

Autovalutazione nei servizi come organizzarsi?

E.Bortolotti

Abbiamo visto

QUALITÀ DI UN SERVIZIO

Qualità percepita dell'utente/soddisfazione

Qualità e quantità del servizio erogato

1. L'Index for inclusion
Autovalutazione nelle scuole

2. Lo strumento ACISD
Autovalutazione della Capacità
Inclusiva dei Servizi per la Disabilità

Index for inclusion:

a guide to school development led by inclusive values

Tony Booth and Mel Ainscow



4th edition

**L'Index for inclusion (Indice per l'inclusione),
proposta realizzata da Tony Booth e Mel Ainscow (2002)
per il Centre for Studies on Inclusive Education (CSIE, Centro
Studi per l'Educazione Inclusiva)**

- rappresenta uno dei primi tentativi operativi di caratterizzare il concetto di inclusione all'interno delle strutture scolastiche,
- frutto di tre anni di lavoro condotto da un gruppo di insegnanti, genitori, dirigenti, amministratori locali, ricercatori e rappresentanti delle organizzazioni disabili,
- lo strumento è destinato alle istituzioni scolastiche che hanno come obiettivo la trasformazione della loro cultura e delle loro pratiche per arrivare a essere delle scuole per tutti

L'Index ha la funzione di accompagnare il processo di autoanalisi di un'istituzione

obiettivo è

ridurre le barriere all'apprendimento e alla partecipazione

monitorare la propria adeguatezza rispetto al modello inclusivo.

L'indice è costruito attorno a quattro componenti:

i concetti chiave che permettono di avere punti teorici di riferimento in grado di sostenere il senso dell'autoanalisi,

le dimensioni e le sezioni che permettono di organizzare e strutturare l'approccio alla valutazione e allo sviluppo della scuola,

gli indicatori con domande che consentono un'analisi dettagliata dei vari aspetti che definiscono l'inclusione,

il processo inclusivo che orienta il percorso di analisi, pianificazione e messa in atto delle decisioni.

I concetti chiave dell'index sono

- Inclusione
- Ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione (cosa fare per migliorare l'educazione di ogni soggetto)
- Risorse per sostenere l'apprendimento e la partecipazione (non solo in denaro, ma anche famiglia, compagni, società...)
- Sostegno alla diversità

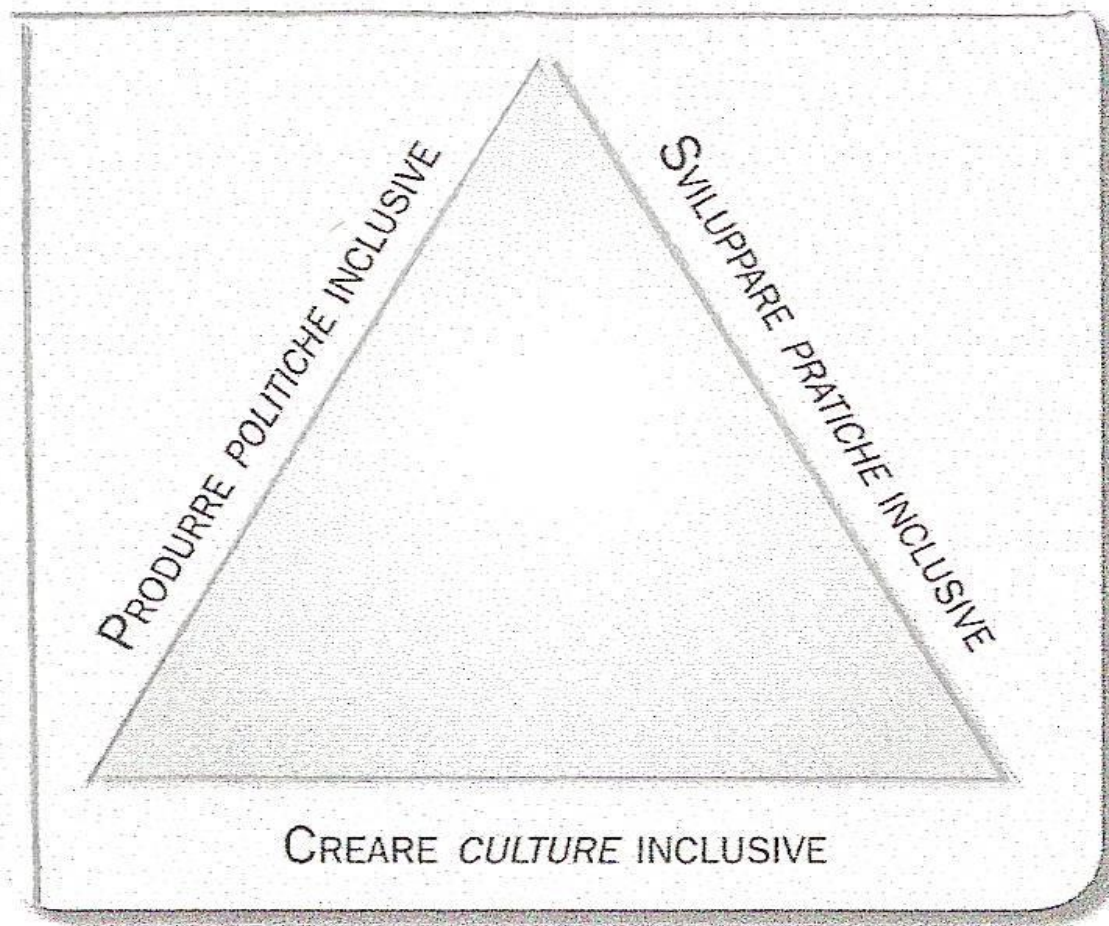
L'inclusione in educazione implica:

