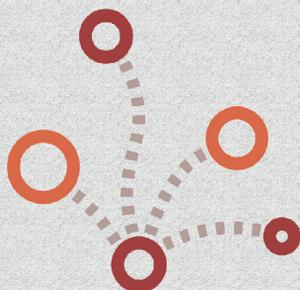


La cassetta degli attrezzi del Centro SInAPSi



SINAPSI

CENTRO DI ATENEO

Università degli Studi di Napoli Federico II

GLOSSARIO

A cura di Gabriella De Simone, Tiziana Liccardo,
Maria Maddalena Ligozzi, Maria Luisa Martino

ATENEAPOLI Editore

La cassetta degli attrezzi del Centro SInAPSi

ISBN: **978-88-97840-480**

copyright 2018

edizioni **Ateneapoli s.r.l.**

via Pietro Colletta, 12 (80139) Napoli

<http://www.ateneapoli.it/bookstore>

<http://www.ateneapoli.it>

La cassetta degli attrezzi del Centro SInAPSi



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

Direttore: prof. Paolo Valerio

GLOSSARIO

A cura di Gabriella De Simone, Tiziana Liccardo,
Maria Maddalena Ligozzi, Maria Luisa Martino

ATENEAPOLI Editore

Presentazione

di Paolo Valerio

Sono trascorsi circa 20 anni da quando per la prima volta mi sono occupato di studenti universitari con disabilità.

Da quel momento è iniziata una vera e propria sfida: favorire l'inclusione degli studenti, di tutti, nessuno escluso. Con molta commozione mi soffermo a pensare cosa è stato fatto fino ad oggi e mi rendo conto che insieme al mio staff abbiamo realizzato davvero tante cose.

Nel 1999 fu istituita la prima Commissione di coordinamento delle attività in favore degli studenti con disabilità. Insieme ad amici e colleghi con cui ancora oggi condividiamo questo affascinante percorso dell'inclusione, gettammo le basi di quello che, attraverso una ulteriore e significativa tappa nel 2006, ha consentito di arrivare, attraverso l'emanazione del primo regolamento d'Ateneo in favore degli studenti con disabilità, alla costituzione, nel 2009, del Centro di Ateneo SInAPSi. Non mi dilungherò in questa sede sul significato dell'acronimo, presentato nella introduzione al glossario.

Da allora numerose iniziative sono state progettate e realizzate, il Centro SInAPSi si è ampliato, diverse sono le sezioni da cui è costituito, tutti gli studenti dell'Ateneo fridericiano possono trovare, a partire dal proprio bisogno, un "luogo" in cui incontrare professionisti sempre attenti ad ascoltare le loro richieste.

La scelta dell'acronimo, SInAPSi, è stata davvero lungimirante, perché non si concentrava su determinate categorie di studenti (così perpetuando logiche etichettanti e 'ghettizzanti') ma, invece, si rivolgeva a tutti, puntando sulla costruzione di uno spazio di *partecipazione* in cui ciascuno potesse dispiegare e veder valorizzata la sua *attività*. E, infatti, oggi SInAPSi conta rapporti con tutti i corsi di studio dell'Università Federico II e, inoltre, le varie attività svolte non sono limitate alla sola popolazione studentesca (che rimane ovviamente il nostro principale interlocutore), ma sono indirizzate alla più ampia cittadinanza, grazie alla sinergia con le istituzioni presenti sul territorio – penso alle convenzioni con l'Ufficio Scolastico Regionale, con il Comune di Napoli, con associazioni di categoria, ecc.

Una riflessione a tale proposito la merita anche il logo del Centro, che coglie e sviluppa il riferimento alle sinapsi come elemento di connessione fra i neuroni e, in senso figurato, come 'spazio comunicativo'. Del resto l'autore stesso che lo ha realizzato ha riferito che l'immagine proposta vuole essere una sintesi concettuale delle relazioni potenziali fra la "diversità" e la "normalità". Le tracce sinaptiche che uniscono le conoscenze e

le esperienze si dipanano dai singoli verso percorsi reali di arricchimento nel superamento dell'esclusione. È, inoltre, anche un richiamo ai lapilli vulcanici; un augurio affinché la diversità rompa le barriere fisiche e mentali con la forza magmatica di un'eruzione vesuviana. Mi piace interpretare il richiamo all'eruzione come un rimando al fermento che caratterizza le nostre iniziative, tutte accomunate dal desiderio di includere gli studenti.

I professionisti che lavorano presso il Centro e le iniziative che, ormai da anni, portiamo avanti sono diventate davvero tante, ed ecco che SInAPSi si è dotato, oltre che di una *newsletter* semestrale (tutti i numeri della quali sono gratuitamente scaricabili da <http://www.sinapsi.unina.it/newsletter>), che racchiude e riflette su tutte le iniziative che vengono realizzate, anche di una Carta dei Servizi (http://www.sinapsi.unina.it/carta_dei_servizi), grazie alla quale l'utente può, più agevolmente, individuare il servizio a lui più congeniale.

Nel tentativo di accompagnare i nostri utenti ad utilizzare un linguaggio condiviso all'interno del Centro abbiamo ritenuto maturo il tempo per la realizzazione di un glossario dei termini da noi maggiormente utilizzati e che rappresentano la nostra Cassetta degli Attrezzi.

Introduzione

di Carlo Paribuono

SInAPSi: il valore di un acronimo

Il termine SInAPSi (Servizi per l’Inclusione Attiva e Partecipata degli Studenti) non è inserito nella serie alfabetica del presente glossario, poiché ci piace considerarlo quale parola-chiave che accoglie il lettore all’inizio del suo viaggio e lo accompagna come una bussola nella foresta dei lemmi e dei significati.

L’acronimo racchiude i principi fondamentali che ispirano le attività del Centro e sintetizza gli obiettivi che esso fin dall’origine della sua costituzione persegue. Elemento centrale è l’*Inclusione*, concetto assai più ampio della semplice integrazione. Un contesto inclusivo deve “incontrare” le esigenze del singolo, le sue competenze e implementarle. Ogni studente deve poter essere in grado di raggiungere il massimo livello possibile di formazione, dati i livelli di partenza. Lo scopo è quello di dare a tutti le medesime opportunità. L’inclusione, infatti, è una coabitazione stimolante di entità distinte, che entrano in relazione senza perdere le proprie caratteristiche ma rendendosi disponibili a una proficua riarticolazione.

Attraverso un tale itinerario, il soggetto modifica il contesto nel quale agisce e contribuisce al suo arricchimento; al tempo stesso, si arricchisce di elementi nuovi che lo invitano a ripensarsi, a mettere a fuoco il proprio valore, a scoprire opportunità inedite e a tradurre le proprie intenzioni in azioni.

Lo studente che intraprende questo percorso non può che avere un ruolo *Attivo*: non è semplicemente il destinatario di una serie di servizi e di interventi, ma il protagonista consapevole e autodeterminato del proprio percorso. Lo studente, in altre parole, è il vero artefice dell’esperienza inclusiva, grazie alla quale ha la possibilità di dare voce a esigenze specifiche e di concepire e realizzare progetti di studio e di vita.

L’inclusione, inoltre, è *Partecipata* in una duplice accezione. Da una parte, lo studente, pur nella propria autonomia, si giova dell’apporto delle diverse professionalità del Centro, capaci di fornirgli stimoli, occasioni e strumenti individualizzati. In tal modo la sua progettazione diventa personale, specifica, efficace. Dall’altra, il processo inclusivo trova nella partecipazione la sua cifra caratterizzante, in quanto lo studente è chiamato a essere membro a pieno titolo della comunità accademica e ha la possibi-

lità di rendere l'università un luogo migliore, nel quale le differenze sono un valore prezioso.

La parola SInAPSi, dunque, non è soltanto uno slogan accattivante. Il principio della connessione, preso in prestito dalla neurologia, ispira le azioni del Centro a tutti i livelli: è connessione delle competenze, che si confrontano e si intrecciano in una visione autenticamente interdisciplinare; è connessione delle strutture dell'Ateneo, che concorrono alla costruzione di un ambiente realmente inclusivo; è connessione delle persone, che trovano nella relazione reciproca la possibilità di esprimere pienamente le proprie potenzialità.

