



## Comunicare con persone con minorazione psico-sensoriale

Essere persone con minorazione psico-sensoriali implica una combinazione di disabilità uditive e visive (o almeno una di queste) e/o una disabilità intellettiva, oltre a deficit motori, problemi comportamentali, patologie organiche e danni neurologici.

Queste complesse disabilità comportano significative limitazioni nella capacità di comunicare e nell'autonomia personale, oltre a gravi difficoltà nella percezione dell'ambiente circostante e nelle relazioni interpersonali. Spesso non si sviluppa un codice di comunicazione verbale.

Nel caso di gravi difficoltà comunicative, emergono spesso problemi correlati, come la limitata comprensione del linguaggio altrui.

Può capitare che persone con minorazione psico-sensoriale possano ricorrere a comportamenti disadattivi, come urlare, lanciare oggetti o manifestare aggressività verso sé stessi o gli altri, come tentativi estremi di esprimere i propri bisogni. Questi comportamenti rappresentano un disperato tentativo di attirare l'attenzione e colmare la sensazione di frustrazione, vuoto, oscurità e silenzio.

Pertanto, è essenziale creare contesti che agevolino e stimolino la comunicazione con persone con difficoltà o carenze di tipo psico-sensoriale, specialmente durante le situazioni d'emergenza in cui ci troviamo ad agire come volontari. In aggiunta a "*Il soccorso inclusivo delle Pubbliche Assistenze Anpas - Le Carte/Il quaderno*", mettiamo di seguito a disposizione queste semplici informazioni, sperando che siano utili a ciascuno di voi durante possibili interventi di soccorso o assistenza a persone affette da queste specifiche disabilità.

### **L'Ambiente**

Anche se in situazioni emergenziali ci troviamo ad operare in contesti disagiati e, talvolta, anche estremi, l'ambiente deve essere organizzato il meglio possibile. Come abbiamo visto, le persone con minorazione psico-sensoriale faticano a percepire l'ambiente che li circonda. Quindi è importante cercare di capire gli interessi della persona da soccorrere/assistere e le sue capacità funzionali.

### **Costruire la relazione: cosa fare e cosa non fare**

#### **SI:**

Comprendere e riconoscere lo stato d'animo, leggere i segnali non verbali, capire l'umore. Quando si vuole comunicare con una persona sordoceca o altra difficoltà cognitiva è importante sintonizzarsi con essa. Cercare di rendere la situazione il più possibile prevedibile. I rituali sono rassicuranti, perché così la persona sa cosa sta per accadere e cosa ci si aspetta da lei.

#### **NO:**

Mai avere fretta. Per quanto possibile, è fondamentale rispettare il meglio possibile i tempi della persona, seppur lunghi. Mantenere sempre un atteggiamento incoraggiante e mai spazientito. Evitare ogni ambiguità espressiva e comportamentale. Le indicazioni devono essere chiare e precise, senza dettagli inutili che rendano complessa la comunicazione. La chiarezza aiuta la persona a fare associazioni positive e dare un significato alle situazioni.

**Ecco di seguito alcuni pratici consigli:**

1. Fornire informazioni in modo chiaro e semplice, spiegando sempre cosa state facendo e su cosa sta succedendo, su cosa ci si aspetta e cosa accadrà dopo.
2. Mantenere la calma per aiutare il paziente a restare calmo e cercare di identificare i bisogni della persona, offrendo alternative se necessario. Evitare la coercizione e lasciare tempo e spazio per far calmare la persona.
3. Può aiutare la prevedibilità: scrivi o spiega con un breve elenco di ciò che accadrà (Es. 1. Prima aspetta qui 2. La mamma sta arrivando 3. Saliamo in ambulanza 4. Andiamo in ospedale);
4. Consentire alla persona di mantenere il più possibile la sua routine e non interrompere azioni compulsive se non sono nocive. Usare frasi come "prima \_\_\_ poi \_\_\_" per preparare la persona al cambiamento o spiegare gli eventi.
5. Prestare attenzione ai rumori troppo forti o alle luci troppo forti (es. lampeggianti/LED, luce solare intensa, luce nel vano ambulanza; sirene; etc.), specialmente se la persona ha patologie che portano ad una maggiore sensibilità al suono o alla luce.
6. Coinvolgere sempre parenti, amici stretti o accompagnatori, se possibile.
7. Siate pazienti: Aspetta che la persona finisca di parlare, digitare, formulare pensieri e parole; limita il numero di persone che forniscono istruzioni (meglio se è sempre la solita persona a parlare con il paziente con disabilità);
8. Usare parole affermative (si/no), parlare con calma, utilizzare frasi brevi e dirette, un linguaggio del corpo non minaccioso ed evitare movimenti o azioni brusche.
9. Evitare l'affollamento e mantenere la distanza di sicurezza, specialmente se il paziente è particolarmente agitato.
10. Stabilire un rapporto con la persona, utilizzando il tuo nome invece del titolo e imparando ad usare il nome della persona. Verificare sempre la comprensione e spiegare le tue azioni in anticipo.
11. Mantenere la distanza ed evitare il contatto fisico quando non strettamente necessario.
12. Scandire le azioni contando ad alta voce, ad esempio se la persona non si muove contare a voce alta "1-2-3 VIA" e poi accompagnarla fino all'uscita. Ugualmente se la persona deve

essere immobilizzata con una procedura, si può dire ad esempio: “ora devo metterti il collare, conto fino al 20 ed è finito: 1, 2, ...”;

13. Compatibilmente con il livello di emergenza, consentire alla persona di portare con sé un oggetto di utilità (ad esempio un apparecchio acustico) o d’interesse (ad esempio un gioco a cui è affezionato) per diminuire l’ansia o distrarre la persona;
14. Nell’assistenza di persone con sordità il soccorritore dovrà porre attenzione nell’attuare i seguenti accorgimenti: posizionarsi di fronte alla persona sorda e parlare lentamente per consentire una buona lettura labiale. In questo caso la distanza ottimale nella conversazione non dovrebbe superare il metro e mezzo; il viso di chi parla deve essere illuminato, così da permettere la lettura labiale;
15. Tenere ferma la testa nel parlare; parlare distintamente senza esagerare nei movimenti labiali; parlare con calma e fare delle pause; la velocità del discorso deve essere moderata: né troppo in fretta, né troppo adagio; usare possibilmente frasi corte e semplici, ma complete, espresse con un tono normale di voce. È utile mettere in risalto la parola principale della frase usando espressioni del viso in relazione al tema del discorso;
16. Se una persona non udente non riesce a recepire il messaggio nonostante gli sforzi, anziché spazientirsi o agitarsi, armarsi di carta e penna per fare una comunicazione scritta;
17. Se una persona è nervosa e/o presenta comportamenti aggressivi, è necessario capire che cosa scatena il comportamento e poi agire sulla causa (ad esempio, riadattando le modalità di intervento, l’ambiente, spegnendo le sirene, ecc.).