- Valorizzare in modo equo tutti
- Ridurre l'esclusione
- Riformare le culture, le politiche e le pratiche affinché corrispondano alle diversità di tutti
- Ridurre gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione
- Apprendere, anche attraverso tentativi, a superare gli ostacoli all'accesso e alla partecipazione di particolari alunni, attuando cambiamenti che portino beneficio a tutti

L'inclusione in educazione implica:

- Vedere le differenze come risorse e non come problemi
- Riconoscere il diritto dei bambini di essere educati nella propria comunità

Dimensioni e sezioni
strutturano l'analisi della realtà scolastica



Dimensione A creare culture inclusive
sezione A.1 costruire comunità
sezione A.2 affermare valori inclusivi

Creare comunità accoglienti, cooperative e
stimolanti

Diffondere valori inclusivi condivisi dal gruppo

I principi e i valori orientano le decisioni sulle
politiche educative e gestionali, sulle pratiche
quotidiane

Dimensione B produrre politiche inclusive
sezione B.1 sviluppare la scuola per tutti
sezione B.2 organizzare il sostegno alla diversità

I valori inclusivi devono far parte della
progettazione dell'istituzione

Viene considerato sostegno ogni attività in grado di
accrescere la capacità dell'istituzione nel
rispondere alle diversità degli alunni

Dimensione C sviluppare pratiche inclusive
sezione C.1 coordinare l'apprendimento
sezione C.2 mobilitare risorse

Le attività formative vengono progettate in modo
da rispondere alle diversità dei b/r

Essi vengono attivamente coinvolti nelle attività che
li riguardano

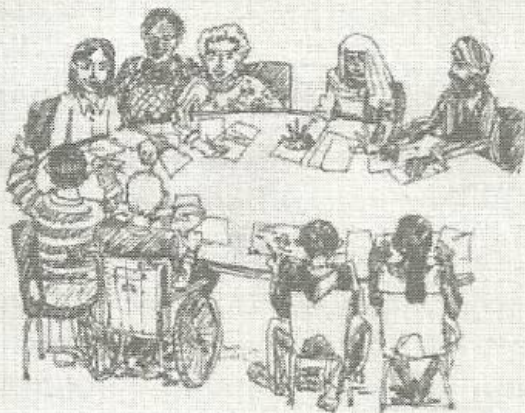
La collaborazione tra colleghi

La collaborazione con famiglie, territorio ecc.

Gli indicatori e le domande

Indicatori

Aiutano a individuare le situazioni che necessitano di un intervento.