Staff universitario

Anna Lisa Amodeo

Responsabile della Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Maria Francesca Freda

Responsabile della Sezione Successo Formativo

Stefano Oliverio

Responsabile dei Servizi di Staff Pubblicazioni Scientifiche e Editing

Carlo Paribuono

Responsabile dei Servizi di Staff Comunicazione

Alessandro Pepino

Responsabile della Sezione Disabilità e DSA

Carmine Rizzo

Coordinatore del Servizio *Placement* specializzato e rapporti con le imprese presso la Sezione Promozione dell'Occupabilità

Luigi Maria Sicca

Coordinatore del Servizio *Diversity Management* presso la Sezione Promozione dell'Occupabilità

Maura Striano

Responsabile della Sezione Promozione dell'Occupabilità

Paolo Valerio

Direttore del Centro SInAPSi e Delegato del Rettore per la Disabilità e i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)

Assegnisti, dottorandi e borsisti

Davide Bizjak

Collaboratore presso il Servizio *Diversity Management* Sezione Promozione dell'Occupabilità

Giovanna Esposito

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Maria Luisa Martino

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Simona Picariello

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Cristiano Scandurra

Psicologo presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Esperti esterni

Anna Cannata

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Marianna Capo

Pedagogista presso la Sezione Promozione dell'Occupabilità

Claudio Cappotto

Psicologo presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Alessia Cuccurullo

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Gabriella De Simone

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Fiorentino Ferraro

Tecnico esperto in tecnologie assistive presso la Sezione Disabilità e DSA

Carolina Galdo

Psicologa presso la Sezione Promozione dell'Occupabilità

Alfonso Gentile

Pedagogista presso la Sezione Disabilità e DSA

Tiziana Liccardo

Psicologa presso la Sezione Disabilità e DSA

Maria Maddalena Ligozzi

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Stefano Maltese

Pedagogista presso la Sezione Disabilità e DSA

Stefano Manzo

Psicologo presso i Servizi di Staff Qualità

Livia Nasti

Psicologa presso la Sezione Disabilità e DSA

Federica Parlato

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Carmen Ricci

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle differenze

Alessandra Ricciardi Serafino de Conciliis

Psicoterapeuta presso la Sezione Disabilità e DSA

Stefania Scalzone

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Gennaro Sicignano

Ingegnere esperto in tecnologie assistive presso la Sezione Disabilità e DSA

Marco Tammaro

Tecnico esperto in tecnologie assistive presso la Sezione Disabilità e DSA

Claudio Valerio

Collaboratore presso i Servizi di Staff Comunicazione

Brigida Vergona

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Collaboratori esterni

Anna Sara Cutolo

Psicologa presso la Sezione Successo Formativo

Daniela Scafaro

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Emma Spinelli

Psicologa presso la Sezione Antidiscriminazione e Cultura delle Differenze

Perché un glossario del Centro SInAPSi?

Il Centro di Ateneo SInAPSi dell'Università degli Studi di Napoli Federico II si occupa di offrire servizi per l'inclusione attiva e partecipata degli studenti nella vita universitaria. Il Centro, istituito nel 2006, prende vita dal lavoro iniziato tra il 1999 e il 2000 quando, in seguito alla legge n. 17/99, è stato riconosciuto il diritto allo studio per gli studenti con disabilità attraverso l'istituzione del Delegato alla disabilità. Nel nostro Ateneo il Delegato alla disabilità, il prof. Paolo Valerio, ha nel tempo dato vita a un complesso sistema di intervento per favorire la formazione di un contesto universitario inclusivo. In questa visione il diritto allo studio per gli studenti con disabilità si è allargato fino ad abbracciare il diritto di tutti gli studenti a vivere un contesto universitario *sicuro*, che mette a disposizione servizi per il loro benessere e per il rispetto delle pari opportunità e che si impegna a rimuovere gli ostacoli contro ogni tipo di discriminazione. In un così articolato panorama di azione sono venute a formarsi diverse realtà di servizi che hanno, nel tempo, maturato un proprio lessico e una propria modalità operativa. Questo piccolo glossario nasce con l'intento di presentare ai nostri interlocutori la filosofia del Centro SInAPSi e agevolare le persone a entrare in contatto con il nostro linguaggio. Attraverso le nostre parole – i costrutti e i concetti – vorremmo presentare la realtà, variamente strutturata, di servizi offerti agli studenti. Le parole che abbiamo scelto sono anche i nostri strumenti di lavoro e per questo motivo abbiamo ritenuto utile declinarle nella nostra accezione. Il glossario è organizzato in quattro Sezioni, quanti sono i Servizi oggi esistenti; in ognuna si troveranno le parole che animano uno specifico settore operativo. Vi è, inoltre, alla fine, una sezione che raccoglie i termini comuni e trasversali alle varie sezioni nonché quelli legati alle pratiche di valutazione e monitoraggio che si mettono in atto per garantire la qualità dei servizi.

Per tutti noi è stato molto importante soffermarci a riflettere e scegliere un *pool* di parole rappresentative il poterle declinare secondo le specifiche visioni operative ci ha permesso di dare vita a un'immagine organizzativa complessiva in cui figura e sfondo si esaltano a vicenda e si alternano a seconda dell'interesse di chi legge.

Sezione dei Servizi per la Disabilità e per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (SDD)



La Sezione dei Servizi per la Disabilità e per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento (SDD), realizza interventi e progetti di partecipazione degli studenti alla vita universitaria, così come previsto dalla legge 17 del 1999, per quanto riguarda i Servizi di Tutorato Specializzato (STS), e dalla 170 del 2010, per quanto riguarda i Servizi per i Disturbi Specifici dell'Apprendimento.

Il **Servizio di Tutorato Specializzato (STS)** ha il compito di favorire la **partecipazione attiva** degli studenti con **disabilità** alla vita universitaria. Il STS è organizzato in 4 **punti operativi**: **Accoglienza**, **Counselling**, **Orientamento Pedagogico**, **Tecnologia**. Gli operatori dei diversi punti danno vita a un **gruppo di lavoro multidisciplinare**, che in **équipe interdisciplinare** elabora una **progettazione individualizzata**, tesa favorire il **processo di inclusione** da parte del contesto universitario in considerazione della **capacità** e della **performance** di ogni studente con disabilità. L'esplorazione e la descrizione della capacità e della **performance** degli studenti viene effettuata dalle psicologhe del Punto Accoglienza mediante la **descrizione partecipata della disabilità** secondo la filosofia e il linguaggio della **Classificazione del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF)**. In questo modo vengono, di volta in volta, individuati i **fattori ambientali** che possono rappresentare **barriere** da superare o **facilitatori** da utilizzare per quella persona. Lo studente, dopo la descrizione partecipata della propria disabilità, è invitato a fare una serie di **consulenze** con gli operatori degli altri Punti del Servizio. Le consulenze hanno l'obiettivo di individuare soluzioni di **didattica inclusiva** da predisporre, di identificare le migliori soluzioni di **ICT** da utilizzare, e eventualmente di esplorare una condizione di disagio emotivo che potrebbe ostacolare il percorso universitario. Alla fine della fase di progettazione lo **staff operativo** predispose per ogni studente un **progetto individualizzato**. Ogni progetto condiviso e accettato dallo studente viene firmato dallo stesso studente, dal **case manager** e dal **delegato alla disabilità**. Una volta che tutte le azioni sono state predisposte il progetto viene presentato al **referente per l'inclusione** e le azioni previste si animeranno secondo i tempi e ritmi degli studenti.

A

Attività

Esecuzione di un compito o di un'azione da parte di un individuo. Essa rappresenta, secondo l'ICF, la prospettiva individuale del funzionamento di una persona.

Accessibilità

Possibilità per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruire di spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia (tratto da D.M. 236/89).

Ausilio tecnologico

Strumento tecnologico utilizzato per ottenere una specifica compensazione funzionale. Esso può azzerare o ridurre la limitazione nello svolgimento di attività in autonomia da parte dell'utilizzatore. Qui di seguito una succinta descrizione dei principali ausili adoperati nella nostra pratica professionale.

- **BCI**: interfacce tecnologiche che permettono a una persona di controllare un PC o uno strumento tecnologico con la sola attività cerebrale. È una frontiera della attuale ricerca scientifica.

- **Comunicatore**: strumento a diverso livello tecnologico progettato per compensare le difficoltà nella comunicazione. Uno studente con limitazioni nelle funzioni della voce e dell'eloquio può utilizzare un comunicatore per interagire con il docente oppure, in caso di modelli più evoluti, per controllare i programmi presenti su PC.

- **Display braille**: ausilio che permette la codifica in codice braille in tempo reale di un testo presente a video. Tipicamente sono disponibili in diversi formati fino a un massimo di 80 celle. Questo ausilio viene pilotato dallo *screen reader* o dal videoingranditore *software*.

- **Eye tracking**: sistema per il tracciamento oculare, permette di interagire con un PC utilizzando il movimento degli occhi al posto di un *mouse* o delle dita.

- **Fornetto**: ausilio che consente la produzione in rilievo di immagini e testo. Per la stampa si utilizzano specifici fogli di carta a microcapsule.

- **Impianto cocleare**: apparecchio che converte i segnali acustici ambientali in segnali elettrici e, attraverso una parte impiantata, li trasmette direttamente al nervo acustico.

