

PROGETTO SGI 2012-13:
UN BILANCIO
DAI QUESTIONARI COMPILATI DAGLI OPERATORI E DALLE FAMIGLIE
A cura della Psicologa del Progetto SGI
Dott.ssa Paola Bollani

In chiusura del progetto SGI (Studio Gioco e Imparo), III annualità desidero fornirvi un breve resoconto finale ottenuto dall'elaborazione dei questionari compilati dalle famiglie e dagli operatori/insegnanti/assistenti nello scorso mese di marzo 2013.

I dati raccolti hanno fatto trasparire una buona descrizione delle attività realizzate e degli obiettivi perseguiti da parte degli operatori ma anche un'utile percezione da parte delle famiglie circa il loro operato.

**1 QUESTIONARI
AGLI OPERATORI**

Hanno compilato il questionario 95 operatori del Progetto SGI su un totale di 100 al quale era stato richiesto. Risultato piuttosto soddisfacente!!

L'età dei 128 bambini/studenti (alcuni operatori seguono più studenti) assistiti varia dai 5 anni (due bambini che frequentano la scuola dell'infanzia, i più piccoli del gruppo... le nostre mascotte che in passato ci avevano inviato fantastici ritratti della loro operatrice) ai 20 anni di una persona che frequenta la 5° secondaria superiore.

La tabella mostra chiaramente la distribuzione del campione per età evidenziando che vengono assistiti pochissimi bambini piccoli e, in maniera piuttosto omogenea le tre fasce di età scolari (scuola primaria, secondaria inferiore e secondaria superiore).

ETA'	QUANTITA' UTENTI
5-6 ANNI	2
7-10 ANNI	30
11-13 ANNI	26
14-18 ANNI	35
18-20 ANNI	1
Dato non pervenuto	1

15 degli operatori su un totale di 95 (pari a 1/6) sono anche presenti la mattina nell'assistenza scolastica. La maggior parte di loro conosce l'utente da più di 6 mesi. Indicativamente, 37

operatori forniscono assistenza da 6 mesi a 2 anni. Un altro numero significativo (32) ha una relazione stabile e duratura con l'assistito da 2 a più di 4 anni. Fa piacere leggere questi dati e scorgere alcune continuità di 5 o 6 anni..... dà una bella sensazione di familiarità e di appartenenza.

Peccato, invece, per quegli utenti ed operatori (11) che si sono potuti frequentare davvero per pochi mesi essendo iniziati gli incarichi a cavallo del nuovo anno per terminare forzatamente a marzo 2013 ("forzatamente" per la scelta inevitabile dell'ENS Lombardia di sospendere il servizio nell'ultimo trimestre, vista l'impossibilità di reperire il budget necessario ad anticipare tali spese rispetto all'erogazione del contributo, secondo le specifiche stabilite dalle Linee Guida regionali del programma Lombardia Eccellente).

Sono 26 le persone che hanno lavorato da 0 a 6 mesi. Nonostante ciò, alcune di loro, hanno espresso livelli di soddisfazione estremamente positivi. Come dire che il tempo, a volte, non conta! Scrive un operatore che ha svolto l'assistenza per poco più di 3 mesi: "Si è instaurato un ottimo rapporto che facilita il lavoro da svolgere e la comunicazione di eventuali difficoltà". Specifica un altro operatore, impegnato da ancora meno: "La mamma dice di ricevere sollievo dal tempo che il bambino trascorre con me perché vede il figlio più rilassato, consapevole e volenteroso".

Meraviglia delle meraviglie!!!

Sebbene maggiori risposte di soddisfazione siano pervenute dagli operatori che hanno una lunga storia di frequentazione con i loro bambini e ragazzi, le precedenti citazioni dimostrano che, a volte, la regola viene contraddetta. Ci sono operatori che sono capaci di costruire anche brevissimamente rapporti efficaci e sostanziali.... E forse ci sono sinergie fortunate dove l'operatore e l'assistito entrano subito in contatto proficuo formando una bella ed efficace squadra.

