



Ministero dell'Istruzione
Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna

STUDI E DOCUMENTI

Marzo 2021

n.32

La Comunicazione Aumentativa Alternativa: il potere della narrazione

di

Stefano Versari

Direttore Generale - Ufficio Scolastico
Regionale per l'Emilia-Romagna
(Febbraio 2021)

Il problema è capirsi. Oppure nessuno può capire nessuno: ogni merlo crede d'aver messo nel fischio un significato fondamentale per lui, ma che solo lui intende; l'altro gli ribatte qualcosa che non ha relazione con quello che lui ha detto; è un dialogo tra sordi, una conversazione senza né capo né coda. Ma i dialoghi umani sono forse qualcosa di diverso?

Italo Calvino, *Palomar*, 1983

Parole chiave:

Comunicazione, linguaggio, *emoticon*,
Comunicazione Aumentativa e Alternativa.

Keywords:

Communication, language, emoticons,
Augmentative Alternative
Communication.

Chiunque oggi interroghi *Google*, fornendo come chiave di ricerca il termine "comunicazione", si troverà di fronte a circa 192 milioni di risultati! I *link* relativi spaziano nei più diversi campi del sapere e della pratica umana, dalle tecnologie della comunicazione all'intelligenza artificiale, dalla gestione delle risorse umane alle tecniche giornalistiche e agli effetti sul pubblico dei programmi televisivi, fino ad arrivare alla gestione dei processi correlati all'insegnamento e alla didattica. Da ciò risulta chiaro come il tema della comunicazione abbia conquistato un ruolo chiave nell'organizzazione degli stili di vita del mondo attuale, come pure nella costruzione stessa di ciò che chiamiamo

cultura.

Nella pratica comune si fa largo uso degli strumenti digitali – messaggistica, posta elettronica, *chat*, *social network* –, così come della comunicazione orale diretta, “*vis à vis*”, e della comunicazione scritta tradizionale. A queste si è andata affiancando una particolare e diversa forma di comunicazione, dotata di una struttura differente e sostenuta da una diversa intenzionalità. Quest’ultima comunicazione, denominata “parlato-scritto” oppure “oralità-scritta”, si presenta dal punto di vista grafico e morfologico nella forma scritta, ma rivela un uso sociale molto più vicino al parlato, come vedremo.

Una questione di linguaggi

Oriana Fallaci, a proposito di linguaggio parlato e di linguaggio scritto, affermava che *“Il linguaggio parlato è per sua natura sciatto e impreciso. Non dà tempo di riflettere, di usar le parole con eleganza e raziocinio, induce a giudizi avventati e non fa compagnia perché richiede la presenza degli altri”*. Il linguaggio scritto, al contrario, *“dà tempo di riflettere e di scegliere le parole. Facilita l’esercizio della logica, costringe a giudizi ponderati, e fa compagnia perché lo si esercita in solitudine. Specialmente quando si scrive, la solitudine è una gran compagnia”*¹.

Seguendo il ragionamento della Fallaci, se il linguaggio scritto e parlato sono due territori radicalmente distinti, dove si colloca il linguaggio dei nostri tempi, quello dei *social* e della messaggistica istantanea?

A prima vista la risposta può apparire scontata: poiché le comunicazioni digitali implicano l’atto dello scrivere digitando su una tastiera alfanumerica e imprimono dei segni su un supporto, i più affermeranno con sicurezza che il linguaggio dei *social* rientra certamente nel novero dei linguaggi scritti. Questa risposta, tuttavia, merita qualche riflessione.

Il linguaggio dei *social* e delle *chat*, pur essendo fatto di parole scritte, non può essere considerato propriamente una forma di linguaggio scritto. Il linguaggio scritto, quello a cui si riferisce Oriana Fallaci, è il linguaggio della narrativa, dei saggi, degli articoli di giornale, della poesia, ma anche dei testi delle leggi, degli atti notarili, delle denunce alla Polizia, dei verbali dei Vigili Urbani, dei foglietti illustrativi dei farmaci.