- **Piano in gomma**: ausilio didattico che permette la riproduzione di fi-

gure e forme in rilievo. La scrittura su apposito foglio viene fatta con una punta che, al suo passaggio, non lascia una traccia di inchiostro ma una in rilievo.

- **Protesi acustica:** apparecchio che filtra e amplifica l'audio ambientale, che così viene inviato ai canali uditivi. Questo apparecchio si può utilizzare se è presente un residuo uditivo.

- **Riconoscimento vocale:** tecnologia che consente il riconoscimento di comandi vocali e del parlato. Può essere utilizzata per dettare dei testi, invece di scriverli con una tastiera, oppure per dare comandi, invece di usare il *mouse* o altro strumento di controllo.

- **Screen reader:** strumento informatico che legge, attraverso una sintesi vocale, ogni testo che sia presente sul video di un PC, *tablet* o *smartphone*. Esso funziona sotto il diretto controllo dell'utilizzatore che lo può pilotare con la tastiera, il *mouse* o con le dita, a seconda dei casi.

- **Sintesi vocale:** programma informatico in grado di trasformare un testo nel suo equivalente vocale. Esso è specifico per la lingua che si utilizza ed è associato ad altri strumenti per l'autonomia, come ad esempio *screen reader* oppure *software* di ausilio alla lettura, che funzionano sotto il diretto controllo dell'utilizzatore.

- **Stampante braille:** ausilio per la stampa di un testo su carta sfruttando la codifica braille. Lo strumento utilizza una tecnica meccanica e risulta molto rumoroso, spesso viene venduto con apposito box per l'isolamento acustico. Alcuni modelli possono stampare anche grafici o immagini in rilievo, ovviamente con risoluzione molto bassa.

- **Videoingranditore:** ausilio indicato nel caso di ipovedenti. Esso agisce sull'immagine ingrandendola e/o applicando diversi tipi di filtri (contrasto, luminosità, filtri colorati). Ne esistono di *hardware* e di *software*. Quelli *hardware* possono essere da scrivania, in tal caso hanno un ingombro simile a quello di un televisore con base voluminosa, ovvero portatili, nel qual caso hanno un ingombro variabile, dalle dimensioni di una lente di ingrandimento a quelle di un libro. Quelli *software* sono programmi che permettono di ingrandire quanto presente a video e di applicare filtri o di utilizzare una sintesi vocale.

B

Barriere

Fattori nell'ambiente di una persona che, mediante la loro presenza o assenza, limitano il funzionamento e creano disabilità. Questa definizione, secondo il modello ICF, include aspetti come un ambiente fisico inaccessibile, la mancanza di tecnologia, gli atteggiamenti negativi delle persone verso la disabilità, e anche servizi, sistemi e politiche inesistenti o che ostacolano il coinvolgimento delle persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita.

BCI: vedi Ausilio tecnologico

Blended learning

Modalità di apprendimento mista, che integra incontri di formazione frontale con attività in modalità *e-learning*.

C

Capacità

Termine tecnico dell'ICF – *Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute* (OMS – Organizzazione Mondiale della Sanità) – utilizzata per descrivere il *funzionamento* di una persona all'interno del proprio ambiente di vita. La capacità si riferisce al più elevato livello di funzionamento che la persona può ottenere, in un ambiente standard, cioè senza l'intervento di *facilitatori*. Pertanto, il qualificatore "capacità" indica ciò che la persona può fare a partire dalle sue caratteristiche. Ad esempio una persona su sedia a ruote non avrà accesso a una sala con gradini. In tal caso sperimenterà una *restrizione della partecipazione*.

Case Manager

Professionista dei servizi, STS e o DSA, che ha il compito di raccordare tutti gli attori coinvolti nel progetto individualizzato, compreso lo stesso studente.

Comunicatore: vedi Ausilio tecnologico

Comunicazione Alternativa Aumentativa

Modalità di comunicazione che, attraverso qualunque strumento, dispositivo, immagine, simbolo, mira a compensare le difficoltà di comunicazione.

Consulenze

Incontri in cui lo studente è chiamato a partecipare attivamente e a farsi promotore delle proprie richieste. Sono richieste dallo studente in base alle esigenze emerse durante le prime fasi di Accoglienza. Dopo la descrizione del proprio funzionamento all'interno del contesto universitario, lo studente viene invitato a proseguire la progettazione, andando a esplorare nello specifico le sue esigenze in ambito didattico e tecnologico. Durante questa fase i professionisti presentano una gamma di possibili soluzioni, e solo d'intesa con lo studente si sceglierà la strada più adatta per quella persona in quel dato momento.

Counselling psicologico

Percorso breve volto all'esplorazione emozionale e relazionale da parte dello studente, per superare condizioni di disagio, un blocco negli studi o una difficoltà di adattamento alla fase universitaria che si sta vivendo. Nel percorso di *counselling* lo studente ha la possibilità di osservarsi da un vertice relazionale diverso e può mobilitare le proprie risorse in maniera più adatta ad affrontare i nuovi compiti evolutivi. Il percorso di *counselling* per studenti con disabilità viene realizzato in considerazione della condizione di salute dello studente, in modo che il *setting* risulti sempre accessibile secondo il funzionamento della persona. Al percorso di *counselling* breve è possibile far seguire un percorso di *counselling* prolungato con un massimo di 20 colloqui.

D

Delegato dal Rettore alla disabilità

Figura e funzione istituita dalla legge del 28 gennaio 1999 n. 17. Il comma 5 recita: "Le università, con proprie disposizioni, istituiscono un docente delegato dal Rettore con funzioni di coordinamento, monitoraggio e supporto di tutte le iniziative concernenti l'integrazione nell'ambito dell'ateneo". Il Delegato del Rettore alla disabilità è il punto di riferimento per tutti gli studenti con disabilità.

Descrizione partecipata della disabilità

Descrizione di una particolare condizione di salute e degli stati a essa cor-

relati, mediante ICF, con l'assegnazione di una serie di codici che delineino nella maniera più accurata il profilo di funzionamento di una persona. I professionisti che utilizzano l'ICF scelgono attraverso un coinvolgimento attivo della persona interessata i codici più rilevanti per la descrizione di una particolare condizione di salute.

Diagnosi funzionale – D.F.

Documento (D.P.R. 24/02/1994) che, attraverso una descrizione analitica della compromissione funzionale dello stato psicofisico dell'alunno, delinea le modalità di funzionamento delle abilità della persona sottoposta a esame clinico. Le informazioni vengono sintetizzate all'interno di un "quadro" psicologico-funzionale che consenta di comprendere l'ambito della patologia riscontrata al momento della valutazione. La D.F. diventa così uno strumento conoscitivo che, partendo dalla *menomazione* e dai suoi effetti sul soggetto, permette di rappresentare: l'insieme delle disabilità e delle difficoltà determinate dalla menomazione o indotte da modelli e atteggiamenti culturali e sociali; il quadro delle capacità (con riferimento a recuperabilità, residui funzionali, settori vicarianti); una prospettiva di tipo evolutivo che metta in evidenza le potenzialità di sviluppo per ciascun soggetto, attuando così una previsione estremamente significativa per il successivo intervento educativo.

Didattica inclusiva

L'insieme di pratiche, modalità e strumenti, che consentono a ogni persona di fruire adeguatamente dei contenuti e delle attività universitarie costruendo un contesto formativo in grado di rispondere alle diverse esigenze di cui ognuno è portatore.

L'equipollenza di un percorso di apprendimento o di una prova d'esame consiste nell'utilizzo di mezzi tecnici, modi diversi e tempi differenti che, in ogni caso, consentano di raggiungere e verificare che lo studente abbia una preparazione culturale e professionale idonea per la certificazione delle attività o per il superamento della prova in oggetto.

Disabilità

Secondo il paradigma dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), a cui i Servizi di Tutorato Specializzato si ispirano, la disabilità è il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali e ambientali che rappresentano il contesto in cui vive. Si tratta di una condizione di salute in un ambiente sfavorevole (ICF). Tutti noi possiamo sperimentare una condizione di salute in un ambiente sfavorevole, che proprio per questo può causare disabilità. Tale concetto di disabilità vuole mettere in evidenza le risorse della persona piuttosto che i deficit: se ad esempio una persona ha difficoltà in ambito lavorativo – ha

meno importanza se il suo disagio sia di natura fisica, psichica o sensoriale – è necessario intervenire sul contesto sociale per rimuovere gli ostacoli che incontra e attivare dei facilitatori. In questo modo è possibile ridurre la disabilità della persona.

Display braille: vedi Ausilio tecnologico

E

E-learning

Modalità di formazione che fa uso di strumenti tecnologici per permettere la fruizione a distanza di lezioni e di materiali didattici, la comunicazione e l'interazione tra studenti e docenti.