Domande

Aiutano a entrare nei dettagli delle situazioni evidenziate dagli indicatori.



indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE A. Creare culture inclusive

A.1 Costruire comunità

- A.1.1 Ciascuno deve sentirsi benvenuto.
- A.1.2 Gli alunni si aiutano l'un l'altro.
- A.1.3 Gli insegnanti collaborano tra loro.
- A.1.4 Gli insegnanti e gli alunni si trattano con rispetto.
- A.1.5 C'è collaborazione tra gli insegnanti e le famiglie.
- A.1.6 Gli insegnanti e il Consiglio di istituto collaborano positivamente.
- A.1.7 Tutte le comunità locali sono coinvolte nell'attività della scuola.

indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE A. Creare culture inclusive

A.1 Costruire comunità ESEMPI DOMANDE

•A.1.1 Ciascuno deve sentirsi benvenuto

2. La scuola accoglie positivamente tutti gli alunni, compresi quelli con disabilità, migranti, rifugiati e in attesa di asilo?

3. La scuola è accogliente per tutte le famiglie e gli altri membri della comunità locale?

•A.1.2 Gli alunni si aiutano l'un l'altro.

1. Gli alunni cercano e offrono aiuto ai compagni, quando necessario?

•A.1.4 Gli insegnanti e gli alunni si trattano con rispetto.

2. Gli alunni trattano tutto il personale con rispetto, indipendentemente dal ruolo?

7. Gli alunni offrono il loro aiuto quando vedono che è necessario?

indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE A. Creare culture inclusive

A.2 Affermare valori inclusivi

A.2.1 Le attese sono elevate per tutti gli alunni.

A.2.2 Gruppo insegnante, Consiglio di istituto, alunni e famiglie condividono una filosofia inclusiva.

A.2.3 Gli alunni sono valorizzati in modo uguale.

A.2.4 Insegnanti e alunni si trattano l'un l'altro come esseri umani oltre che come rappresentanti di un «ruolo».

A.2.5 Il gruppo insegnante cerca di rimuovere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione in ogni aspetto della vita scolastica.

A.2.6 La scuola si sforza di ridurre ogni forma di discriminazione.

indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE A. Creare culture inclusive

A.2 Affermare valori inclusivi

A.2.1 Le attese sono elevate per tutti gli alunni.

3. Tutti gli alunni sono trattati come se non ci fossero limiti al loro apprendimento?
4. Gli insegnanti evitano di considerare alcuni alunni come se le loro abilità non potessero progredire oltre le loro capacità attuali?
5. Tutti gli alunni vengono incoraggiati a essere orgogliosi dei risultati che hanno raggiunto?

A.2.5 Il gruppo insegnante cerca di rimuovere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione ...

3. L'ambiente di insegnamento/apprendimento è pensato con attenzione alle relazioni tra alunni e insegnanti, agli edifici, alle culture, alle pratiche gestionali e didattiche e agli approcci educativi?
4. Il personale scolastico evita di vedere gli ostacoli all'apprendimento e alla partecipazione come prodotto soltanto di deficit o carenze degli alunni?

indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE B. Produrre politiche inclusive

B.1 Sviluppare la scuola per tutti

B.1.2 I nuovi insegnanti vengono aiutati ad ambientarsi nella scuola.

- 1.La scuola riconosce le difficoltà che i neoassunti possono incontrare nell'ambientarsi in una nuova realtà lavorativa?
- 2.La scuola fa sentire ai nuovi componenti del personale scolastico che le loro esperienze e competenze saranno valorizzate?
- 3.Vi sono opportunità per tutto il personale scolastico, compresi i nuovi insegnanti, di condividere le loro competenze e abilità?

B.1.4 La scuola rende le proprie strutture fisicamente accessibili a tutte le persone.

- 1.La scuola si impegna attivamente nel rendere accessibili tutti gli spazi, edifici e locali, inclusi i giardini, le classi, i corridoi, i bagni, gli spazi ricreativi, le palestre e le bacheche?
- 2.Vengono consultate le associazioni di persone con disabilità per una consulenza sull'accessibilità?

indicatori per l'inclusione
DIMENSIONE C. Sviluppare pratiche inclusive

C.2 Mobilitare risorse

C.2.1 Le differenze tra gli alunni vengono utilizzate come risorsa per l'insegnamento e l'apprendimento.