Il discrimine tra linguaggio scritto e linguaggio parlato non attiene, quindi, all’aspetto artistico o estetico della scrittura, quanto piuttosto al procedimento su cui questa si fonda, riconducibile ad operazioni come la scelta ponderata dei termini, la formulazione corretta della frase, l’esercizio della logica, la ricerca lessicale e la riflessione. Azioni, queste, messe in atto in tutte le forme di linguaggio scritto sopra elencate, seppure in modi e con scopi molto diversi.

¹ Oriana Fallaci, *Insciallah*, Rizzoli, Milano, 1990.

Nelle *chat* e sui *social* il linguaggio, tuttavia, non funziona esattamente secondo le operazioni sinteticamente richiamate. Trattandosi di strumenti di comunicazione in cui prevalgono la brevità, la sintesi e l'immediatezza, il linguaggio utilizzato in *chat* e *social* è molto più vicino alla parola orale che non a quella scritta. Può quindi essere denominato come linguaggio "parlato-scritto", cioè una sorta di trasposizione grafica della lingua parlata, talmente fedele da riprodurre le imprecisioni grammaticali e ortografiche, le frasi dettate dall'impulso del momento, i giudizi avventati, le affermazioni prive di gentilezza, tutti aspetti che facilmente si ritrovano nel linguaggio parlato. Questo "parlato-scritto", presenta tuttavia, rispetto al parlato "vero", alcune importanti limitazioni, prima fra tutte l'impossibilità di veicolare emozioni e stati d'animo. Carezza determinata sia dalla brevità e dall'estrema sintesi delle comunicazioni, sia dall'assenza dell'aspetto della comunicazione non verbale che costituisce circa il 70% del processo comunicativo orale².

La necessità di compensare questi "limiti emotivi" (in *primis* l'assenza di comunicazione "vis à vis") ha fatto sì che emergesse il bisogno di arricchire il linguaggio "parlato-scritto" delle *chat* associando "immagini" - come *emoticon*, *emoji*, *sticker*, *avatar* e pittogrammi - alle parole scritte, per integrare e arricchire la comunicazione con elementi espressivi. Si consente in tal modo agli interlocutori di veicolare emozioni che aiutino a chiarire il proprio stato d'animo, le intenzioni e a ridurre l'ambiguità e il rischio di incomprensioni o fraintendimenti.

Per consentire agli utilizzatori un livello sempre più affinato di chiarezza comunicativa, questi simboli sono evoluti in brevissimo tempo e sono divenuti essi stessi strumento di comunicazione. La rapida evoluzione e diversificazione delle "faccine" e dei simboli stilizzati impiegati nelle *chat* testimonia la diffusa esigenza di chiarezza espressiva che ne giustifica l'utilizzo e che li ha resi parte integrante della comunicazione digitale.

Dagli *emoticon* alla CAA

Con l'espressione Comunicazione Aumentativa e Alternativa, da cui l'acronimo CAA, si indica un insieme di strategie, tecniche e tecnologie utilizzate per semplificare e favorire la comunicazione nelle persone che evidenziano difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, in particolare la scrittura e il linguaggio orale. Questo tipo di comunicazione viene denominata "Aumentativa", in quanto non si sostituisce in toto alle potenzialità e possibilità comunicative del soggetto, ma le integra, fornendo, nel contempo, indicazioni e suggerimenti per come potenziarle ed incrementarle attraverso il ricorso alle vocalizzazioni, ai gesti

² Il tema, in questa sede appena accennato, trova ampio riverbero nella bibliografia scientifica, cui si rimanda. Fra gli altri si veda: Luigi Anolli, *Fondamenti di psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2012.

e ai segni. Viene poi denominata "Alternativa", in quanto impiega strategie e tecniche differenti, appunto alternative, rispetto al linguaggio parlato e scritto.