Ergonomia

Disciplina scientifica che tende a realizzare un adattamento ottimale del sistema uomo-macchina-ambiente di lavoro alle capacità e ai limiti psico-fisiologici dell'uomo.

Eye tracking: vedi Ausilio tecnologico

F

Facilitatori

Fattori nell'ambiente che migliorano il funzionamento di una persona e riducono la disabilità (ICF). Essi includono aspetti come un ambiente fisico accessibile, la disponibilità di una rilevante tecnologia o di ausili e gli atteggiamenti positivi delle persone verso la disabilità. Includono anche servizi, sistemi e politiche che sono rivolti a incrementare il coinvolgimento di tutte le persone con una condizione di salute in tutte le aree di vita.

Fattori Ambientali

Si tratta degli atteggiamenti, dell'ambiente fisico e sociale in cui le persone vivono e conducono la loro esistenza. I fattori ambientali hanno un impatto su tutte le componenti del funzionamento e della disabilità e sono organizzati secondo un ordine, che va dall'ambiente più vicino alla persona a quello più generale (cfr. ICF).

Fornetto: vedi Ausilio tecnologico

Funzionamento

L'insieme degli aspetti considerati "positivi" di una persona, ovvero ciò che quella persona è in grado di fare. Il termine funzionamento è quello che meglio si avvicina al concetto di salute definito dall'OMS come uno stato di completo benessere fisico, psichico e sociale, e non soltanto assenza di malattia e di infermità. È definito come termine ombrello che comprende le funzioni corporee, le strutture corporee, l'attività e la partecipazione. Esso indica gli aspetti "positivi" dell'interazione tra l'individuo (con una condizione di salute) e i fattori contestuali dello stesso individuo (fattori ambientali e personali). Classificare il funzionamento di una persona vuol dire, quindi, descriverla nella sua globalità, a prescindere dalle cause, dalla patologia o dal problema che la riguarda.

G

Gruppo di lavoro multidisciplinare

I diversi professionisti, che operano all'interno dei STS, dopo la fase delle consulenze offerte allo studente lavorano in gruppo sulla progettazione. Il lavorare in gruppo con professionisti di area disciplinare diversa consente di offrire una progettazione che integri più punti di vista. Lo studente così si ritrova ad avere una esplorazione completa della propria situazione e il suo progetto avrà integrate tutte le componenti: psicologica, didattica e tecnologica.

I

ICF – Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute

Strumento messo a punto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per ottenere una classificazione sistematica che descriva le modificazioni dello stato di salute di una persona. Il modello teorico di riferimento è quello bio-psicosociale, che guarda alla persona nella sua interezza, non solo dal punto di vista sanitario, ma anche nella consuetudine delle

relazioni sociali di tutti i giorni. Secondo tale modello lo stato di salute dipende complessivamente da tre elementi: l'integrità delle funzioni e strutture corporee, la capacità di svolgere delle attività, la possibilità di partecipare alla vita sociale. In ambito sociale e pedagogico l'ICF viene utilizzato come strumento per la programmazione di curricula scolastici e di progetti di vita volti al miglioramento della qualità di vita e alla promozione delle pari opportunità delle persone con disabilità. L'ICF permette di qualificare l'ampiezza dei problemi del funzionamento (menomazione in funzioni o strutture corporee, riduzione della capacità o della *performance*) e il grado in cui un fattore ambientale costituisce un facilitatore o una barriera. La scala di gravità distingue tra .0 = nessun problema; .1 = problema lieve; .2 = problema medio; .3 = problema grave; .4 = problema completo; .8 = problema non specificato; .9 = non applicabile.

ICT

Insieme delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione impiegate oggi in tutti gli ambiti della vita quotidiana. Esse in alcuni casi facilitano, in altri permettono le attività di comunicazione e di produzione e condivisione delle informazioni e della conoscenza.

Impianto cocleare: vedi Ausilio tecnologico

L

Letttore di schermo: vedi *Screen reader*

LIS: Lingua Italiana dei Segni

M

Materiale didattico accessibile

Materiale per lo studio, realizzato tenendo conto delle caratteristiche di funzionamento dei suoi fruitori. Per esempio: un libro in formato digitale e pienamente funzionante con uno *screen reader* permette la lettura da parte di una persona cieca.

Menomazione

Anomalia, perdita o difetto (temporanea o permanente) di un arto, un organo, un tessuto, di una struttura o di una funzione corporea, compreso il sistema delle funzioni psicologiche. La menomazione rappresenta qualsiasi perdita di struttura o funzione sul piano anatomico, fisiologico e psicologico; si configura come l'esteriorizzazione di una condizione patologica.

P

Partecipazione

Coinvolgimento di una persona in una situazione di vita. Il livello di partecipazione è direttamente legato alla capacità di accoglienza della società e dell'ambiente, che deve ridurre al massimo le barriere che dividono i soggetti con menomazione da quelli che non ne presentano. Essa rappresenta la prospettiva sociale del funzionamento di una persona.

Performance

Il qualificatore "Performance" indica il grado della *restrizione nella partecipazione* e si riferisce a ciò che la persona riesce effettivamente a fare in un determinato contesto con l'utilizzo di *facilitatori* opportunamente individuati. Ad esempio, una persona con miopia presenta una limitazione della vista e avrà una capacità visiva ridotta, mentre, se introduciamo l'ausilio di un facilitatore (=le lenti), la miopia sarà ridotta e la sua *performance* aumenterà.

Piano in gomma: vedi Ausilio tecnologico

Progettazione individualizzata

Risultato di un lungo e delicato lavoro, frutto di incontri e relazioni a cui partecipano professionisti (psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, tecnici e ingegneri) con competenze in materia di *disabilità*. Essi predispongono il progetto nell'ottica del lavoro multidisciplinare, tenendo conto della *condizione di salute* dello studente e dei suoi bisogni formativi. Gli operatori lavorano coordinandosi e mettendo assieme le loro competenze e le loro risorse per: individuare le strategie più funzionali per progettare un piano di intervento che tenga conto delle caratteristiche della persona; tracciare il profilo della "capacità" e della "performance" che lo studente ha sviluppato all'interno del suo ambiente di vita; verificarne la trasferibilità all'in-

terno del contesto universitario nel rispetto degli obiettivi formativi degli specifici corsi di studio.

Profilo dinamico funzionale – PDF

Previsto dall'art.12, c.5, L.104/1992, richiamato dall'art.4 del Dpr 24/2/94, fa riferimento a un documento che descrive e mette in evidenza le caratteristiche evolutive e i livelli di sviluppo a breve, medio e lungo termine, considerando i livelli di autonomia, socializzazione, apprendimento e interessi della persona. È redatto dall'unità multidisciplinare dell'ASL, dai docenti e dai genitori dell'alunno e si compone di 9 assi di riferimento: cognitivo, affettivo-relazionale, comunicazione, linguistico, sensoriale, motorio-prasico, neuropsicologico, autonomia, apprendimento.

Protesi acustica: vedi Ausilio tecnologico

R

Riconoscimento vocale: vedi Ausilio tecnologico

S

Screen reader: vedi Ausilio tecnologico

Serious game

Gioco con finalità formative (es. gioco per imparare a fare le operazioni matematiche, per acquisire competenze relazionali o professionali, ecc).

Speech recognition: vedi Riconoscimento vocale

Staff Operativo

Team di professionisti afferenti alle tre aree disciplinari dei Servizi di Tutorato Specializzato e dei DSA: Psicologia, Pedagogia e Tecnologia. I professionisti (psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, tecnici e ingegneri biomedici), con competenze in materia di disabilità, si incontrano sistema-

ticamente per predisporre, nell'ottica del lavoro multidisciplinare, interventi individualizzati, all'interno di una progettazione delle attività che tenga conto della condizione di salute dello studente e dei suoi bisogni formativi.

Stampa a rilievo

Prodotto che contiene un contenuto in rilievo, può essere ottenuto attraverso l'uso di un fornetto oppure di una stampante braille.

Stampante braille: vedi Ausilio tecnologico

Stampante 3D

Dispositivo per la realizzazione di oggetti solidi. Gli oggetti stampati possono variare per dimensione, materiale e consistenza. Si possono stampare, ad esempio, pedane personalizzate in base alle esigenze di uno studente e non reperibili in commercio oppure forme geometriche da sottoporre a uno studente con limitazione della vista.

T

Tecnologie assistive

Soluzioni tecnologiche, *software* o *hardware*, per permettere l'utilizzo di strumenti informatici da parte di persone con disabilità.

U

Usabilità

Livello di facilità e soddisfazione dell'interazione di un soggetto umano con uno strumento.