1. Gli alunni vengono spronati a condividere le loro conoscenze ed esperienze, ad esempio, rispetto a diversi Paesi, regioni o quartieri, oppure alle storie familiari?
2. La capacità degli alunni di fornire sostegno emotivo viene riconosciuta e valorizzata in modo sensibile?
3. Gli alunni che hanno maggiori conoscenze o competenze su un argomento fanno a volte da tutor per i compagni che sono meno esperti?

C.2.2 Le competenze degli insegnanti sono utilizzate al meglio.

1. Tutte le capacità e le competenze del personale scolastico, e non solo quelle strettamente attinenti alle mansioni lavorative, sono conosciute?
3. Il personale scolastico viene incoraggiato a sviluppare le proprie capacità e competenze?

Lo strumento ACISD
Autovalutazione della Capacità Inclusiva dei
Servizi per la Disabilità

Medeghini R., Vadalà G., Fornasa W., Nuzzo
A.

Esclusa azione promossa da
ANFFAS LOMBARDA ONLUS
e ANFFAS ONLUS

Roberto Medeghini,
Giuseppe Vadala,
Walter Fornasa e Angelo Nuzzo

Inclusione sociale e disabilità

Linee guida per l'autovalutazione
della capacità inclusiva dei servizi

AGUIE

Erickson



Lo strumento ACISD

Autovalutazione della Capacità Inclusiva dei Servizi per la Disabilità

esito ricerca-azione condotta attraverso una metodologia partecipata con il coinvolgimento dei servizi, operatori, persone con disabilità e famiglie

alla ricerca hanno partecipato:

14 gestori di servizio (Anffas)

54 servizi (diurni, formativi, residenziali, sperimentali) che seguono circa 1200 persone, dove operano circa 1000 figure professionali

40 responsabili e coordinatori

40 coordinatori

Circa 300 persone con disabilità intellettiva e relazionale

Circa 100 famiglie

Circa 100 volontari

I referenti delle associazioni Anffas locali e Anffas Lombardia

3 fasi di ricerca

fase 1

settembre –dicembre 2010

Fase 1 – settembre-dicembre 2010

- Presentazione del progetto ai gestori a marchio Anffas che operano in Regione Lombardia e raccolta delle adesioni.
- Elaborazione e somministrazione di un questionario per l'analisi dei servizi per persone con disabilità. Sono stati indagati: tipologia della struttura, utenza, organizzazione del servizio, modelli di progettazione e loro rapporto con progetti del territorio di provenienza, presenza consulenti, rapporti con le famiglie e il territorio.
- Analisi dei questionari.

Fase 2

gennaio 2011 – aprile 2012

Fase 2 – gennaio 2011-aprile 2012

- I – Presentazione e condivisione dell'analisi dei servizi, presentazione delle metodologie di lavoro.
- Percorso di formazione sugli sfondi teorici e culturali che caratterizzano l'approccio inclusivo, rivolto a educatori, responsabili, coordinatori² dei servizi partecipanti alla ricerca.
- 4 laboratori di narrazione e scrittura per le persone con disabilità di 2 servizi diurni.
- Laboratori per la definizione di *descrittori inclusivi* con educatori, responsabili e coordinatori.
- Focus group per la definizione di *descrittori inclusivi* con i familiari delle persone con disabilità che frequentano i servizi coinvolti.
- Attività di focus group per la definizione di *descrittori inclusivi* con le persone con disabilità che frequentano i servizi coinvolti.
- Attività di focus group per la definizione di *descrittori inclusivi* con i volontari che frequentano i servizi coinvolti.
- Analisi dei materiali prodotti sui *descrittori inclusivi* e loro utilizzo per la realizzazione di uno strumento di autovalutazione dei servizi.
- Utilizzo dello strumento dei *descrittori inclusivi* all'interno dei servizi coinvolti, con il fine di testarlo e comprenderne limiti e potenzialità.
- Raccolta dei dati e analisi.
- Condivisione e confronto dei dati e delle analisi con tutti gli attori coinvolti.

