HANDImatica 2006
Comunicare ai disabili, comunicare la disabilità
Pina Lalli
(Testo non rivisto dal relatore)

Come appunto diceva prima grande il mio compito in quanto professore universitario è forse più teorico che pratico, a questo tavolo sono sedute persone che praticano professionalmente la comunicazione e che storicamente hanno significato tanto per questa storia, per proseguire nella storia a cui accennava Bagnara prima di maggiore apertura, maggiore relazione, maggiori significati da dare alla disabilità o alla diversa abilità di ciascuno di noi, come qualcuno appunto sostiene.
Ho riflettuto molto sul tipo di contenuti da discutere e presentare con voi questa mattina e poi ho pensato che come sociologo come sono forse la cosa più interessante poteva essere cercare di capire i grandi problemi che le strutture sociali ci segnalano rispetto appunto alla comunicazione, rispetto appunto alle tappe storiche che Bagnara prima segnalava e che ci hanno fatto via via capire quanto sia possibile anche cambiare cose che solo 30 anni fa sembravano impossibili e quindi imparare, acquisire nuovi significati. Le tappe che abbiamo compiuto non bastano, cercherò stamane di discutere con voi e di verificare con voi se comprendere meglio i meccanismi di costruzione di questi confini di abilità differenti ci possa aiutare a proseguire in questo percorso in cui si progetti universalmente per tutti non solo gli strumenti tecnologici, ma anche le nostre competenze comunicative e quindi le nostre capacità di comunicare anche a seconda della diversa posizione, della diversa relazione e dei diversi canali che ciascuno di noi ha per comunicare. Prima di tutto ho pensato di riflettere un attimo su questo termine: comunicazione. Un termine ombrello come si suol dire, termine dentro al quale possiamo mettere molti significati. Il significato, l'accezione più diffusa è che comunicare significhi trasmettere informazioni. Di solito si considera questa accezione come una visione, una metafora postale della comunicazione, proprio come quando spediamo una lettera, l'idea della comunicazione sembra ridursi al fatto che ci sia un mittente che debba inviare informazioni a un destinatario.
Questo non è che sia falso, è che considerare la comunicazione solo sotto questo aspetto significa supporre che mittente e destinatario siano due individui isolati che non hanno niente in comune nel momento in cui decidono di comunicare e che solo il mittente controlli il significato considerato vero delle informazioni. Questa è una visione della comunicazione molto semplice, lineare, ma anche gerarchica in qualche modo autoritaria, nel senso che il mittente è quello che ha in mano tutto il potere della comunicazione. Nella pratica mostra diversi limiti, proprio tutte le volte che noi riscontriamo che non sia così semplice trasmettere informazioni come se noi possedessimo tutto il significato.
La comunicazione umana infatti prevede quanto meno uno scambio tra individui soggetti che partecipano a quella che è innanzi tutto una relazione, un rapporto.
Vale a dire che la comunicazione da questo punto di vista e un processo i cui partecipanti creano e condividono insieme significati e temi.
Quindi non c'è solo un mittente che possiede il significato e il tema. In questo modo tende a sparire la distinzione tra mittente e destinatario, proprio perché consideriamo gli individui insieme, in altre parole, per poter appunto costruire un significato condiviso e quindi per poter davvero comunicare c'è bisogno che ci sia relazione.
Un piccolo schema riassume questo passaggio dalla visione della comunicazione come trasmissione alla visione della comunicazione come dialogo.
La differenza è appunto che nella trasmissione abbiamo una fonte, un mittente che trasmette a un ricevente passivo, il processo si svolge solo in una direzione, laddove nella concezione di dialogo, di scambio, di relazione abbiamo entrambi soggetti che comunicano e quindi questo significa che se i soggetti comunicano devono trovare uno spazio di condivisione, un qualche canale, un qualche strumento, qualche spazio anche simbolico nel quale collocare il significato di ciò che stanno realizzando insieme.