V

Videoingranditore: vedi Ausilio tecnologico

A seguito dell'emanazione della Legge 170/10, nel Centro SInAPSi, è stato costituito un servizio specifico di accompagnamento al percorso universitario rivolto agli studenti con **Disturbi Specifici dell'Apprendimento**. Il Servizio è organizzato in **4 punti operativi: Accoglienza, Counselling, Orientamento Pedagogico, Tecnologia**. Gli operatori dei diversi punti danno vita a un **gruppo di lavoro multidisciplinare** che, in **modalità interdisciplinare**, elabora una **progettazione individualizzata**, al fine di garantire il miglior apprendimento per ogni studente secondo le proprie caratteristiche e il proprio stile cognitivo. Gli studenti che chiedono di essere seguiti devono presentare la **diagnosi funzionale** e la **certificazione**. Durante la fase di accoglienza, lo studente parteciperà alla descrizione del suo stile di apprendimento secondo l'ottica **ICF**, in modo da poter predisporre, in una **progettazione individualizzata**, le azioni necessarie affinché il materiale didattico sia organizzato in maniera ottimale. Inoltre sarà cura dello staff, d'intesa con lo studente e i docenti, individuare modalità di esame che permettano una serena valutazione delle conoscenze degli studenti. Allo studente sarà garantito il diritto all'uso degli **strumenti compensativi** e delle **misure dispensative**, come previsto dalla legge.

C

Certificazione

Un documento, con valore legale, che attesta il diritto dell'interessato ad avvalersi delle misure previste da precise disposizioni di legge – in questo caso la legge n. 170 del 2010 – le cui procedure per il rilascio e i conseguenti diritti che ne derivano sono disciplinate dalle suddette leggi e normative di riferimento (Precisazione del MIUR presente nella nota 2563 del 22 novembre 2013). La certificazione DSA, come stabilito dall'accordo Stato-Regioni (25/03/2012, art 3 c.2), può essere rilasciata dalle strutture sanitarie pubbliche e dai soggetti privati accreditati. La certificazione va aggiornata, nella parte del profilo funzionale, a ogni passaggio da un ciclo scolastico all'altro, di norma non prima dei tre anni, in virtù della diversa espressività del disturbo nelle diverse fasi della crescita, degli interventi di trattamento e dell'acquisizione di strategie compensatorie. La certificazione deve contenere informazioni necessarie per stilare una programmazione educativa e didattica che tenga conto delle difficoltà del soggetto. Per questo la certificazione deve contenere, oltre alla diagnosi nosografica, anche il profilo funzionale.

Correttore ortografico

Strumento informatico in grado di evidenziare eventuali errori ortografici presenti in un testo e suggerire od operare le opportune correzioni.

D

Diagnosi

Giudizio clinico che attesta la presenza di una patologia o di un disturbo, che può essere rilasciato da un medico o da uno psicologo.

Disturbi Specifici dell'Apprendimento – DSA (dislessia, discalculia, disgrafia e disortografia)

Disturbi di origine neurobiologica, che si manifestano esclusivamente in situazione di apprendimento delle abilità scolastiche (lettura, scrittura e calcolo). Anche se l'espressione del disturbo si modifica nel corso delle diverse fasi evolutive dell'individuo, esso non scompare in età adulta. È

bene precisare che il disturbo non riguarda il ragionamento logico e l'intelligenza della persona, ma solo specifici domini di abilità. Per questo i DSA possono essere considerati come una delle possibili varianti dell'architettura della mente, una atipicità del processo di apprendimento. Sulla base delle specifiche abilità che risultano alterate, il DSA può manifestarsi come:

- **Dislessia:** disturbo della lettura, intesa come abilità di decodifica del testo.
- **Disortografia:** disturbo nella scrittura, intesa come abilità di codifica fonografica e competenza ortografica.
- **Disgrafia:** disturbo della grafia, intesa come abilità grafo-motoria.
- **Discalculia:** disturbo nelle abilità di numero e calcolo, intese come capacità di comprendere e operare con i numeri.

M

Mappe (concettuali e mentali)

Mostrano, attraverso diverse modalità di realizzazione i contenuti da apprendere, supportando così lo studio dei discenti. Le *mappe concettuali* si caratterizzano per essere una rappresentazione degli argomenti oggetto di studio attraverso parole chiave e snodi di connessione. Le *mappe mentali* rappresentano i contenuti oggetto di studio e le relazioni che li legano in maniera gerarchica e con frequenti ramificazioni, anche con il supporto di immagini e altri elementi evocativi. Esistono programmi che agevolano la realizzazione di mappe direttamente al PC.

Misure dispensative

Strategie didattiche messe a punto per favorire i processi di inclusione e di raggiungimento degli obiettivi formativi. Sono interventi che dispensano lo studente da alcune prestazioni: p.es. esonerare dall'imparare a memoria formule o altre nozioni, concedere tempi aggiuntivi, predisporre prove ridotte nella forma ma non nei contenuti, ecc.

Tali accorgimenti non devono essere fraintesi, considerandoli come "concessioni", in quanto si tratta semplicemente di soluzioni didattiche inclusive.

P

Profilo Funzionale

La diagnosi funzionale descrive le caratteristiche di funzionamento di una persona. La descrizione dettagliata del disturbo e delle risorse presenti permette di comprendere al meglio quale debba essere il progetto abilitativo e riabilitativo. La diagnosi funzionale riguarda la valutazione delle abilità (linguistiche, percettive, prassiche, visuomotorie, attentive, mnestiche), dei fattori ambientali, delle condizioni emotive e delle capacità relazionali. Una diagnosi funzionale deve comprendere le valutazioni di eventuali comorbidità o altri disturbi evolutivi.

Programma di ausilio alla lettura

Programma che, pilotando una sintesi vocale, sotto il diretto controllo dell'utilizzatore, permette la lettura vocale di un testo con evidenziazione delle singole parole mentre vengono lette.

Programma di videoscrittura

Programma per la scrittura al computer di contenuti testuali attraverso tastiera o dettatura.

S

Sintesi vocale: vedi Ausilio tecnologico

Strumenti compensativi

Strumenti a diverso livello di tecnologia in grado di compensare le capacità compromesse dal disturbo.

Sezione per il Successo Formativo (SSF)



I Servizi per il **Successo Formativo** nascono nel 2011 con l'obiettivo di sostenere lo studente durante le varie fasi del percorso di studi, favorendo la partecipazione alla vita universitaria. Si rivolgono a tutti gli studenti universitari che, durante l'*iter* accademico, inteso quale **momento di transizione**, incontrano difficoltà di varia natura, come rallentamento o blocco negli studi, problematiche personali, dubbi sulla scelta universitaria, problemi di esclusione sociale, difficoltà a gestire le **emozioni** forti e a riconoscere e valorizzare le proprie risorse.

I servizi mirano a sostenere lo studente nel fronteggiare aree di **crisi** e ostacoli che possono emergere durante il percorso universitario, a potenziarne le competenze allo studio e il **benessere**. Tutti i servizi si avvalgono di una metodologia di lavoro fondata su un lavoro di équipe interdisciplinare e multidisciplinare per rispondere al meglio alla specificità delle domande.

Nei nostri servizi si tende a valorizzare un apprendimento e un cambiamento che rifletta e prenda le mosse dall'esperienza e dalle vicende personali che possono aver influito sul proprio percorso formativo, considerando i limiti e le risorse personali e del contesto di riferimento.

Gli interventi si articolano in una serie di attività erogate su richiesta individuale dello studente o su richiesta istituzionale dei Corsi di Studio interessati. Nello specifico, gli studenti che presentano difficoltà personali di varia natura, non necessariamente connesse allo studio, possono rivolgersi al servizio di **consultazione psicologica individuale**. Gli studenti, definiti

non traditional o **underachieving** e che attraversano una fase difficile durante il percorso di studi o sono a rischio di *drop-out*, possono richiedere il **counselling di gruppo “Imparare a imparare”**. Inoltre nel corso dell’anno accademico vengono offerti *workshop* tematici di supporto allo studio, fondati sulla metodologia del **community learning**, che si svolgono in maniera continuativa durante l’intero anno accademico sia presso la sede di SInAPSi sia presso i Corsi di Studio (CdS) che lo richiedano. Infine, di più recente costituzione è il servizio di **consulenza ai Corsi di Studio** che risponde a domande specifiche che i Direttori di Dipartimento o i coordinatori dei CdS o i **referenti dell’inclusione** possono rivolgere a SInAPSi per questioni inerenti la gestione di singoli casi di studenti o per avere un supporto in riferimento a problematiche specifiche connesse al CdS.