DURATA ATTIVITA'	QUANTITA' OPERATORI
0-3 MESI	11
3-6 MESI	15
6 MESI - 1 ANNO	1
1ANNO - 1ANNO MEZZO	31
1 ANNO MEZZO - 2 ANNI	5
2 ANNI - 3 ANNI	20
3 ANNI - 4 ANNI	1
PIU' DI 4 ANNI	11

Tornando ai dati...risulta che la metà degli utenti (44 su 95) sono utenti figli di genitori sordi. Poco meno (38) sono sordi figli di udenti mentre significativamente minori sono i sordi figli di sordi (11). Dal conteggio esoneriamo quei due sfortunati utenti i cui operatori non sono riusciti a esprimere alcuna opzione.... Senza rancore, forse erano distratti nella compilazione ... speriamo non confusi nella scelta.

TIPOLOGIA UTENTE	QUANTITA' UTENTI
SORDO FIGLIO DI UDENTI	38
SORDO FIGLIO DI SORDI	11
UDENTE FIGLIO DI SORDI	44
Dato non pervenuto	2

Per quanto riguarda le modalità comunicative adottate (alcune risposte sono confuse o non pervenute):

UTENTI SORDI		COMUNICAZIONE CON OPERATORE	COMUNICAZIONE CON FAMIGLIA	COMUNICAZIONE CON CLASSE
	LIS	7	7	6
	ITALIANO +LABIALE	28	27	30
	ITALIANO + LIS	8	8	5
	ALTRO	0	3	6

Ma il dato che mi piace segnalarvi è quello che concerne la soddisfazione per il lavoro svolto: una percentuale assolutamente alta di operatori ha indicato un grado 4 (37) o 5 (35) di soddisfazione. Significa che più di 2/3 del totale è contento del lavoro svolto e dei risultati ottenuti (72). 20 persone esprimono una soddisfazione media, mentre un numero non rappresentativo (3) indica soddisfazione scarsa. Fortunatamente nessuno ha scelto il valore 1 corrispondente alla negatività estrema.

GRADO DI SODDISFAZIONE	QUANTITA' DI OPERATORI
1 PER NIENTE SODDISFATTO	0
2	3
3	20
4	37
5 MOLTO SODDISFATTO	35

Per quanto riguarda il livello di difficoltà nella comunicazione tra operatore ed utente, su una scala da 1 a 5 dove 1 coincide con "nessuna difficoltà", la maggior parte degli operatori indica di non aver problemi comunicativi. Si tenga conto del fatto che molti utenti sono udenti quindi il limite non si pone.

DIFFICOLA' COMUNICATIVE	QUANTITA' OPERATORI
1 NESSUNA DIFFICOLTA'	64 di cui 44 perché udenti
2	23
3	7
4	1
5 MOLTISSIME DIFFICOLTA'	0

E il miglioramento???

La quasi totalità degli operatori (85 su 95) ha segnalato l'esistenza di un medio-alto miglioramento che l'assistito ha dimostrato durante l'intervento. Un numero esiguo di utenti (10) non ha manifestato cambiamenti sostanziali. Ma non ci preoccupiamo, un passo per volta anche loro riusciranno a stupire se stessi e chi lavora per/con loro!

Conforta in ogni caso l'evidenza che la mancanza di miglioramento non sia attribuibile alla brevità degli interventi ma ad altri, diversificati aspetti. Questo scagiona nuovamente gli operatori che hanno lavorato per brevi periodi e riconferma che la qualità dell'operato dipende da ben altri fattori.

Conducendo un'analisi più descrittiva del miglioramento arriviamo a scoprire che la maggior parte dei bambini e dei ragazzi coinvolti nel Progetto SGI ha implementato la capacità linguistica sia nell'aspetto ricettivo che espressivo e, in questo secondo caso, sia nell'espressione orale che in quella scritta con un aumento del vocabolario utilizzato (anche LIS). Il cambiamento ha riguardato anche la maggiore aderenza alle regole e alle consegne quindi, la capacità di entrare in un patto educativo, è risultata accresciuta.

