

**ALCUNE CONSIDERAZIONI CIRCA I REPORTING INVIATI DAGLI OPERATORI RELATIVAMENTE
AGLI INTERVENTI SULL'UTENZA**

A cura della Psicologa del progetto SGI

Dott.ssa Paola Bollani

Lo scorso mese di aprile 2011 sono state richieste agli Operatori del Progetto SGI Studio, Gioco e Imparo, le relazioni riguardanti l'attività svolta fino a quel momento a favore dell'utenza. Il materiale pervenuto è stato valutato dall'equipe psicopedagogica e da tale osservazione sono scaturite le seguenti considerazioni.

COME ESEGUIRE UNA STESURA UTILE ED EFFICACE

Molti operatori, nella compilazione della relazione relativa agli interventi attuati, si sono strettamente attenuti alla griglia indicata dal pedagogo del progetto SGI mentre altri, hanno preferito usare forme più discorsive o hanno deciso di modificare la griglia fornita.

In generale, il destinatario dei reporting, in questo caso la psicologa del Progetto ha rilevato quanto segue. La griglia proposta offre il vantaggio di rendere alcune informazioni immediatamente visibili: ad esempio, i dati iniziali, sono più facilmente ricavabili da una siffatta griglia piuttosto che da una stesura narrativa. Quindi, sembra opportuno utilizzare l'indicazione fornita dal pedagogo per comunicare le informazioni anagrafiche (nome dell'operatore, nome dell'utente, condizione di sordità o meno dell'utente, condizione di sordità o meno dei genitori, data di nascita dell'utente, ordine e grado della scuola frequentata, modalità temporale dell'assistenza).

Anche per quanto riguarda la parte osservativa del reporting pare utile fidarsi della griglia potendo decidere di volta in volta l'enfasi da dare agli elementi discorsivi. Si è evidenziato, infatti, che gli operatori che hanno scelto una modalità più personale, hanno spesso omesso di fornire informazioni importanti, soprattutto relativamente al tema degli obiettivi e delle metodologie utilizzate per svolgere la propria attività e per raggiungerli. Inoltre, hanno dimenticato di chiarire l'ambito delle risorse o gli elementi di criticità. Concludendo, è parso verosimile che nella narrazione discorsiva molti elementi della griglia vengano perduti.

C'è, poi, chi ha optato per una strutturazione diversa creando una griglia personale: ad esempio un'operatrice ha scelto di raccogliere gli elementi di osservazione in una serie di sottoaree: l'area percettivo-sensoriale (tema dell'isolamento acustico, dell'attenzione-concentrazione, delle conseguenze comportamentali.), l'area dell'apprendimento (lepto-scrittura, calcolo, orientamento temporale), l'area delle conoscenze (memoria, capacità di prendere decisioni e di problem solving), l'area della capacità di svolgere i compiti assegnati (relativo alla gestione didattica), l'area della comunicazione (canale comunicativo privilegiato, comprensione e modalità di risposta), area della mobilità (globale, fine), area dell'autonomia nella cura personale

(comunicazione e soddisfazione dei propri bisogni, pratica nell'igiene, nell'alimentazione), area della partecipazione sociale (inserimento nel gruppo classe, rapporto con gli insegnanti, tendenza all'isolamento o alla socializzazione, modalità comportamentali nella relazione con l'altro). L'operatrice ha poi citato il rapporto con la famiglia. L'utilizzo di altre modalità di stesura come questa, è consentito e favorito fermo restando che tutti gli elementi significativi vengano, infine, riportati. In questo caso, ad esempio, si dovrebbero maggiormente esplorare le aree delle criticità, degli obiettivi perseguiti, con riferimento alle modalità utilizzate per soddisfarli, dei contatti con gli insegnanti...

Vi è, infine, un gran numero di operatori che, purtroppo, hanno scelto di utilizzare la griglia come mezzo per velocizzare il loro lavoro di stesura fornendo risposte grossolane e sintetiche che poco fanno trasparire circa la bontà del loro intervento verso l'utenza e, soprattutto, della motivazione e dell'entusiasmo personale.