A

Ansia

Stato psichico, prevalentemente cosciente, caratterizzato da una sensazione di intensa preoccupazione o paura. L'ansia può essere relativa a un vissuto di minaccia soggettiva che deriva dalla percezione di una situazione in un dato momento oppure, in altri casi, essere attivata da uno stimolo ambientale specifico. In entrambi i casi c'è una difficoltà di adattamento a una determinata situazione, che si esprime sotto forma di malessere per l'individuo stesso. L'ansia, entro certi livelli, ha una ricaduta positiva sulle persone: aiuta a riconoscere il pericolo, a prevenire comportamenti rischiosi e ad attivare risposte adeguate. Le manifestazioni più intense dell'ansia vengono, spesso, associate dagli studenti all'insuccesso universitario. Quando supera una certa soglia, che varia da soggetto a soggetto, l'ansia, infatti, può diventare molto limitante nella vita delle persone. L'intensità dell'ansia e la difficoltà a gestirla è uno dei motivi per cui, in molti casi, gli studenti fanno richiesta di una consultazione psicologica presso il nostro Centro. Avere uno spazio di ascolto e accoglimento individuale o grupppale può consentire allo studente di confrontarsi sul senso e sul significato della propria ansia, riuscendo spesso a ridimensionarla.

Apprendimento

Processo attraverso il quale si origina o si modifica un comportamento in presenza di determinati stimoli. Complessi sono i rapporti tra processi maturativi e apprendimento: molto spesso infatti il cambiamento del comportamento è dato dall'interazione tra questi due processi. Da questo punto di vista, l'apprendimento può essere definito come un cambiamento del comportamento o della percezione quale risultato dell'esperienza. Il cambiamento può essere fisico e manifesto (ad es., saper andare in bicicletta) o psicologico e attitudinale (migliore motivazione, percezione più acuta, processi mentali più rapidi ecc.). Esso è multifattoriale, ossia può avvalersi (anche simultaneamente e cumulativamente) di componenti verbali, concettuali, percettive, motorie, emotive e d'abilità nel risolvere problemi. Apprendere all'Università è una competenza complessa perché implica non solo saper acquisire conoscenze teoriche per sostenere e superare un esame, ma anche imparare a progettare il proprio studio e a organizzare la partecipazione alla vita universitaria in vista di un obiettivo, considerando i tempi, i limiti e le risorse personali, le esperienze vissute, provando ad adattarsi ai ritmi universitari.

Ascolto

Uno dei principali elementi della dimensione relazionale: saper ascoltare indica non solo la capacità di capire il significato di ciò che viene comunicato verbalmente, bensì la disposizione a cogliere anche ciò che non si riesce a esprimere con le parole. Significa, infatti, riuscire a comprendere oltre le parole, sintonizzandosi sulle emozioni e i vissuti che vengono portati nella relazione all'interno di uno specifico contesto. Si parla in tal caso di *ascolto empatico*. Questa modalità di ascolto consiste nella disposizione a cogliere e accogliere i movimenti affettivi dell'altro e rappresenta appunto la condizione fondamentale per una comprensione empatica. La capacità di ascoltare e sintonizzarsi sulle emozioni che l'altro veicola è una delle competenze basilari che vengono richieste agli operatori che lavorano presso il Centro SInAPSi. La capacità di ascolto dell'operatore risponde al bisogno dello studente di avere uno spazio di espressione di sé e delle proprie questioni personali.

B

Benessere psicologico

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) il benessere psicologico è, insieme al benessere fisico, uno dei due elementi chiave che definisce il concetto di salute in una cornice complessa e olistica.

Il benessere psicologico, inteso quindi come stato di salute, fa riferimento a una condizione esistenziale nella quale l'individuo è in grado di sfruttare le sue capacità cognitive o emozionali per rispondere alle esigenze della vita di ogni giorno, stabilire relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, adattandosi costruttivamente e in modo flessibile alle condizioni esterne e ai conflitti interni.

C

Community learning

Condivisione, in un gruppo di studenti, di obiettivi e comportamenti comuni ai fini dell'apprendimento, all'interno del percorso accademico. Si tratta di un approccio interdisciplinare, che affonda le sue radici nella possibilità di implementare buone pratiche, volte a promuovere inclusione e appren-

dimento. Le comunità di apprendimento si fondano su quattro aspetti chiave che permettono la costruzione del senso di appartenenza e inclusione all'università: 1) i partecipanti alla comunità di apprendimento condividono un senso di fedeltà e di appartenenza al gruppo, 2) lavorano insieme e si sostengono nel raggiungimento degli obiettivi, 3) si pongono quali interlocutori attivi nella relazione con l'istituzione accademica, 4) condividono emozioni ed eventi.

Consulenza psicologica per le organizzazioni/istituzioni

Modello di intervento psicologico il cui committente è una struttura organizzativa (un dipartimento universitario, un'azienda, un'organizzazione di servizi, una cooperativa, un ente sanitario, un istituto scolastico, religioso, militare, ecc.). Entro tale modello, lo psicologo assume una particolare cornice interpretativa del problema su cui è chiamato a intervenire: il problema non riguarda soltanto chi dell'organizzazione se ne è fatto portavoce, ma l'intera organizzazione. Secondo tale prospettiva, ad esempio, il problema del ritardo negli studi degli studenti di un determinato Corso di Studio va ricollocato come un più ampio problema del Corso di Studio, la cui risoluzione può essere perseguita coinvolgendo nell'intervento i diversi attori del sistema, in particolare coloro che hanno maggior potere organizzativo, al fine di progettare azioni di riorganizzazione del sistema che potremmo definire "a monte" e "non a valle".

Consultazione psicologica individuale

Intervento di aiuto che si focalizza sulla relazione tra lo psicologo e il singolo soggetto, in questo caso lo studente universitario. Ciò significa che le reazioni emozionali e i vissuti intercorrenti tra i due soggetti sono l'area su cui si gioca il nostro intervento: i processi inconsci, l'insieme delle emozioni e dei pensieri che lo studente normalmente vive in tutte le relazioni si possono riattivare nella relazione psicologo-studente e trovare senso e significato.

Il *counselling* psicologico è caratterizzato da un *setting* preciso e delimitato nel tempo. Il limite temporale dell'intervento può offrire allo studente un contenimento immediato delle ansie e consentirgli di ridefinire il momento di crisi che sta vivendo, fornendogli prospettive differenti attraverso cui valutare le proprie difficoltà. Nel contempo lo spazio di ascolto permette agli studenti di prendere consapevolezza di sé e delle proprie risorse.

Counselling di gruppo

Dispositivo che associa alle finalità proprie del *counselling* l'utilizzo del gruppo. Il percorso di *counselling* mira a sostenere e sviluppare la comprensione di meccanismi personali, necessaria agli studenti per promuovere una conoscenza di sé. Grazie all'uso del gruppo come strumento che

veicola il cambiamento, il percorso di *counselling* sostiene gli studenti nel promuovere atteggiamenti attivi, propositivi e a stimolare le capacità di scelta. Inoltre, attraverso la funzione di rispecchiamento tra i membri, tale dispositivo offre l'occasione di mettere a confronto le difficoltà incontrate nell'*iter* universitario, valorizzando le risorse e le competenze di ognuno.

Crisi

Un turbamento nella vita di un individuo, che ostacola il procedere di attività personali consuete e può determinare un blocco nel suo percorso formativo e di vita. La crisi può essere dovuta a ragioni diverse, connesse solitamente a vicende esterne, eventi, a volte imprevisti e inattesi, che coinvolgono emotivamente la persona (ad esempio un cambiamento di *status*, la fine o l'inizio di una relazione sentimentale, un incidente, un trasferimento, una malattia, un viaggio, un insuccesso o un successo insperati, ecc.), ma può essere dovuta anche a questioni soggettive (carente motivazione, ansia, sfiducia in sé, scarsa resilienza), che amplificano l'impatto di situazioni esterne sull'individuo. Uno studente, ad esempio, può andare in crisi, quando non riesce più a reggere un conflitto tra spinte differenti: bisogni o desideri contrastanti, conflitto tra desideri e paure. La crisi rappresenta spesso il motore che consente agli studenti di rivolgere una richiesta di aiuto.

E

Emozioni

Dal latino *emovēre*, che vuol dire trasportare fuori (da *ex* = fuori e *movēre* = muovere) e, in senso più ampio, significa smuovere.

L'emozione infatti può essere descritta come una risposta a uno stimolo esterno/interno che spinge ad agire e si manifesta con una reazione affettiva intensa che può essere accompagnata da un'alterazione delle funzioni neurovegetative (acceleramento del ritmo del respiro, della frequenza cardiaca, aumento della sudorazione) e delle espressioni corporee (gesti, postura, movimenti involontari del viso e del corpo). Le emozioni, quando sono molto forti, possono provocare uno stato di agitazione, che genera spesso una sorta di turbamento. Particolari condizioni esterne e/o interne possono indurre una molteplicità di reazioni e di risposte emotive, che si differenziano molto poiché sono le risultanti dei vissuti personali e, pertanto, espressione dinamica del mondo interno della persona.