Fase 3

maggio 2012 – ottobre 2013

I

Fase 3 – maggio 2012-ottobre 2013

- Definizione di parole chiave e indicatori utili alla realizzazione della bozza delle *Linee guida per la progettazione e l'azione inclusiva nei servizi*.
- Realizzazione della bozza delle *Linee guida*.
- Confronto e condivisione delle *Linee guida* con tutti gli attori.
- Sperimentazione delle *Linee guida* all'interno dei servizi.
- Analisi dei risultati della sperimentazione e confronto con i diversi attori.
- Stesura definitiva delle *Linee guida per la progettazione e l'azione inclusiva nei servizi*.
- Presentazione della ricerca-azione.

Finalità e costruzione dello strumento

- il focus è posto sulla ricerca e analisi dei punti di tenuta e di difficoltà del servizio nella sua relazione col sociale e nell'applicazione dei presupposti inclusivi
- la costruzione dello strumento e il suo utilizzo si fondano su una metodologia partecipata che prevede il coinvolgimento di servizi, operatori, persone con disabilità, famiglie e volontari
- lo strumento mira ad individuare gli aspetti sui quali orientare la progettazione e l'azione per consolidare, modificare o costruire i presupposti per un'azione inclusiva

La struttura dell'ACISD

Lo strumento si struttura attorno a tre ambiti:

- - la partecipazione al servizio e al territorio,
- - l'organizzazione
- - la progettazione

Ogni ambito si articola in 11 sotto-ambiti e 163 indicatori di processo: nel percorso sono sottoposti a valutazione elementi che offrono maggiore complessità allo strumento e permettono una migliore leggibilità della situazione, delle pratiche e delle dinamiche relative al servizio e alla sua relazione con il territorio.

Lo strumento ACISD

Ambito 1 - La partecipazione al servizio e al territorio

Quest'ambito intende indagare le condizioni, le possibilità e la traduzione concreta della partecipazione al servizio e al territorio. Vi è il passaggio dall'autoreferenzialità ad un pensiero di rete che esca dalla sua caratterizzazione: non solo reti di servizi o di istituzioni, ma reti eterogenee del sociale.

Sotto-ambiti

1.1 la partecipazione: condizioni

1.2 il superamento delle barriere comunicative e linguistiche

1.3 il superamento delle barriere alla partecipazione e all'apprendimento lungo la vita

1.4 il clima collaborativo

AMBITO 1 - Alcuni indicatori di processo

- Il servizio in cui operi progetta interventi per promuovere l'inclusione interna al servizio e nel sociale
- La cultura del servizio prende le distanze dal modello sanitario
- Le famiglie sono coinvolte nella costruzione e definizione del progetto individualizzato in una prospettiva progettuale
- Il progetto individuale è inserito in un progetto sociale
- Il servizio ha come priorità la costruzione di una rete (istituzionale e informale) per l'inclusione sociale
- Il servizio analizza la rete sociale secondo criteri quantitativi (grado di estensione della rete in termini di persone, spazi, associazioni, ecc. coinvolti nel progetto) e qualitativi (flessibilità organizzativa, qualità relazionale, opportunità che può offrire, continuità)

Lo strumento ACISD

Ambito 2 - L'organizzazione

È indagata non come condizione

razionale e prevedibile, ma come processo dinamico che si manifesta nelle interdipendenze dei diversi sottosistemi (operatori, ospiti, famiglie, territorio). L'analisi riguarda la cultura alla partecipazione e la sua caratterizzazione (burocratica, partecipata, gerarchica...)

