



Ministero dell'Università
e della Ricerca

Programma operativo nazionale per le
regioni dell'obiettivo 1 - Campania, Puglia,
Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna -
Ricerca scientifica, sviluppo tecnologico,
alta formazione 2000-2006



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

Asse III - Sviluppo del capitale umano di
eccellenza Misura III.5 Adeguamento del
sistema della formazione professionale,
dell'istruzione e dell'alta formazione -
Azione Orientamento Avviso n. 2269/2005 -
Linea di intervento a)

Innovazione **C**omunicazione **A**ggiornamento **R**iforma **O**rientamento

Progetto CUP J42E07000010005

Responsabile: Prof. PAOLA COLACE

**Iniziativa FOR19: Responsabile dell'Iniziativa Prof. Gaetano Tortorella
"Formazione degli insegnanti e degli operatori"
Piena integrazione degli studenti diversamente abili nella vita accademica**

Attività 1 – "CULTURA DELL'ACCOGLIENZA"

COMUNICAZIONE E RELAZIONE NEI SERVIZI UNIVERSITARI ALLA PERSONA CON DISABILITA'

Dott. Giuseppe Cacciola
Psicologo-psicoterapeuta

L’UTENTE...

- “Ogni utente è prima di tutto un individuo, una persona, con i suoi desideri, le sue esigenze, le sue aspettative”.
- La diversità è una caratteristica di ogni forma di vita.
- Uno studente disabile è un diverso utente, **non un utente diverso**
- L’offerta va modellata attorno a tutto ciò.

ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE EFFICACE

“DISABILITA’??”

“Ognuno di noi svolge facilmente certe azioni e trova difficoltà a svolgerne altre.

Queste ultime, nel caso di persone con disabilità, riguardano la vita quotidiana: vestirsi, salire le scale, vedere, sentire, parlare ecc.

Ogni servizio alla persona si trova ad approcciare esigenze comuni da soddisfare in maniera specifica, diverse da persona a persona”

LUOGHI COMUNI

GLI “OCCHIALI” CHE SPESSO NON SAPPIAMO DI PORTARE

Spesso nell’approcciarci all’altro assumiamo atteggiamenti e comportamenti dettati più da nostre idee preconcepite che non dal “qui e ora” del contatto con quella persona, unica e irripetibile.

Tendiamo, cioè, ad affrontare la realtà usando categorie, classificazioni, schemi “predittivi” al fine di evitare i problemi o di raggiungere la maggior sicurezza possibile...

Così, una persona che abbia un determinato modo di parlare, vestire o muoversi, può “ricadere” in facili stereotipi che, se da un lato “mettono al sicuro” noi, dall’altro ci fanno perdere di vista la persona stessa e confinano la relazione in un ambito scontato e sterile.

Anche nell’incontro con persone disabili accade questo fenomeno e, come già detto, esso è legato ai pre-giudizi che anche verso queste persone vengono formulati. Eccone di seguito alcuni fra i più frequenti.

PERSONA DISABILE = CON DISABILITA' MOTORIA (solo)

DISABILITA' = MALATTIA

DISABILITA' = POCA DISPONIBILITA' ECONOMICA

“...POVERINO E' STATO SFORTUNATO!!!”

“HA BISOGNO DELLA MIA PROTEZIONE!!!”

“SIAMO DIVERSI!!!”

“PICCOLO MIO!!!”

“MA QUANT' E' BUONO, DOLCE, SIMPATICO!!!!”

PRESUPPOSTI PER LA RELAZIONE

È evidente che in tal modo non può aver luogo nessuna vera relazione, ma solo un'interazione falsata, anche se, paradossalmente, più gradevole (ma forse solo per noi!)

Non è facile eliminare i pregiudizi, forse non è nemmeno possibile e in definitiva neanche utile...non si tratta di “amputare dei pensieri”!

Ciò che possiamo fare invece è essere consapevoli dei nostri pre-giudizi e dei motivi per cui si sono formati. Possiamo ricercare nelle nostre esperienze pregresse la motivazione delle idee che ci siamo costruiti su certe persone o su certi eventi.

Conoscere la propria storia è il modo più efficace per ascoltare proficuamente la storia degli altri.

Conoscere le nostre emozioni e i nostri pensieri ricorrenti fa da naturale sfondo ad un adeguato incontro con le emozioni ed i bisogni dei nostri utenti.

