Dovrebbero anche dichiarare esplicitamente l'impegno dell'organizzazione nei confronti dell'inclusività e della diversità.

Processo di Applicazione: L'accessibilità del processo di applicazione è un altro aspetto chiave. I moduli e le procedure di applicazione possono essere progettati per essere accessibili e facili da utilizzare, tenendo conto delle diverse capacità ed esigenze. Questo potrebbe comportare fornire formati alternativi, istruzioni chiare e l'opzione di ricevere assistenza se necessario.

Tecniche di Colloquio: La fase del colloquio è fondamentale nel processo di selezione. L'adattamento del colloquio può aiutare i candidati con disabilità intellettiva ad esprimere il proprio reale potenziale. Ciò include preparare domande che siano chiare e dirette, considerare formati di colloquio alternativi ed essere aperti ad apportare adeguamenti, per esempio prevedendo tempi di risposta più lunghi o la presenza di una persona di supporto.

Metodi di Valutazione: Spesso i metodi di valutazione tradizionali non riflettono esattamente le capacità dei candidati con disabilità intellettiva. Esistono tecniche alternative di valutazione in grado di fornire un'informazione più precisa sull'idoneità di un candidato per un determinato ruolo, come compiti pratici, prove di lavoro o tecniche di colloquio adattate.

Onboarding e Integrazione: Assicurarsi che i nuovi assunti con disabilità intellettiva si sentano accolti e supportati fin dall'inizio è fondamentale. Per fare questo serve una comunicazione chiara riguardo ai ruoli lavorativi, le aspettative e i sistemi di supporto, nonché una comunicazione continua per facilitare la transizione agevole nel posto di lavoro.

Promuovere una Cultura Inclusiva sul Posto di Lavoro

Una cultura lavorativa inclusiva è caratterizzata da un ambiente in cui le differenze vengono rispettate, in cui ogni persona si sente apprezzata per il suo contributo unico e in cui l'inclusività è intrecciata nel tessuto stesso delle operazioni, delle interazioni e dell'etica quotidiana dell'organizzazione. Per raggiungere questo obiettivo è necessario un approccio multiforme, che tocchi vari aspetti della cultura organizzativa poiché va oltre la conformità e le politiche aziendali. Gli elementi chiave sono:

- **Importanza della Leadership nel Promuovere L'Inclusività:** La leadership ha un ruolo cruciale per creare una cultura inclusiva. I leader non devono solo sostenere politiche di diversità e inclusione, ma anche incarnare questi valori nelle loro azioni e decisioni. Questo include promuovere attivamente l'inclusività nelle dinamiche di gruppo, nei processi decisionali e nel riconoscere e valorizzare il contributo di tutti i dipendenti, compresi quelli con disabilità intellettiva.
- **Linguaggio e Comportamento Inclusivi:** L'uso di un linguaggio inclusivo e la dimostrazione di comportamenti inclusivi sono componenti essenziali per un ambiente di lavoro inclusivo. Questo va oltre l'evitare un linguaggio discriminatorio o offensivo; si tratta di usare un linguaggio che dia importanza e includa

tutti gli individui. Allo stesso modo, il comportamento inclusivo comprende azioni che fanno sentire tutti inclusi e benvenuti, come pratiche di incontro inclusive, un'equa distribuzione delle opportunità e un giusto riconoscimento dei risultati ottenuti.

- **Programmi di Sostegno tra Pari e con Mentori:** L'istituzione di sistemi di supporto tra pari e programmi con mentori possono aumentare significativamente l'inclusività. Queste iniziative forniscono ai dipendenti, in particolare a quelli con disabilità intellettiva, il supporto, la guida e il sostegno di cui hanno bisogno per muoversi con successo sul posto di lavoro. Promuovono un senso di appartenenza e forniscono un canale aggiuntivo per affrontare le preoccupazioni e favorire la crescita professionale.
- **Accessibilità e Adattamenti:** Assicurarsi che il luogo di lavoro sia fisicamente e digitalmente accessibile a tutti i dipendenti è essenziale per l'inclusività. Ciò include non solo il rispetto dei requisiti legali, ma anche la ricerca proattiva di modi per rendere il luogo di lavoro più accogliente, come modalità di lavoro flessibili, strumenti di comunicazione accessibili e adeguamenti dell'ambiente di lavoro.
- **Programmi di Formazione e Sensibilizzazione:** La formazione continua e le attività di sensibilizzazione sono fondamentali per mantenere una cultura inclusiva. Questo prevede sessioni di formazione regolari sulle diversità, l'inclusività e la sensibilità, che aiutano ad abbattere gli stereotipi e le idee errate, e favoriscono una comprensione e un apprezzamento più profondi per le sfide affrontate dalle persone con disabilità intellettiva. Possono anche fornire ai dipendenti le conoscenze e le competenze necessarie per interagire in modo rispettoso ed empatico con tutti i loro colleghi.
- **Valutazione e Adattamento delle Pratiche:** Infine, è importante valutare regolarmente se le pratiche e le politiche sul luogo di lavoro siano inclusive. Questo comporta chiedere feedback ai dipendenti, compresi quelli con disabilità intellettiva, ed essere aperti ad apportare gli adattamenti necessari per garantire che il posto di lavoro continui ad essere accogliente e di supporto per tutti.

Riconoscimenti

Questo capitolo è stato sviluppato nell'ambito del progetto No Barriers to Employment project (2022-1-SE01-KA220-ADU-000089826).