

Dama Academy

Sensibilizzazione e gestione utenti con disabilità visiva - Problem solving

Corso Disabilità & Inclusione

Gianluca Gherardi

Dottorando in Management

Programma

**Di cosa parleremo in
questa lezione**

1. Perché parlare di problem solving?
2. Comprendere la disabilità visiva
3. Applicare il metodo del problem solving

1. Perché parlare di problem solving?

Abbiamo più volte ripetuto che l'accessibilità e l'inclusività si realizzano non applicando meccanicamente le stesse regole per tutti, ma gestendo situazioni diverse in modo diverso.

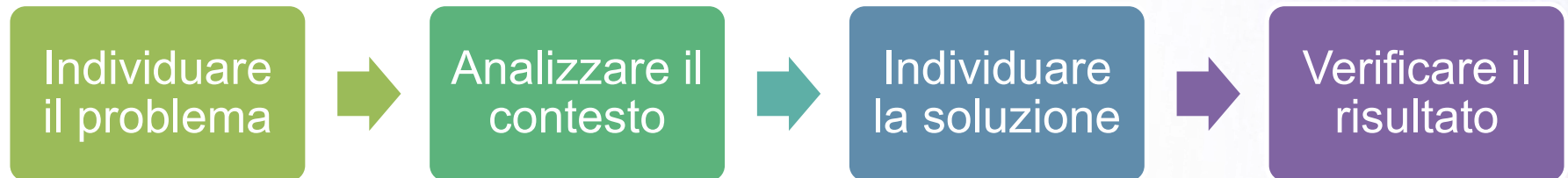
Il metodo del problem solving consiste proprio nell'osservare la situazione specifica per trovare la soluzione più adatta per le persone coinvolte.

1. Perché parlare di problem solving?

Il problem solving inizia con l'**osservazione** della situazione, seguita dalla **comprensione** del bisogno specifico (nel caso delle persone con disabilità visiva, questi bisogni sono molto differenziati), dall'**individuazione** della soluzione migliore, e, infine, dalla **verifica** che la soluzione sia veramente efficace.

1. Perché parlare di problem solving?

Il metodo può essere scomposto nei seguenti passaggi:



2. Comprendere la disabilità visiva

A questo punto dovrebbe essere chiaro che le **persone con disabilità visiva** non costituiscono un gruppo omogeneo ma si differenziano per molte caratteristiche, tipo il residuo visivo o le capacità di autonomia, oppure l'utilizzo di ausili.

La regola generale resta sempre non avanzare supposizioni, ma nel dubbio chiedere quali siano le esigenze specifiche.

3. Applicare il metodo del problem solving

Nel caso in cui l'ospite abbia difficoltà ad orientarsi all'interno della struttura, come ci si deve comportare?

1. Individuare il problema (le indicazioni sono state poche o poco comprensibili? La struttura è complessa e non ci si orienta con facilità? Esistono degli ostacoli temporanei?);
2. Analizzare il contesto (L'ospite ha un accompagnatore o un cane guida? Ha richiesto assistenza o potrebbe avere bisogno d'aiuto? Ci sono addetti pronti a intervenire?);⁷

3. Informazioni e suggerimenti utili

3. Individuare la soluzione (l'ospite sta ricevendo assistenza o è il caso di intervenire? Occorre modificare l'ambiente e avvertire l'ospite? La struttura è abbastanza ordinata?);
4. Verificare il risultato (la prossima volta, l'ospite riesce ad orientarsi bene o ha ancora lo stesso problema? Ci sono state lamentele o feedback positivi? Il personale si è reso consapevole e disponibile o deve essere istruito?).

3. Informazioni e suggerimenti utili

Infine, proponiamo cinque regole d'oro del problem solving:

1. Pensare prima di agire;
2. Chiedere invece di presumere;
3. Favorire sempre la massima autonomia;
4. Informare in modo trasparente e professionale;
5. Considerare ogni problematica come un'opportunità per migliorare il servizio.

Grazie per l'attenzione.

Sensibilizzazione e gestione utenti con disabilità visiva - Problem solving

Gianluca Gherardi
Dottorando in Management