In più, un maggior contatto con se stessi e con le proprie emozioni aiuta a non incorrere nel rischio del burn-out, la malattia degli operatori sociali, dovuta all'eccessivo stress e alle aspettative irrealistiche su se stessi.

In sintesi:

- NON FARSI CONDIZIONARE DA PREGIUDIZI = SAPER DI AVERNE
- RELAZIONARSI CON RISPETTO ED UGUAGLIANZA E' POSSIBILE SE ABBIAMO CONFIDENZA CON NOI ED I NOSTRI LIMITI
- SIAMO TUTTI DIVERSI, E DIVERSAMENTE...DISABILI!
- IL CONTATTO CON SE STESSI E LA CRESCITA PERSONALE SU QUESTI TEMI COSTITUISCONO UN'IMPORTANTE “VACCINAZIONE” VERSO LO STRESS DELLA PROFESSIONE.

Dunque, nell’approccio a persone con disabilità, dovremo tener conto che, proprio per via dell’inadeguatezza delle categorizzazioni, spesso tenderemo a dare risposte omologate ad ogni tipologia di svantaggio.

Invece...

STESSA TIPOLOGIA DI DISABILITA’ MA DIVERSE ESIGENZE!!

Le esigenze pertengono alla persona, non alla condizione (a questa fanno capo alcuni bisogni specifici).

PRINCIPI DI BUONA ACCOGLIENZA

Un servizio di accoglienza e counseling universitario richiede soprattutto capacità di ascolto, di analisi dei bisogni e di problem solving, ma in particolare, importante requisito è quello delle abilità comunicative e relazionali. Già dai primi momenti si instaura un “assetto” comunicativo e relazionale che, da solo, può influenzare tutta la durata del colloquio. Secondo alcuni studiosi, addirittura, la qualità relazionale dei primi quattro minuti si può riverberare sui due anni successivi!

Senza giungere a eccessivi determinismi possiamo comunque ritenere che la “partenza” della relazione è un imprinting molto significativo e può influenzare molto gli esiti del rapporto, soprattutto se non vi sono molte occasioni per “correggere il tiro” (e spesso nei nostri uffici gli incontri con gli utenti sono destinati a restare unici o sporadici).

Ecco di seguito alcuni schematici principi che possono riassumere i contenuti del laboratorio di crescita personale.

- DISPONIBILITA’ E CORTESIA
- ATTEGGIAMENTO NATURALE
- CERCARE DI SODDISFARE LE RICHIESTE NEL LIMITE DEL POSSIBILE
- EVITARE SIGLE (CFU, DL, CDCL, GURI etc)
- PRIMA DI AIUTARE CHIEDETE SE SERVE AIUTO
- CHIEDERE EVENTUALMENTE “COME” AIUTARE
- USARE UN LINGUAGGIO ADEGUATO (nè troppo formale nè troppo confidenziale, nè tecnico nè corrente)
- FOCALIZZARE L’ATTENZIONE SULLA PERSONA, NON SULLA DISABILITA’
- PARLARE CON LA PERSONA, NON CON L’ACCOMPAGNATORE
- RICORDIAMOCI CHE I BISOGNI NON SONO “SPECIALI” MA SPECIFICI
- IL NOSTRO SERVIZIO NON DEVE ESSERE “SPECIALE” MA DI QUALITA’ E PROFESSIONALE
- PREVEDERE TEMPI PIU’ LUNGHI

QUESTI SONOI CONSIGLI DA SEGUIRE?

- **SI, MA NON RIGIDAMENTE! (SIAMO NOI A VALUTARE IL “QUANTO”, IL “QUANDO”, IL “COME”, IN BASE AL CONTESTO ED ALLA PERSONA CON CUI INTERAGIAMO)**
- **LA COMUNICAZIONE EFFICACE SI ATTUA IN MODO FLESSIBILE E PERSONALE**

TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Comunicazione = contenuto + relazione

Sono presenti nella comunicazione tanto l'elemento cognitivo, informativo, quanto quello emotivo ed esperienziale.

COMUNICAZIONE = ATTENZIONE E INTENZIONE

Sono questi i due assi su cui si sviluppa una comunicazione efficace.

Se si dà rilievo alla sola attenzione (ascolto, contatto oculare, lettura dei contenuti, domande aperte) si rischia di non fornire sufficiente orientamento all'altro, impegnati come si è ad acquisirlo per noi!