Uno specifico evento, infatti, può avere una diversa risonanza emotiva

e assumere un significato particolare e unico per ogni individuo, perché legato alla propria storia personale.

Le emozioni pertanto svolgono una funzione comunicativa importante, che serve a segnalare il nostro stato e le nostre intenzioni e ci danno informazioni su noi stessi e sull'altro, su quali sono per noi gli eventi significativi e i nostri bisogni. Lo spazio dato all'espressione delle emozioni e il lavoro di comprensione e interpretazione delle stesse, all'interno di un lavoro di *counselling*, consente agli studenti di avere una maggiore consapevolezza di sé e delle spinte che orientano i comportamenti e spiegano l'emergere di emozioni forti nel proprio percorso formativo e di vita.

F

Follow-up

Serie di incontri periodici programmati o richiesti a seguito di un primo intervento. Lo scopo è di monitorare l'effetto che l'intervento ha avuto a distanza di tempo, talvolta anche di prolungarne e migliorarne i benefici. Spesso per monitorare l'efficacia del processo si può ricorrere all'uso di appositi strumenti da somministrare ai fruitori dell'intervento o agli operatori.

Nella consultazione psicologica individuale il *follow-up* è richiesto dagli studenti che si sono rivolti al servizio per riprendere, a distanza di tempo, alcune questioni emerse durante il primo ciclo che lo studente desidera approfondire. Anche il *counselling* di gruppo di avvale di un *follow-up*, a distanza di un anno dal termine del percorso, con lo scopo di monitorare gli sviluppi e i cambiamenti successivi all'intervento e riprogrammare nuovi obiettivi a breve e lungo termine.

I

Imparare a Imparare

Una delle competenze chiave per l'apprendimento permanente, definite dalla *Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio* del 18 dicembre 2006 e sta a indicare l'abilità della persona a sviluppare un "buon metodo di apprendimento" che dura tutta la vita: organizzare il proprio apprendimento in maniera creativa e personale, sviluppare risorse indivi-

duali e di gruppo per la gestione efficace del tempo e delle informazioni, tollerare di non capire tutto subito, ma cercare la strada migliore per farlo. Lo sviluppo di tale competenza viene promossa soprattutto all'interno dei percorsi di *counselling* di gruppo chiamati "imparare a imparare", rivolti in particolare agli studenti in ritardo negli studi universitari e/o che stanno attraversando momenti di *impasse* nel percorso di studi e che si configurano come a rischio di *drop-out*. All'Università, è fondamentale poter sviluppare questa competenza, perché consente allo studente di essere più consapevole delle conoscenze apprese e più autonomo nell'applicare queste conoscenze al suo percorso accademico, professionale e di vita, in maniera più funzionale a società ed economie in veloce trasformazione.

M

Momento di transizione

Fase di vita caratterizzata da un momento di passaggio da uno *status* all'altro (ad esempio, per uno studente, il passaggio dalla scuole superiori all'Università, dalla condizione di studente universitario a quella di neolaureato), che implica quindi una fase di riadattamento a differenti contesti e a nuove situazioni di vita e anche una ridefinizione di sé in termini di prospettive, obiettivi e progetti.

I momenti di transizione sono potenzialmente critici, in quanto implicano il bisogno di rinunciare a condizioni familiari, che in molti casi possono essere rassicuranti, per esplorare e "abitare" nuovi contesti poco noti che, quindi, di per sé possono suscitare entusiasmo, ma anche preoccupazione e difficoltà di adattamento.

L'inizio dell'università o la fine del percorso rappresentano due fasi di transizione potenzialmente critiche, in cui gli studenti possono avvertire il bisogno di un supporto psicologico.

Mutualità

Relazione in cui due membri, due gruppi sociali, due generazioni – due componenti in senso lato – dipendono l'una dall'altra per lo sviluppo delle rispettive potenzialità. In questo senso, la mutualità può rappresentare un preciso riferimento di teoria e metodo per chiunque voglia affrontare lo scenario della salutogenesi della interdipendenza, in cui non c'è una simbiosi, una prevaricazione, ma una crescita in rapporto alle proprie linee: dando ricevo, e ricevendo do. Una relazione di mutualità coinvolge a pari titolo tutte le componenti del sistema.

N

Non-Traditional Student

Termine presente nei documenti europei, indica studenti le cui famiglie di origine non hanno avuto esperienze universitarie (*first generation student*), studenti provenienti da famiglie con basso reddito, studenti provenienti da gruppi etnici minoritari, con delle basse votazioni di partenza, studenti lavoratori, studenti provenienti da aree rurali, così come studenti adulti e studenti con disabilità. Questa categoria di studenti è maggiormente esposta al rischio di esclusione e *drop-out*, perché essi possono esperire maggiori difficoltà di partecipazione attiva alla vita universitaria, in assenza di adeguati servizi.

Narrare

Processo comunicativo, mediante il quale esponiamo eventi reali o fantastici, così come emozioni, credenze e intenzioni, in relazione a esperienze vissute in prima persona o da altri. Attraverso la narrazione si è in grado non solo di rievocare tali esperienze al fine di renderle note a se stessi o ad altri, ma soprattutto di metterle in relazione tra di loro sotto forma di racconto.

Il narrare è, inoltre, un atto relazionale, per cui narriamo sempre a dei potenziali interlocutori, anche quando non condividiamo la narrazione con altre persone. Tuttavia, la narrazione non è mai la riproduzione fedele di quanto avvenuto, piuttosto ogni volta che narriamo tendiamo a interpretare, a dare un senso a quanto accaduto, proponendo una nostra versione soggettiva dell'esperienza stessa.

La narrazione rappresenta un dispositivo privilegiato di intervento nelle attività con studenti: ad esempio, narrare la propria storia universitaria, così come un evento specifico accaduto a noi o a qualcun altro, può aiutare lo studente a mettere in parola esperienze che ancora non è riuscito a raccontare, a condividerle con gli altri e a rivederle da un'angolazione diversa, con il fine ultimo di orientare in maniera efficace le azioni future.

R

Relazione

Corrispondenza o congiunzione che si stabilisce, in modo sostanziale o casuale, tra due o più entità (persone e gruppi, oggetti e fatti, situazioni

e attività, istituzioni e categorie, eventi, valori, ecc.), ovvero tra due o più persone in un dato momento.

La relazione che si stabilisce tra lo studente e l'operatore all'interno del contesto di intervento (consultazione individuale o di gruppo ecc.) può avere una funzione "terapeutica", nella misura in cui consente all'operatore di osservare le modalità di funzionamento dello studente nella relazione, così da riconoscerne, esplicitarne, condividerne limiti, risorse, potenzialità, bisogni e paure, favorendone la consapevolezza.

Resilienza

Capacità/funzione di un soggetto di adattarsi flessibilmente a una situazione avversa con la quale può impattare durante il corso della vita. La resilienza viene intesa, da un lato, come un processo dinamico, che richiede diverse competenze e/o capacità individuali/familiari o, dall'altro, come essa stessa una capacità individuale o un tratto di personalità. Si può parlare di resilienza solo nel momento in cui la persona o la famiglia si trovano a dover fronteggiare una crisi, un trauma, uno stress, e comunque una dimensione di rischio.

Riflessività

Processo mediante il quale una persona è in grado di ripensare alla propria esperienza, utilizzando una diversa prospettiva e conferendole, così, un significato innovativo. Può essere intesa come una competenza mediante la quale siamo in grado di valutare in maniera consapevole e meditata non solo che cosa sta accadendo, ma anche le modalità con cui mettiamo in atto un determinato comportamento e le motivazioni alla base del nostro agire. È quindi una modalità conoscitiva che si apre all'incertezza e alla novità insita in ogni esperienza e che si contrappone a un modo di conoscenza di natura impulsiva e ripetitiva, ancorato a saperi routinari o già sperimentati. In ambito universitario, la riflessività è considerata una competenza trasversale ai diversi ambiti disciplinari e si ritiene che essa sia funzionale al successo accademico degli studenti, in quanto può consentire loro di analizzare i fattori che possono aver influito sulla messa in atto di comportamenti non efficaci sul piano dello studio e delle relazioni universitarie.

S

Sense of Coherence

Orientamento generale verso il mondo e verso il proprio futuro, capacità

di comprendere la realtà circostante (dimensione cognitiva), di elaborare il proprio orizzonte di vita (dimensione motivazionale) e di plasmare ogni difficoltà, ogni fattore di stress o episodi tragici, utilizzandoli a proprio favore attraverso molteplici e variegate strategie di resistenza (dimensione comportamentale). I fattori che sostanziano il Senso di Coerenza sono: a) il senso di comprensibilità, b) il senso di affrontabilità e c) il senso di significatività. Il Senso di Coerenza è quindi un orientamento globale, che esprime la misura di una sensazione di fiducia costante, penetrante e dinamica rispetto al fatto a) che gli stimoli della vita siano strutturati, spiegabili e prevedibili, b) che siano disponibili risorse per poter affrontare le sfide che questi stimoli comportano, c) che tali sfide valgano il nostro impegno e sforzo, in quanto possiedono un significato.