Sotto ambiti

2.1 la cultura della partecipazione

2.2 il superamento delle barriere comunicative e linguistiche

2.3 il clima collaborativo interno/esterno

2.4 la location, le caratteristiche e l'accessibilità del servizio

2.5 gli spazi e i tempi

2.6 le attività interne ed esterne

2.7 la formazione e i ruoli nella prospettiva inclusiva

AMBITO 2 - Alcuni indicatori di processo

- La strutturazione degli spazi interni favorisce la partecipazione e la scelta degli utenti (attività, momenti
- aggregativi e relazionali)
- L'immagine del servizio rimanda a una struttura aperta alla cittadinanza
- L'ubicazione della struttura favorisce i contatti con il territorio
- I servizi interni della struttura (biblioteca, palestra, piscina, mensa, videoteca) vengono proposti e resi fruibili al territorio
- Vengono sostenute le possibilità di incontro affettivo tra persone del proprio o dell'altrui genere
- Gli spazi possono essere personalizzati dagli utenti

AMBITO 2 - Alcuni indicatori di processo

- Gli utenti sono coinvolti nella scelta e gestione dei tempi della vita quotidiana, delle attività e degli spazi
- È possibile adattare l'orario delle aperture/chiusure o turni degli operatori in occasione di eventi particolari
- Sono previste forme di tutoraggio fra utenti
- Sono previste attività opzionali per favorire gli interessi degli utenti
- Sono previsti momenti in cui gli utenti siano seguiti da altre persone (rete amicale, persone del territorio, volontari ...)
- Sono previste attività di impegno sociale concreto per gli utenti
- Il servizio organizza attività di tempo libero sul territorio finalizzate a costruire una rete amicale e di relazione sociale

Lo strumento ACISD

Ambito 3 - La progettazione

È vista come un ambito molto ampio che determina in maniera significativa la qualità inclusiva di un servizio. Si tratta di un elemento complesso e con diverse dimensioni di approfondimento da tenere in considerazione: la partecipazione dei diversi attori, la personalizzazione e il progetto di vita.

Sotto-ambiti

3.1 la cultura della partecipazione

3.2 la personalizzazione e le competenze di ciascuno

3.3 il linguaggio

3.4 le attività interne ed esterne

3.5 la valutazione e la documentazione inclusiva

AMBITO 3- Alcuni indicatori di processo

- Il progetto del servizio e le progettazioni individuali evidenziano che le competenze degli utenti sono utilizzate come risorsa per attività con il territorio, nella costruzione e gestione del gruppo
- Nel progetto generale del servizio sono indicate le linee per sviluppare azioni di volontariato nelle quali gli utenti assumano un ruolo agente attivo
- La cultura del servizio sollecita tutti gli operatori ad evitare gli stereotipi nelle aspettative educative (es. il ricorso alla gravità come sinonimo di inabilità) e di partecipazione sociale
- I progetti individuali promuovono la possibilità per la persona disabile di assumere ruoli diversi

AMBITO 3- Alcuni indicatori di processo

- Gli interventi previsti nella progettazione indicano le condizioni e i mutamenti necessari all'interno del servizio (ambientale e organizzativa) per garantire una maggiore partecipazione degli utenti
- Gli interventi previsti nella progettazione indicano le condizioni e i mutamenti necessari nel contesto territoriale per garantire una maggiore partecipazione delle persone disabili
- Il servizio utilizza una rete esterna per lo sviluppo delle competenze sociali degli utenti
- La progettazione è flessibile tanto da consentire agli utenti di sperimentare esperienze diverse e/o impreviste

Elementi trasversali ai 3 ambiti e domande di fondo

1. Come si parla
2. Non solo cura della persona
3. Quanto si favorisce la partecipazione
4. L'orizzonte delle aspettative
5. Il clima collaborativo
6. I rapporti col territorio
7. Gli spazi

La compilazione

In una scala da 1 a 6, ad ogni indicatore si attribuisce il punteggio la risposta relativo al grado di accordo con l'affermazione sostenuta nell'indicatore stesso.

Valore 6 = Totale accordo con quanto espresso dall'indicatore: indica congruenza massima con la realtà delle pratiche del servizio.

Valore 1 = Totale disaccordo con quanto espresso dall'indicatore : indica congruenza minima con la realtà delle pratiche del servizio.

La compilazione

L'importanza dello strumento non riguarda tanto il trovare conferma con le pratiche agite nel proprio servizio

quanto piuttosto l'individuare nuovi spazi potenziali per la riprogettazione della proposta educativa del servizio stesso in chiave inclusiva.

Vedi cd con domande