Per certi versi lo scenario in cui ci troviamo ci mostra una maggiore sensibilità contemporanea a questa visione dialogica della comunicazione, nel senso che in molti campi ci accorgiamo che è importante negoziare il significato e gli effetti della comunicazione sono spesso frutto appunto di una negoziazione, nel senso che riusciamo a comunicare quando ci mettiamo d'accordo su qual è questo spazio condiviso.
Uno spazio condiviso di interpretazione, cioè attraverso lo scambio si entra in un processo di interpretazione che dipende da numerose caratteristiche, che non dipende quindi soltanto dalle caratteristiche del mittente, ma dipende dalla situazione, dal contesto in cui si comunica e dal tipo di rapporto di relazioni che si instaurano tra gli interlocutori, per esempio le conoscenze preesistenti, le esperienze, le aspettative e così via.
Molti di questi aspetti erano ricordati prima da Bagnara quando diceva: nell'esperienza di vita che si aveva 30, 40 anni fa si aveva poca esperienza del disabile, perché di solito si considerava che il disabile dovesse essere nascosto agli altri che disabili non erano considerati. Questo significava una diminuzione delle possibilità di relazione e quindi di conoscenza reciproca e quindi di aspettative.
Quindi un impoverimento complessivo delle opportunità di comunicazione, ma anche di significati della stessa società.
Oggi assistiamo a una serie di aspetti che ci spingono a poter sfruttare meglio le grandi opportunità di esperienza di relazione, di comunicazione.
Abbiamo a esempio una serie di tecnologie che consentono di integrare canali di comunicazione differenti.
Abbiamo però anche una molteplicità dei cosiddetti portatori di interesse, vale a dire non ci sono soltanto uno, due, tre gruppi che hanno degli interessi nell'ambito della comunicazione, sono i cosiddetti stakholders cito come qualifica perché spesso in comunicazione si utilizzano termini inglesi.
Questa molteplicità ha degli aspetti positivi e degli aspetti che possono essere di ostacolo, vale a dire che alcuni interessi in gioco, per esempio di tipo economico o di tipo culturale o di tipo sociale o di tipo politico, possono o essere in conflitto tra loro oppure cercare alleanze e favorire invece, a esempio nel campo della progettazione per tutti, magari possibilità di relazione, possibilità di riconoscimento delle diseguaglianze all'interno di una identità più multiforme, quindi più aperta alle differenze. Inoltre abbiamo un ruolo più diffuso, anche se non ancora, specie nel nostro paese, generalizzato, dell'utilizzo dei nuovi media, cioè delle nuove tecnologie anche legate al computer.
In generale anche nella vita quotidiana maggiori opportunità di esperienza con le differenze, ivi comprese quelle delle diversità di abilità, perché a esempio rispetto a quando andavo a scuola io in cui i disabili avevano delle scuole apposite e io da bambina non potevo avere possibilità di esperienza di relazione, di conoscenza, anche a scuola, di abilità diverse da quelle che potevano essere le mie, ma anche analoghe a quelle che potevano essere le mie, quindi non avevo possibilità di imparare ulteriori capacità di relazione, oggi i nostri figli hanno nelle scuole una possibilità importantissima di apprendimento comunicativo perché possono incontrare e avere rapporti, imparare a comunicare, quindi a crescere, aprire il loro orizzonte di significati anche con persone differenti.
Inoltre abbiamo possibilità di esperienza cosiddetta a distanza, cioè attraverso la televisione per esempio possiamo acquisire conoscenze importanti di realtà non necessariamente simili alle nostre o anche simili alle nostre ma con degli sbocchi e degli effetti differenti.
Ora, tutta questa premessa mi serviva per arrivare a un presupposto importante di questa visione della comunicazione come sforzo di creare uno spazio condiviso con chiunque si abbia a che fare e che riguarda appunto il funzionamento in generale delle nostre società dal punto di vista simbolico.