Ma buone notizie coinvolgono anche gli aspetti più personali: i bambini ed i ragazzi sono divenuti più sicuri e fiduciosi, autonomi, interessati, attenti, accurati.

Non male che questi miglioramenti abbiano coinvolto da una parte le dimensioni didattiche e, dall'altra, quelle più umane e personali. Così qualcuno scrive che "Il ragazzo ha finalmente acquisito un metodo di studio" o "Ha imparato ad apprezzare materie che prima non gli piacevano".

O ancora: "Sono riuscito a richiamare la sua attenzione sull'importanza rivestita dalle attività post scolastiche facendo appello al dialogo, escogitando insieme strategie di studio e pianificando con la sua collaborazione il tempo utile disponibile...".

Infine: "Sono soddisfatta del lavoro compiuto con XYZ. Il nostro progetto insieme è iniziato due anni e mezzo fa e da allora ho notato grandi miglioramenti sia in ambito scolastico sia miglioramenti che riguardano la persona stessa. Inizialmente aveva difficoltà anche a formulare delle frasi: oggi ha acquisito un linguaggio quasi completo con una maggiore sicurezza anche nell'esprimersi: inoltre è inevitabile che tra di noi è nato un bel rapporto di amicizia e sono contenta di essere diventata un suo punto di riferimento non solo nell'ambito scolastico ma anche nella vita di tutti i giorni. Un punto di riferimento di cui aveva bisogno".

MIGLIORAMENTO	QUANTITA'
1 POCHI	3
2	7
3	32
4	38
5 MOLTI	15

Si è poi chiesto agli operatori se la scuola è a conoscenza del lavoro svolto a domicilio: la maggior parte risponde che gli insegnanti sono stati informati dalle famiglie (53), dall'operatore stesso (31) e solo in 18 casi emerge che la scuola non è stata avvertita del lavoro complementare e parallelo svolto a casa.

SCUOLA INFORMATA	QUANTITA'
CONTATTATA DALL'OPERATORE	31
CONTATTATA DALLA FAMIGLIA	53
NON INFORMATA	18
NESSUNA RISPOSTA	1

Seguiva una richiesta di specificazione circa la modalità di rapportarsi con la scuola dalla quale è purtroppo emerso che sono tanti gli operatori che non hanno alcun rapporto con la scuola (37) mentre gli altri hanno scambi soprattutto mediante il diario (23), in misura minore attraverso i colloqui con gli insegnanti (19) e la partecipazione agli incontri nei quali sono presenti anche i familiari (17), come evidenziato nella seguente tabella (sono presenti scelte doppie):

RAPPORTI CON LA SCUOLA	QUANTITA'
ASSENZA DI RAPPORTO	37
DIARIO	23
COLLOQUI CON GLI INSEGNANTI	19
INCONTRI SCUOLA-FAMIGLIA	17
ALTRO	4

A questo riguardo vorrei fare un commento: credo che molte scuole italiane, non tutte fortunatamente, non siano ancora predisposte a lavorare in sinergia con tutti i referenti coinvolti, a discapito del benessere dei bambini e dei ragazzi che passa anche attraverso lo scambio di informazioni tra chi si occupa di loro. Lavorare in rete aiuta a limitare le ridondanze o la frammentazione degli interventi, a dirigersi verso mete comuni e a fornire allo studente la sicurezza che deriva dal procedere in modo unitario e condiviso. Consiglio ai genitori che sono coinvolti nel Progetto SGI di "farsi sentire" in questo senso. Considerato che, talvolta, l'operatore che pone delle richieste agli insegnanti può sentirsi o essere percepito come invadente, vale la pena che la famiglia si ponga come intermediario tra lui e la scuola che sono, a pieno titolo e con le diverse competenze e caratteristiche, entrambi responsabili del progetto formativo. Sarà allora il genitore ad invitare, se possibile, l'operatore domiciliare agli incontri formalmente previsti a scuola, magari rinunciando ad un'ora o due di intervento diretto ma fornendo un gran servizio ai propri figli.