Se, d'altra parte ci si impegna troppo sul piano dell'intenzione (messaggi in prima persona, suggerimenti, domande chiuse, indicazioni, problem solving), il rischio è di apparire magari efficienti ma poco accoglienti e disponibili alla conoscenza reale dell'altro.

L'attenzione eccessiva “riscalda” troppo la relazione.

L'intenzione eccessiva la “raffredda”.

ANDANDO NELLO SPECIFICO...

- la relazione d'aiuto non si attua solo attraverso il Verbale. Essa è mediata e validata soprattutto dal Non verbale.

- Secondo alcuni ricercatori, di ciò che comunichiamo, la componente verbale è circa del 7%, mentre il 23% è riservato al Tono, il 35% alle espressioni facciali e ancora un 35% al linguaggio del corpo:

- ben il **93%** di ciò che comunichiamo non è PAROLE e può confermare o contraddire ciò che con le parole diciamo.

- Cioè: *al di là di ciò che possiamo DIRE, assume grande importanza ciò che METACOMUNICHIAMO e, in particolare, si raggiunge una notevole efficacia se le nostre “politiche relazionali” si rivelano in metamessaggi DI ATTENZIONE E INTENZIONE POSITIVE*

- Secondo Carl Rogers queste si esprimono nelle tre condizioni necessarie e sufficienti per una relazione d'aiuto:

•Empatia

La capacità di mettersi nei panni dell'altro, di sentire l'esperienza così come egli la sente e di rimandargli questa nostra comprensione

•Accettazione positiva incondizionata

Il rispetto caloroso e la chiara disponibilità ad accogliere ogni esplorazione e rivelazione dell'utente come SUA e dunque non soggetta a giudizio (negativo o positivo).

•Congruenza

La genuinità dell'helper, la sua capacità di riconoscere i propri sentimenti e di non proiettarli sull'altro. La capacità di sentire e comunicare i significati e i confini.

- Sul piano di comunità e servizi, dove l'incontro con l'altro ha una valenza soprattutto orientativa e in tema di *customer satisfaction*, le condizioni sopra descritte, trovano una possibilità di declinazione in tre DIMENSIONI operative:

•Clima

L'insieme delle componenti fisiche, temporali, estetiche ed emozionali che costituiscono un ambiente.
Lo STATO del servizio.

•Contatto

L'insieme delle manifestazioni e delle comunicazioni (dell'operatore e dell'organizzazione) atte a percepire e comprendere l'altro e a rimandargli l'avvenuta comprensione.
L'“ESSERE CON” del servizio.

•Contratto

L'insieme delle norme implicite ed esplicite, che regolano: gli spazi, i tempi, le reciproche aspettative, gli obiettivi comuni e le modalità per il loro raggiungimento.
Il DOVER ESSERE del servizio.


(Cacciola, 2003)

Un operatore efficace, nel proprio ambiente di servizio, predispone oggetti, ausili eventuali, illuminazione e insonorizzazione adeguate. Si preoccupa del rispetto della privacy e previene fastidiose interferenze come telefonate continue, ingressi ripetuti di altri operatori nella stanza etc. (dimensione del *Clima*)

Allestisce una serie di condizioni ed iniziative utili a conoscere l'esperienza dell'utente, a percepirne bisogni, desideri, emozioni e, soprattutto, si preoccupa che tale suo interesse sia ben comunicato all'utente (nel tempo dell'incontro, attraverso domande aperte, ascolto attivo etc. nei tempi seguenti all'incontro, con l'invio per posta elettronica di materiale, questionari di verifica in itinere, informazioni utili). Questa è la dimensione del *Contatto*.

Infine, pur essendo orientato alla soddisfazione della persona che incontra, un operatore efficace non dimentica i confini della relazione (moralì, etici, affettivi) e i limiti relativi anche al comportamento altrui, dichiarando, da subito, quali sono gli obiettivi e le regole del servizio (non creare facili illusioni, non fare “sconti” sul comportamento atteso e non invadere la sfera personale dell'altro sono i punti fondamentali di un servizio professionale ed efficace, anche se apparentemente possiamo sembrare poco “simpatici” o poco disponibili. In questo modo gestiamo la dimensione del *Contratto*).