L'idea è che i temi sociali, come ad esempio la disabilità, altro non sono che il prodotto di un processo di definizione collettiva, cioè le loro definizioni dipendono dalle persone che abitano, vivono il sociale, animano i rapporti, rendono possibili le relazioni e le esperienze. Quindi sono anche i temi sociali proiezioni di sentimenti collettivi che si producono nel corso del tempo piuttosto che specchio di condizioni oggettive.

L'abbiamo visto prima: ciò che ci sembrava 30 anni fa oggettivo oggi ci rendiamo conto che era solo il frutto di sentimenti collettivi che oggi non sono più presenti. C'è un aspetto importante da tenere presente rispetto alla produzione di significati possibili grazie ai rapporti e cioè che nella nostra società esistono alcuni punti fermi. Le definizioni che noi consideriamo affidabili, legittime, credibili, quelle che sono in qualche modo date un po' per scontate da tutti, per esempio le definizioni di malattia, di handicap, di abilità, di disabilità, di formazione etc., in quanto definizioni legittime, cioè approvate socialmente, derivano da una comunità scientifica che consideriamo esperta in quel campo.
Questo significa che anche se esistono tanti luoghi comuni, esiste anche un universo che noi consideriamo scientifico che pensiamo ci possa insegnare qualcosa e che quel qualcosa che ci può insegnare sia meno influenzato da pregiudizi.
Tuttavia, sempre nella stessa società, la possibilità che alcune definizioni considerate esperte o scientifiche arrivino all'universo della vita quotidiana e quindi dai nostri significati quotidiani passano attraverso una serie di fonti di mediazione e queste fonti di mediazione sono molteplici. Abbiamo in primo luogo quella che è la fonte di mediazione e la fonte di influenza a mio parere spesso trascurata e invece una delle più forti, una delle più rilevanti, che è quella delle reti vicine, che in gergo tecnico potremo chiamare prossemiche, cioè quelle della prossimità, della vicinanza. Sono il passaparola, le conversazioni, le relazioni quotidiane, le esperienze concrete di tutti i giorni, le esperienze delle associazioni, le esperienze con le associazioni. Sono fonti di informazione, di costruzione di significati, ma soprattutto di costruzione di competenze comunicative spesso sottovalutate a favore invece della televisione, dei media, ma che invece hanno una potenza enorme. Sono una influenza diretta sulla nostra capacità di conoscere le differenze, di aprirci o di chiudersi alle differenze, di poter imparare a capire fino a che punto sappiamo o non sappiamo trovare un canale utile di scambio di esperienze con l'altro, che può essere più o meno diverso da noi, lo diceva prima Bagnara, siamo tutti diversi, la grande magia della comunicazione è tentare di trovare il canale che ci rende vicini. Le reti di vicinanza, cioè le reti della nostra esperienza quotidiana concreta, sono le fonti, i campi più importanti per aprire o chiudere le nostre capacità di esperienza e di costruzione di significati della differenza.
Certo oggi abbiamo anche, e non voglio certo sottovalutarlo, una grande espansione di mezzi tecnici di comunicazione a distanza che sono molto importanti per fornirci rappresentazioni, significati, modi di essere, abbiamo la radio, abbiamo la televisione, abbiamo i giornali, abbiamo i libri, abbiamo la possibilità di comunicare attraverso internet, abbiamo la possibilità di partecipare a conferenze, a comizi, a incontri di carattere generalizzato.
Sono tutti mezzi che oggi possono anche integrarsi tra di loro e che hanno anche spazi differenti.
Per esempio dire televisione non è dire soltanto una cosa. Nella televisione la costruzione dei significati della differenza, della disabilità o delle diverse abilità può passare attraverso spazi diretti, per esempio lo spazio della notizia del telegiornale, del documentario di approfondimento, ma può passare anche in maniera molto più insidiosa attraverso spazi indiretti, per esempio la pubblicità, per esempio quello che ormai si chiama il **talk show**, cioè questa interazione, questo salotto di discussione rappresentato in televisione.