I QUESTIONARI ALLE FAMIGLIE

Tra le 128 famiglie alle quali è stata richiesta la compilazione del questionario, 45 l'hanno fatto pervenire alla Segreteria del Progetto SGI.

Questo dato potrebbe sembrare a prima vista negativo ma sicuramente va letto in altro modo; circa il 50 % delle famiglie destinatarie del questionario sono costituite da persone sorde, in 20 casi straniere.

La Sordità non comporta necessariamente una minore alfabetizzazione, ma sicuramente preclude la piena competenza nella lingua italiana scritta e la sua comprensione. Soprattutto i genitori "segnanti" che utilizzano come strumento quotidiano di comunicazione la lingua dei segni (LIS), hanno incontrato difficoltà nella compilazione dei questionari, tanto che talvolta hanno fatto riferimento alla segreteria SGI per la corretta interpretazione degli item. Per loro sarebbe stato più indicato produrre un questionario con collegamenti video in LIS.....purtroppo ci abbiamo pensato tardi.

Per questo presumiamo che le risposte siano pervenute, in massima parte, dai genitori udenti di studenti sordi assistiti dal progetto.

La maggior parte di loro esprime soddisfazione per il servizio di doposcuola domiciliare offerto, come si evince dalla tabella sottostante.

SODDISFAZIONE	QUANTITA' FAMIGLIE
1 POCO	0
2	0
3	3
4	3
5 MOLTO	39

E molti hanno ravvisato dei miglioramenti nei loro figli durante ed in seguito agli interventi attuati:

MIGLIORAMENTO	QUANTITA' FAMIGLIE
SI	35
NO	4
NESSUNA RISPOSTA	6

Chi ha affermato di aver visto un cambiamento in positivo, lo ascrive all'area linguistico-comunicativa, a quella della motivazione e dell'impegno ma anche a quella delle relazioni interpersonali e dell'autostima. Mi ha fatto molto piacere leggere che alcuni genitori percepiscono i loro figli come più: "serena e tranquilla", "capace nelle relazioni con gli altri", "volenterosa ed impegnata", "cresciuto nell'autonomia e nella fiducia nelle proprie capacità", "interessato allo studio", "sicura". Conclude un genitore: "Voti bellissimi! Motivazione e autostima migliorata e soprattutto imparato un metodo di studio".

Nel questionario era poi richiesta una valutazione sull'operatore in merito a tre criteri da noi considerati fondamentali: la capacità di offrire il supporto scolastico dovuto, la puntualità che quando si lavora in modo un po' indipendente, senza obblighi di controllo particolare può sfuggire, l'abilità di relazionarsi al proprio figlio e cioè di costruire un legame ed una buona intesa.

Ecco i risultati di questo sondaggio:

SODDISFAZIONE	SUPPORTO SCOLASTICO	PUNTUALITA'	CAPACITA' DI RELAZIONE
1 NON BUONO	0	0	0
2	0	1	0
3	3	2	2
4	6	6	4
5 MOLTO BUONO	36	36	39

L'esito degli interventi educativi si può definire come significativamente positivo per la gran parte delle famiglie coinvolte.