L'EDUCATORE AL DI LA' DELLA DIDATTICA

La lettura delle relazioni inviate dagli operatori del Progetto SGI ha evidenziato, che alcuni di questi hanno compreso l'importanza di porsi rispetto alle persone che devono supportare didatticamente, anche come riferimenti significativi in senso più allargato.

Ad esempio, un'operatrice scrive: "Nel mio lavoro mi sto orientando sempre più per essere una persona di fiducia sulla quale possa sempre contare.."

Un operatore scrive: "Ora costituisco per lui un modello di riferimento da seguire, grazie ad una relazione non solo didattica ma anche affettiva".

Un'operatrice scrive: "Il mio lavoro con questa bambina è orientato all'arricchimento culturale: visitiamo chiese, musei, teatri, guardiamo film.. e all'arricchimento del bello: piantiamo fiori che seguiamo nella crescita, guardiamo attentamente la natura che si trasforma, esaminiamo una vetrina, una piazza...

Un'altra scrive "Nel mio lavoro con G. cerco di essere una presenza rassicurante sulla quale si possa contare..".

Un'altra ancora scrive: "Si è creato un bel rapporto oltre a quello operatore/utente, di amicizia....."

Altri scrivono: "I bambini mi considerano una loro amica e il nostro rapporto è sereno", "Spesso mi usa come mediatrice con la famiglia...", "Siamo diventati amici".....

Avremmo raggiunto un obiettivo altissimo se i nostri bambini e ragazzi del Progetto SGI potessero costruire una rappresentazione siffatta dei loro operatori, come persone capaci non solo di affrontare insieme la problematicità della didattica, ma anche quella della vita in generale. Gli operatori in questione diventerebbero modelli positivi dai quali apprendere oltre alle nozioni di storia e geografia o le regole aritmetiche, anche gli stili di comportamento. Rappresenterebbero dei punti di riferimento per ricevere consiglio durante le difficoltà e le inevitabili crisi della vita.

Faciliterebbero quel processo fondamentale per la salute dei giovani che è la costruzione della fiducia nei confronti del mondo degli adulti.

L'EDUCATORE COME SEGNALENTORE DEL DISAGIO

Dall'esame delle relazioni emerge un altro fatto importante: molti utenti del Progetto SGI presentano un disagio che non è solo corrispondente alla tematica della sordità ma di tipo più prettamente psico-sociale.

Alla luce di tale considerazione, sembra ovvio che gli operatori del Progetto possano assumere il ruolo di segnalatori di questo disagio che resterebbe, altrimenti, poco manifesto.

La modalità da usare per questa comunicazione sarà individuata a seconda della situazione nel rispetto della dimensione privata e della riservatezza degli utenti e delle loro famiglie. La presenza, all'interno del Progetto SGI di uno "Sportello psicopedagogico", gestito da una psicologa e da un pedagogo, consente di intervenire rapidamente sul malessere e di contenerlo prima che si traduca in forme clinicamente più gravi.

Lo strumento del resoconto circa l'intervento assumerebbe, in questo modo, una connotazione di "Filtro delle criticità" e potrebbe sollevare molti utenti e le loro famiglie dalle dimensioni di problematicità che si trovano a sperimentare.

In particolare, dalla lettura delle relazioni inviate dagli operatori, emerge la presenza di numerosi disagi correlati ai contesti familiari.

Ad esempio un operatore scrive: "Il contesto familiare è problematico e lei è sovraccaricata di responsabilità, inoltre è sempre in contrasto con la madre per la cura dei fratellini...."

Oppure: "I genitori sono separati, lei è timida, sovrappeso, ha un difficile rapporto con la madre e una dimensione affettiva da indagare".

O ancora: "E' isolata nella relazione, ha notevoli spunti aggressivi...".

Altri operatori segnalano: "I genitori vivono la sordità della figlia in maniera tragica, considerandola invalidante un corretto sviluppo intellettuale....".

E ancora: "S. sta vivendo una difficile situazione affettivo-relazionale dato che i genitori si sono separati legalmente da poco..."