La CAA, come detto, non si propone di sostituire il linguaggio verbale, ma, al contrario, proprio perché "aumentativa", prevede l'intervento simultaneo di un *medium* o di uno strumento alternativo insieme al linguaggio orale *standard*, che accompagna il simbolo mediante il rinforzo da parte del *partner* comunicativo che pronuncia ad alta voce.

Il simbolo grafico diventa quindi, nella CAA, un fondamentale strumento di potenziamento dello stimolo verbale orale in entrata, e, qualora sussistano le possibilità, accompagna e non inibisce la produzione verbale in uscita.

I simboli della CAA, i "pittogrammi" che essa utilizza, costituiscono stimoli visivi con l'importante ruolo di facilitatori nell'attivazione e indirizzamento dell'attenzione e sono potenti strumenti per creare uno spazio comune per la comunicazione. Riconoscendo alla comunicazione la funzione di trasmettere informazioni e la condivisione di emozioni, si possono evidenziare alcuni punti di contatto con l'uso degli *emoticon*.

Come questi ultimi, i "pittogrammi" della CAA sono impiegati per potenziare, rafforzare e completare la parola scritta o parlata, aumentandone la "chiarezza" e l'intenzionalità comunicativa ed offrendo sostegno alla comprensione ove presenti limiti nell'uso del linguaggio.

Una collana di fascicoli nel linguaggio della CAA

I sistemi simbolici che appartengono alla CAA rappresentano, si è visto, un codice comunicativo che affonda le sue radici nel bisogno primario di relazionalità che caratterizza l'essere umano. Questi, per svilupparsi compiutamente nel limite delle proprie possibilità, ha bisogno di essere parte negli scambi comunicativi. La funzione principale della CAA è quella di mettere in condizione la persona di entrare in relazione con il contesto che la circonda, permettendole di scegliere, esprimere i propri bisogni, desideri ed essere protagonista della propria vita, sempre nella misura del possibile.

I "pittogrammi" CAA, oltre a comunicare pensieri ed emozioni in maniera immediata, sono generalmente caratterizzati da una approfondita ricerca grafica che li rende più facilmente accessibili e fruibili per i ragazzi con bisogni comunicativi particolari e complessi.

In tempo di emergenza epidemiologica da COVID-19, nell'incertezza e imprevedibilità delle giornate che gli studenti, soprattutto quelli più fragili dal punto di vista delle capacità comunicative, hanno trascorso forzatamente fuori dal contesto scuola, lontani da compagni e da figure adulte di riferimento, si è pensato di predisporre strumenti di aiuto destinati a loro e alle loro famiglie. Per questo motivo il Centro Territoriale di Supporto di Bologna, facente capo

all'Istituto Comprensivo di Ozzano dell'Emilia, scuola capofila della rete dei CTS dell'Emilia-Romagna, ha realizzato con l'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna, una collana di volumi nel linguaggio della Comunicazione Aumentativa e Alternativa.

Le pubblicazioni, supporti didattici caratterizzati dalla massima accessibilità, costituiscono uno strumento per la comunicazione e la diffusione di contenuti, di informazioni, di storie e di racconti, pensato, in particolare, per raggiungere gli studenti con bisogni comunicativi complessi. Si propongono, inoltre, a supporto di famiglie, docenti e personale della scuola per favorire la costruzione di "ponti" di comunicazione e affrontare temi diversificati utilizzando supporti visivi, che illustrano comportamenti, situazioni, intrecci narrativi, stati d'animo.

I materiali grafico-narrativi resi nel linguaggio della CAA, con queste parole introdotti, si propongono come risposta ad un bisogno immediato ed urgente di strumenti per ragazzi con bisogni comunicativi "speciali". Costituiscono inoltre risorse "su misura" affinché il ragazzo possa percepire, nella condivisione della lettura, l'attenzione dell'adulto, la sua capacità di ascoltare mentre si fa ascoltare, la disponibilità a leggere e rileggere più e più volte.

Ringrazio ancora una volta i docenti del Centro Territoriale di Supporto di Bologna per la competenza e paziente dedizione con cui, anche in questa occasione, hanno offerto un ulteriore intelligente contributo educativo.