Il questionario prevedeva, infine, un paio di domande aperte per fornire ai compilatori l'occasione per dire qualcosa in più, la propria impressione, in modo più libero e spontaneo. Le annotazioni riportate dai genitori hanno spesso a che fare con la preoccupazione che il Progetto SGI possa non essere riconfermato: "Il Progetto SGI deve continuare", "Sono molto soddisfatto, grazie!", "Operatore non riceve stipendio. Potevate avvisare carenza soldi". Capisco il disappunto di quest'ultima persona ma vorrei ancora una volta essere testimone del notevole lavoro effettuato dalla Segreteria SGI e dai suoi Responsabili per garantire il proseguimento del Progetto ed evitare la chiusura anticipata del servizio. Ho visto l'impegno del Direttore, dei Coordinatori e della segreteria SGI affinché si trovasse una soluzione più soddisfacente. Nessuno ha sottovalutato il disagio degli operatori o quello degli utenti che, in chiusura dell'anno scolastico, avrebbero dovuto rinunciare alla necessaria assistenza. Certamente dispiace, inoltre, dover far attendere agli operatori così a lungo il loro meritato compenso; purtroppo il contributo regionale viene erogato alla fine dell'anno scolastico, ad estate inoltrata e nel frattempo il Team lavora ad una serie di adempimenti che consentono l'ottenimento dello stesso. Come si dice, "eravamo davvero tutti sulla stessa barca", visto che quando parliamo di pagamenti li intendiamo tutti: operatori, fornitori, personale di segreteria ecc.

Detto ciò vorrei concludere con una bella annotazione di un genitore che scrive: "Siamo complessivamente molto soddisfatti dell'iniziativa, rappresenta un valido sostegno economico per le famiglie che diversamente dovrebbero provvedere a loro spese. Nel nostro caso poi, considerando l'ottimo rapporto instaurato con l'operatrice, riteniamo davvero preziosa questa collaborazione; XYZ consegue risultati scolastici eccellenti (l'anno scorso ha raggiunto il miglior profitto della classe) certamente grazie anche a questo servizio".

Scrivo un altro genitore: "L'unico suggerimento che posso darvi è quello di continuare a renderci questo servizio utilissimo ai ragazzi ed alle famiglie. Non saprei come fare senza l'operatore, così disponibile, attenta e preparata e con tanta pazienza. Grazie, grazie e speriamo di continuare. Moltissime grazie anche a voi per il vostro lavoro e per la pazienza che avete dimostrato".

E' vero! Ho voluto concludere in bellezza! A volte serve enfatizzare i complimenti che riceviamo in modo che le altre critiche appaiano più tollerabili e gestibili. Dietro al Progetto SGI c'è davvero un grande lavoro multidisciplinare e trasversale per competenza e partecipazione.... Ricordiamolo.....

Vi sono stati, poi, una serie di suggerimenti. Eccoli di seguito:

"Aumentare ore affiancamento", "Più ore alla settimana", "Speriamo poter ancora usufruire del servizio", "Venga presto riattivato perché è per noi un validissimo aiuto", "Peccato che non continui, era un valido sostegno ai ragazzi e alle famiglie", "Molto contenta dell'operatrice che mi avete consigliato, più che un suggerimento è un ringraziamento!", "Moltissime grazie anche a voi", "E' un servizio che non deve essere sospeso", "Aumentare le ore o almeno non diminuirle l'anno prossimo", "Proseguire l'esperienza". Non aggiungo altro!

Nel concludere e nel salutarvi, vorrei citarvi la frase di un operatore che afferma: "Sono soddisfatto per l'arricchimento personale che ho guadagnato nel lavorare con XYZ...". E ancora: "XYZ ha fatto molti progressi che non possono che rendere orgogliose le persone che hanno lavorato con lui".

Faccio i complimenti a loro e a chi, nella sua veste professionale, riesce ad effettuare una lettura più ampia del contesto nel quale si trova ad agire e che, nonostante le difficoltà di un'occupazione non troppo sicura e non sempre adeguatamente "riconosciuta", riesce a cogliere elementi di positività anche per se stesso. La crescita, quindi, non riguarda più solo gli utenti che va assistendo ma la personale competenza ed identità.

Non è un luogo comune ma spesso, chi lavora nell'ambito del cosiddetto "Aiuto all'altro" non ha che di arricchirsi di quanto riceve in cambio in termini di gratitudine e di entusiasmo.

Grazie a tutti voi che, malgrado tutti gli imprevisti, continuate con energia il vostro lavoro per far studiare, giocare, e imparare.....

Dott.ssa Paola Bollani
Psicologa del Progetto SGI

Milano, giugno 2013