In altri casi il disagio raccontato è esterno all'ambito familiare, ad esempio: "Il ragazzo mostra insoddisfazione nei confronti dell'insegnante di italiano con la quale ha spesso contrasti...". Oppure: "F. ha incanalato tutte le sue forze fisiche, mentali ed affettive nella scuola. Questo sappiamo essere un grave rischio.... I compagni non riescono a cogliere il suo disagio ma vedono solo l'aspetto di facilitazione dato a F. ad esempio nelle interrogazioni orali. F. quindi vuole svolgere tutti i compiti che vengono dati alla classe e questo con un sovraccarico di fatica e di tempo per lei non indifferente...".

O ancora: "Il ragazzo si isola e si sente discriminato..."

Se il progetto SGI si colloca all'interno di un insieme più vasto di obiettivi orientati al benessere complessivo della persona, pare ovvio che un intervento sulle dimensioni citate non debba essere risparmiato o posticipato.

LE RELAZIONI DEGLI OPERATORI SGI

IN NUMERI

Sono pervenute un totale di 87 relazioni.

- Alcune tra loro, circa il 40 %, sono state classificate A, intendendo premiare la qualità del reporting effettuato: tali relazioni sono risultate ben fatte in quanto aderenti alla griglia proposta dall'equipe psicopedagogica, interessanti nei contenuti, ricche di informazioni, attente a tutte le variabili coinvolte, non solo alle dimensioni non strettamente didattiche
- Altre, corrispondenti al 33 %, sono state classificate B in quanto valutate come discrete ma non particolarmente brillanti, dotate, sostanzialmente, degli elementi basilari di osservazione
- Infine, purtroppo, si è registrato un numero di relazioni che necessitano di ulteriori revisioni, pari al 26 %, caratterizzate dall'assenza di strutturazione e dalla limitatezza dei contenuti, spesso esageratamente sintetici. Molte di queste mancano persino degli elementi fondamentali di rintracciabilità, come ad es. del nome del compilatore o di altri dati, riguardanti il soggetto utente. Tali relazioni sono parse carenti anche dal punto di vista dell'investimento motivazionale. Il fatto che molte di queste relazioni classificate con un punteggio di non adeguatezza siano state compilate dai medesimi operatori che agiscono rispetto a più utenti, suggerisce l'eventualità che codesti operatori vengano raggiunti dall'equipe psicopedagogia e maggiormente direzionati.

A: relazioni ben fatte, interessanti, ricche, attente	34
B: relazioni discrete, non particolarmente brillanti, presenti gli elementi basilari d'osservazione	29
C: relazioni che necessitano una revisione o per assenza di strutturazione o per limitatezza dei contenuti, spesso eccessivamente sintetiche. Interpretate come eseguite senza motivazione ed investimento	23

La raccolta delle relazioni ha permesso di confermare i dati preesistenti riguardanti la tipologia dell'utenza:

	UTENTI SORDI	UTENTI UDENTI	INF. UTENTI NON PERVENUTE
GENITORI SORDI	11	29	2
GENITORI UDENTI	42	/	/
INF. GENITORI NON PERVENUTE	1	/	2
TOTALI	54	29	4

Si rileva una predominanza di utenti sordi, tra questi la maggior parte sono figli di genitori udenti. I sordi figli di sordi sono solo 6 mentre gli udenti figli di genitori sordi sono 23. Alcuni dati (4) riguardanti la tipologia dell'utenza e delle famiglie non sono pervenuti.

Come già evidenziato, le relazioni hanno permesso l'emergere di alcune informazioni relative al disagio personale, possibilmente da trattare con strumenti psicologici: seguono i dati quantitativi.

UTENTI POSSIBILI FRUTTORI DI UN INTERVENTO PSICOLOGICO	12
--	-----------

Ciò significa che una percentuale di soggetti pari a circa il 14% degli utenti afferenti al Progetto SGI potrebbero godere di uno spazio di supporto psicologico relativamente alle problematiche personali.

Milano, gennaio 2012