In conclusione, si può tornare alle azioni di un operatore efficace, arricchendole con le proposizioni che esprimono più efficacemente le “intenzioni” costruttive di questa figura:

- 
- SILENZIO TU sei qui con me
 - ESEMPIO *io sono qui COSI'*
 - SUPPORTO *io sono qui CON TE*
 - ASCOLTO io sono qui e sento da te che...
 - MEDIAZIONE io sono qui e anche lì dove non riesci ad essere tu
 - ORIENTAMENTO io sono qui PER questo, tu sei qui PER questo

SESAMO è il facile acronimo con cui ricordare le nostre principali intenzioni “apri-porta”!

L'ASCOLTO: TECNICHE DI BASE

- SILENZIO
- DOMANDE APERTE
- PICCOLI INCORAGGIAMENTI
- DOMANDE CHIUSE
- PARAFRASI- ASCOLTO ATTIVO
- “CONSIGLIO” (1, CHIARO, ECONOMICO)
- CHIEDERE UN FEEDBACK

IL DIALOGO è la base di ogni comunicazione e relazione

COMUNICAZIONE e RELAZIONE con QUALUNQUE interlocutore:

1. NON PRE- GIUDICARE, NON GIUDICARE
2. NON PRE-CLASSIFICARE, NON CLASSIFICARE
3. NON AGGREDIRE
4. METTITI AL SUO PARI, IMMEDESIMATI
5. ASCOLTA, ASCOLTA TOTALMENTE
6. COGLI ED ESALTA I PUNTI POSITIVI
7. SII TOLLERANTE, APERTO AL CAMBIAMENTO, ALL' ACCETTAZIONE DELL' ALTRO E DELLA SUA OPINIONE
8. CONCEDI TEMPO ALL' INTERLOCUTORE
9. NON DARE NIENTE PER SCONTATO
10. INVESTI ENERGIA NELL' ASCOLTO. È IMPEGNATIVO, MA MOLTO APPAGANTE

MODALITA' EFFICACI DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

“Si dovrebbe potenziare l’informazione sulle persone con disabilità per riconoscere l’esistenza della diversità tra esseri umani”

(Dichiarazione di Barcellona, 1995)

RELAZIONI SPECIFICHE RELATIVE AI DIVERSI TIPI DI DISABILITÀ

ATTEGGIAMENTI E MODI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

PERSONE CON MOBILITÀ RIDOTTA

MODI DI ESSERE PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- Non avere pregiudizi legati all’aspetto di una persona con disabilità
- Identificare, con il suo aiuto, quali sono le sue esigenze personali
- Lasciate tempo alla persona per esprimere ciò che desidera
- Rivolgetevi direttamente alla persona, non al suo accompagnatore

Lasciate che la persona esprima le proprie necessità, non presupponetele

- Date informazioni accurate sul livello di accessibilità (Facoltà, infrastrutture, mensa, accessibilità dei trasporti)
- Controllate che le informazioni siano affidabili
- Offrite il vostro aiuto se e come viene richiesto

PERSONA SU SEDIA A RUOTE

COME COMPORTARSI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- Parlate con l’utente, capite le sue esigenze per poterle soddisfare
- Identificate gli ostacoli ed intervenite (es: ostacoli rimovibili lungo un tragitto)
- Chiedere prima di aiutare rispettando il naturale desiderio di autonomia
- Per le manovre più difficili, come un gradino, seguite le indicazioni dell’utente

Spingete la sedia a ruote dolcemente: no movimenti bruschi , velocità ragionevole, non “sbrigativa”, né iperprotettiva

- Attenzione a sollevare o afferrare la sedia a ruote: chiedete all’utente, per evitare danni involontari
- Siate discreti. Se in mezzo a più persone attenzione a non urtare gli altri con la sedia a ruote: creerebbe imbarazzo all’utente

PERSONE NON VEDENTI E IPOVEDENTI

NECESSITÀ

- Contatto con gli altri basato su uno scambio continuo di informazioni vocali
- Possibilità di toccare oggetti/persona per identificarli adeguatamente
- Illuminazione speciale, contrasti, punti di riferimento per l’autonomia
- Spiegazioni e descrizioni dell’ambiente chiare per identificare percorsi ed ostacoli
- Particolare attenzione in caso di emergenza
- Contatto con gli altri presenti basato su uno scambio continuo di informazioni vocali
- Prevedere la possibilità di far toccare oggetti/persona per identificarli adeguatamente
- Illuminazione speciale, contrasti, punti di riferimento per l’autonomia
- Spiegazioni e descrizioni dell’ambiente chiare per identificare percorsi ed ostacoli