Attraverso la cosiddetta fiction, cioè i telefilm, i film.
Da questo punto di vista ritengo che sia molto importante che anche nei film, nei telefilm, nei talk show si sia in qualche modo aumentata la presenza, la possibile presenza, almeno in alcune situazioni, di attori protagonisti, di storie di vita che rappresentano anche diverse abilità, non sempre rappresentando il cosiddetto disagio, ma dimostrando le abilità che si possono comunque avere pur essendo diversamente abili, può essere a esempio importante avere una serie televisiva in cui la protagonista è un avvocato sordo, molto bravo, ma rappresentato come sordo e non solo come non udente, ma che in qualche modo metta in gioco.
Oppure la giovane che anche e soprattutto grazie alle competenze che ha acquisito in quanto non udente diventa agente speciale dell'FBI, così altri esempi, per citarne alcuni in positivo, naturalmente ce ne sono tanti altri in negativo, non ultimo il fatto che sono purtroppo assolutamente

minoritari i programmi in cui appaiono persone chiamiamo diversamente abili, dovrebbero essere molto di più rispetto alla frequentazione quotidiana che in qualche modo possiamo avere.
Abbiamo dunque diverse forme di mediazione che costituiscono, e mi fermerei un po' qui come conclusione, ci fanno capire come abbiamo una serie di campi, di arene dette simboliche, cioè campi diversi in cui la nostra vita sociale è distribuita e che può attraversare, in cui gruppi differenti si contendono, competono per qualcosa di molto importante che è l'attenzione pubblica.
Ora questa attenzione pubblica, che è quella che ci aiuta a costruire nuovi significati, a condividere nuove competenze di relazione e di scambio, è considerata soprattutto dal mondo dei media per esempio, dai giornalisti, una risorsa scarsa, vale a dire che bisogna non eccedere in ricerca di interesse, questa attenzione è limitata e allora bisogna contendersela, perché ci sono definizioni e problemi contemporanei che tra di loro fanno una vera e propria battaglia simbolica per acquisire maggiore minore interesse, maggiore e minore spazio.
Da cosa dipende il successo o il fallimento in questo processo di concorrenza? In questa dinamica di concorrenza? Dipende da una serie di processi sociali, economici, politici, organizzativi, istituzionali, culturali che è importante conoscere, a esempio quando - ma la vedremo sempre meglio con i giornalisti che sono presenti a questo tavolo - a esempio è importante se si vuole ottenere attenzione da un giornale conoscerne le caratteristiche organizzative e produttive e quindi se gli mando un comunicato stampa, se voglio essere considerato, come si dice in gergo, notiziabile, cioè se voglio essere considerato una fonte degna di interesse che possa catturare l'attenzione pubblica devo imparare gli strumenti che il giornalista adopera per dargli un comunicato stampa stringato, sintetico, sapere che ci sono degli spazi organizzativi definiti nel suo giornale o che il telegiornale se arrivo con un video riesce a farmi accedere maggiormente, ma soprattutto devo imparare a stringere una rete di rapporti, di alleanze con giornalisti dei quali io in qualche modo conquisto la fiducia, imparo a costruire con loro degli spazi condivisi e ciascuna volta negoziare.
In sostanza le proposte comunicative che oggi possiamo fare in questi scenari che proprio per la loro complessità sono sia difficili, sia aperti a possibilità ulteriori rispetto a quelle di una volta, è che la comunicazione funzioni un po' come una porta, un portinaio che può agevolare o ostacolare l'apertura di questa o quella porta in uno di questi campi, in una di queste arene, grazie a strumenti diversi che devono sempre di più essere adeguati agli interlocutori di riferimento e soprattutto devono sapere intrecciare rapporti, alleanze, reti di sostegno.
Vi ringrazio.