COME COMPORTARSI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- Rivolgete la parola alla persona e non al suo accompagnatore
- Fatevi comprendere con le parole. Ricordatevi che lo studente non può cogliere espressioni o gesti
- Richiamate la sua attenzione chiamandolo per nome o toccandolo leggermente sul braccio
- Se lo studente chiede di essere guidato, offrite il vostro braccio e procedete con lui precedendolo leggermente
- Avvisate di scale, gradini, se a salire o a scendere
- Se preferisce al braccio il corrimano, non imponetevi
- Quando sta per sedersi, informatelo sulla posizione della sedia, poggiategli la mano sullo schienale
- Avvertite sempre se vi allontanate o se siete tornati
- Descrivete ambienti, situazioni, posizione di oggetti con riferimenti spaziali relativi alla posizione dello studente
- Leggete loro indicazioni, programmi ecc, con tono di voce normale, non “speciale”
- Accettate cani guida

PERSONE NON UDENTI E IPOUDENTI

NECESSITÀ

- Contatto visuale con l’interlocutore
- Buona illuminazione, per leggere le labbra
- Se in gruppo, dare le informazioni contemporaneamente agli altri
- Particolare attenzione in caso di emergenza
- Uso di mezzi alternativi di comunicazione, se non ci si comprende (scrivere)

COME COMPORTARSI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- Per parlare ponetevi di fronte allo studente
- Stabilite un contatto visivo
- Controllate la vostra posizione: no spalle alla luce, no mani davanti alla bocca per consentire la lettura dalle labbra
- Considerate i tempi di comunicazione più lunghi. Siate pronti a ripetere le indicazioni
- Ricordate: la lettura labiale non consente di seguire agevolmente la comunicazione tra più di 2 persone
- Chiedete alla persona con che tono è bene che le parliate. Un tono alto può disturbare
- Non parlate troppo in fretta, né troppo lentamente, usate frasi brevi, evitate intercalari, dialetto, “non parole”
- Non esagerate i movimenti della bocca, usate le espressioni del viso, accompagnate gesti alle parole
- Accertatevi sempre che la comunicazione sia stata ben compresa. Siate pronti a ripetere o a scrivere ciò che avete detto
- Anche se c’è un accompagnatore rivolgetevi comunque prima allo studente
- Accertatevi che la persona non udente sia coinvolta nella conversazione di gruppo, non isolatela
- Per attirare la sua attenzione usate un movimento della mano nella sua direzione o un lieve tocco sul braccio
- Se dovete illustrare il funzionamento di un meccanismo prima parlate e poi illustrate
- Gli apparecchi acustici amplificano tutti i suoni compresi i rumori. **Scegliete un posto tranquillo per comunicare**

DISABILITÀ MENTALI

Manifestazioni molto diversificate

In generale : reazioni non in linea con l'età

Presentano spesso difficoltà di orientamento, di comprensione e decisione

Viaggiano spesso con accompagnatore o familiare

COME COMPORTARSI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- Fate attenzione a quali pregiudizi vi sorgono, legati all'aspetto o al comportamento e cercate di flessibilizzarli. Solo così è possibile assumere un atteggiamento rilassato
- Rispettate i ritmi di reazione e comprensione, non lesinate disponibilità e prevedete più tempo
- Pazienza nell'ascoltare (spesso l'eloquio può essere incerto, lento, stentoreo o sommesso) o nel ripetere i messaggi
- Esprimetevi in modo chiaro e semplice ma non infantile
- Utilizzate la forma affermativa
- Evitate spiegazioni lunghe e confuse

DISABILITÀ PSICHICHE

Condizioni con manifestazione complesse e differenziate
spesso a carattere temporaneo

Ansia
paure irrazionali
depressione
disorientamento
ossessioni
gioia eccessiva

COME COMPORTARSI PER FACILITARE LA COMUNICAZIONE

- È improbabile identificare uno studente con problemi psichici se non si manifestano
- Questa utenza è più sensibile nel percepire situazioni di disagio
- Assumere un atteggiamento disponibile, rassicurante, tranquillizzante
- Generalmente, disponibilità, flessibilità, cortesia ed attenzione sono sempre la chiave di una buona relazione con lo studente

TECNICHE DI PROBLEM SOLVING

Il problem solving è:

- Intavolare trattative per raggiungere propri obiettivi senza incorrere nella resistenza di coloro che perseguono scopi diversi dai nostri.

Si distingue in:

- Win-lose (distributivo)
- Win-win (integrativo)

Metodo WIN-WIN (Problem-solving)

- Distinguere le persone dai problemi
- Mettere al centro del negoziato non le rivendicazioni delle parti, ma i loro interessi e bisogni
- Sviluppare diverse opzioni possibili di mutuo beneficio prima di giungere all'accordo definitivo
- Costruire l'accordo e giudicarlo sulla base di criteri oggettivi e condivisi di equità.

“GRIGLIA” DEL METODO WIN-WIN

•Descrizione dei sintomi

(definizione del problema e della situazione desiderata)

•Diagnosi

(cause del problema ed ostacoli alla soluzione)

•Prognosi

(quali sono i costi nel caso in cui le parti non raggiungano un accordo?)

Segue “griglia”...

•Terapia

(quali sono le strategie possibili per la soluzione del problema?)

•Attuazione

(descrivere i passi intermedi immediatamente realizzabili)

•Verifica e valutazione

(come è cambiata la situazione? E' stato rispettato l'accordo? Sono possibili ulteriori miglioramenti?)

FASI DEL METODO WIN-WIN

- **Descrizione del problema** con matrice delle frustrazioni e matrice degli interessi da preservare e valutazione incrociata
- **Brain storming** delle possibili soluzioni
- **Selezione** per “voto negativo” di una o più soluzioni
- **Pianificazione** dei passi utili
- **Attuazione**
- **Verifica**

VARIABILI E STRUMENTI DEL METODO WIN-WIN

- Attenzione per l'altro
- Riconoscimento reciproco
- Ritualità
- Setting
- Comunicazione efficace
- Ascolto attivo
- Messaggio in prima persona

IN CHIUSURA...

Ogni helper nel suo lavoro vive difficoltà, paradossi, impotenza, assieme a significato, motivazione, soddisfazione. Come spesso accade, si è propensi a dar più rilievo ai vissuti negativi e a ricordarli più facilmente rispetto alle esperienze positive. Quando siamo stanchi e prossimi al burn-out, questa tendenza diventa totalizzante, eccessiva. Una buona “manutenzione” di sé, attraverso supervisione individuale e di gruppo, peer supervision, team coaching, contribuisce a riportare i “vissuti negativi” a livelli più funzionali. I vissuti negativi non possono essere eliminati, ma si può INTEGRARLI nella totalità della nostra esperienza.

- Questi vissuti albergano in ogni helper. Si tratta di decidere se essi siano un problema o un *predicato*, una catastrofe da scongiurare o una *condizione fisiologica* di chi si occupa di aiuto.
- Questi due diversi atteggiamenti verso la *difficoltà* producono diversi CONTRATTI con se stessi e conseguentemente diversi risultati.

ISTRUZIONI PER RENDERSI INFELICI

- Considerare ogni predicato un problema
- Considerare ogni problema un predicato
- Considerare ogni opportunità un rischio
- Voler costruire una realtà salvata dagli errori

Fail safe

ISTRUZIONI PER VENDERE CARA LA PELLE... (LIBERA NOS A MAALOX)

- Provare a distinguere tra predicati e problemi (anche attraverso il confronto con i colleghi e la supervisione)
- Saper vedere nei rischi anche le opportunità
- Provare a costruire una realtà di errori “salvati”

Safe fail

Il laboratorio finale su fiducia e responsabilità ha messo in evidenza come la relazione più fruttuosa sia quella sinergica, in cui i soggetti coinvolti, pur distinti e fatti salvi nella loro diversità, divantano un “tutt’uno” organico e proattivo, finalizzato alla realizzazione di entrambi.

In ciò, fiducia e responsabilità si intrecciano e si scambiano, come nel caso dei ruoli di “cieco” e “guida” del lab.

Tocca a noi riuscire a comunicare e proporre un simile, possibile modello relazionale, tanto ai nostri utenti quanto ai colleghi d’equipe, tutti parti integranti del “tutt’uno” sinergico di un servizio efficace.

- Fidati... e riceverai fiducia
- Interéssati...e sarai interessante!
- Accogli la tua diversa disabilità...e saprai accogliere una persona diversamente abile.

GIUSEPPE CACCIOLA