Separazione

Condizione di chi è separato, distinto, dopo essere stato unito. Per questo si caratterizza come un aspetto dell'esperienza di vita comune a tutti. La prima separazione che l'uomo affronta è di tipo corporeo, alla nascita. Nei primi anni di vita, gli adulti sono impegnati nel favorire, anche attraverso un buon ambiente, la crescita psicofisica del bambino, in un faticoso dialogo tra le tappe della crescita corporea sensoriale e quella psichica. Il buon esito di questo processo consente e prepara alle altre separazioni e perdite che si susseguiranno nella vita. I momenti di cambiamento, di passaggio, di crescita, che si avvicinano nel corso dell'esperienza delle persone, richiedono una riorganizzazione degli assetti e degli equilibri mentali e fisici. Talvolta questi momenti pongono le persone davanti a difficoltà collegate alle prime fasi del processo di separazione e di sviluppo, producendo comportamenti meno evoluti e poco funzionali al benessere, collegati a quelle fasi precoci in cui inconsapevolmente ci si rifugia. Questo succede, ad esempio, quando, davanti a un momento di cambiamento le persone mangiano o fumano di più.

Successo formativo

Capacità di un individuo di portare avanti un progetto personale nel quale si riconosce e attraverso il quale si sente realizzato. Non sempre il successo formativo ha a che fare con un risultato ambizioso e competitivo, quale ad esempio il conseguimento di una laurea forte. Tanto meno con l'acquisizione di beni materiali. Una scelta di successo è quella che consente alla persona di sentirsi motivata e soddisfatta di sé, del percorso intrapreso, delle proprie conoscenze e competenze. Una persona di successo si sente attivamente partecipe e inclusa nel proprio contesto formativo o/e professionale e di vita, rispetto al quale si sente parte integrante, contribuendone allo sviluppo.

U

Underachieving Student

Studenti che rendono meno di quanto potrebbero potenzialmente fare. Nello specifico, il “sottorendimento” può essere dovuto a molti fattori, che hanno spinto a distinguere in letteratura diversi tipi di *underachievement* e, inoltre, questa popolazione di studenti si associa spesso alla categoria di studenti ‘non traditional’ la cui partecipazione alla vita universitaria è vincolata da fattori strutturali (cfr. *supra* la voce corrispondente). Tra gli studenti *underachieving* ci possono essere studenti di intelligenza superiore alla media, i cui risultati sono significativamente al di sotto delle loro elevate potenzialità (*underachiever* dotati). Più frequentemente vi sono studenti con normali potenzialità, che non raggiungono buone prestazioni nello studio a causa di DSA, disturbi dell’attenzione, strategie di memorizzazione ecc. Si distinguono, inoltre, forme ‘croniche’ di *underachievement* da quelle situazionali. Uno studente è definito “*underachiever* situazionale” quando la *performance* scende temporaneamente al di sotto del livello atteso, spesso per reazione a stress personali o situazionali.

Sezione Anti-Discriminazione e Cultura delle Differenze (SAD)



La **Sezione Anti-Discriminazione e Cultura delle Differenze** si ispira alla *Carta dei diritti umani* e al Principio di Pari opportunità e non **discriminazione** e ha come obiettivo quello di promuovere una cultura delle **differenze** e la realizzazione di buone pratiche tese a informare, prevenire e contrastare le violazioni dei diritti umani e le prevaricazioni legate agli **stereotipi di genere**, all'etnia, all'**orientamento sessuale** e a sostenere percorsi di inclusione.

In una società **eterosessista** e caratterizzata da un evidente **binarismo di genere**, in cui lo **stigma** sociale si ripercuote su tutti coloro a cui viene riconosciuta una divergenza dalla norma, facile bersaglio diventa la comunità **LGBTQI**. La Sezione si impegna per fare in modo che l'informazione e la diffusione di una cultura più inclusiva riesca a contribuire alla destrutturazione di stereotipi e **pregiudizi**, nonché alla prevenzione delle diverse forme di prevaricazione, come ad esempio il **bullismo omofobico**.

B

Binarismo di genere

Sistema ideologico e non scientificamente fondato che spinge a credere nell'esistenza di soli due generi, quello maschile e quello femminile, e nel fatto che essi debbano corrispondere automaticamente al sesso assegnato alla nascita. Si tratta di un dispositivo culturale che perpetua giudizi negativi sulle persone che non si presentano come confacenti agli stereotipi di genere, che spinge a valutare negativamente tutti i generi che non rientrano in tale visione binaria. È anche detto genderismo. Il fine dell'inclusione è perseguito anche attraverso la diffusione di una cultura non genderistica e discriminatoria, attraverso percorsi di destrutturazione degli stereotipi di genere.

Bullismo omofobico

Insieme di comportamenti violenti a causa dei quali un alunno viene esposto/a ripetutamente a esclusione, isolamento, minaccia, insulti e aggressioni da parte del gruppo dei pari, di una o più persone che stanno nel suo ambiente più vicino. Gli aggressori o "bulli" si servono dell'omofobia, del sessismo, e dei valori associati all'eterosessismo per squalificare e de-umanizzare la vittima che, in generale, non potrà uscir fuori da sola da questa situazione, in cui possono trovarsi non solo i giovani gay, lesbiche, transessuali o bisessuali, ma anche qualunque persona sia percepita o rappresentata come fuori dai modelli di genere normativi.

C

Coming out

Processo che indica la volontà e l'atto di rivelare agli altri e a se stessi il proprio orientamento sessuale e la propria identità di genere; nella prima accezione indica l'accettazione interiore della propria omosessualità e identità di genere, nella seconda indica il gesto di esternalizzazione degli stessi. Si distingue dall'*outing* che invece rappresenta la pratica violenta di rivelare pubblicamente l'orientamento sessuale di una persona senza il suo consenso.

D

Differenze

Termine che indica la valorizzazione delle specificità di cui ogni individuo è portatore. In quanto tale si distingue dal concetto di diversità che, al contrario, implica un pregiudizio e l'assunzione di un atteggiamento non inclusivo. Per favorire l'affermarsi di una cultura delle differenze è necessaria anche una vigilanza sul linguaggio e ciò giustifica l'impegno a diffondere un linguaggio politicamente corretto.

Discriminazione

Trattamento non paritario attuato nei confronti di un individuo o un gruppo di individui in base alle loro caratteristiche (come genere, etnia e religione) e/o appartenenza a una particolare categoria sociale. Essa può essere diretta o indiretta. Nel primo caso avviene nel momento in cui una persona è vittima di discriminazione, nel secondo si verifica quando, a livello legislativo, si prendono provvedimenti i quali, apparentemente neutri, contengono elementi discriminanti.

E

Eterosessismo

Sistema ideologico che nega, denigra e stigmatizza ogni forma di comportamento, identità, relazione e comunità non eterosessuale. Esso determina l'imposizione dell'eterosessualità come norma, poiché ritenuta l'unico orientamento sessuale corretto e legittimato socialmente.

G

Genere

Il termine si riferisce all'appartenenza alla categoria sociale e culturale di maschile e femminile costruita sulla base delle differenze biologiche tra i sessi, ovvero maschio/femmina. Il genere è qualcosa che varia nel tempo e nello spazio: il femminile di oggi è molto differente dal femminile degli anni '20, così come il femminile di oggi a Napoli non coincide con il

femminile di oggi in Afghanistan. Ogni persona può riconoscere un senso intimo e profondo di appartenenza a tali categorie sociali e culturali, nonché un'aderenza totale o meno a questi. Quando tali categorie diventano rigide e fisse, danno vita agli stereotipi di genere.



Identità sessuale

Dimensione complessa dell'identità generale di una persona, si può intendere come la dimensione soggettiva e personale del proprio essere sessuato, costruita attraverso l'interazione di aspetti biologici, psicologici, socioculturali ed educativi. Si compone di quattro elementi: 1) sesso biologico; 2) identità di genere, ossia il riconoscimento soggettivo e profondo, conscio e inconscio, di appartenere a un sesso e non all'altro; 3) ruolo di genere, ossia l'insieme dei comportamenti e delle attitudini che nell'ambito di un dato contesto socioculturale sono riconosciuti come appartenenti al maschile e al femminile; 4) orientamento sessuale, ossia la direzione del desiderio sessuale e affettivo verso una persona dello stesso sesso (omosessualità), del sesso opposto (eterosessualità) o di entrambi i sessi (bisessualità).

Intersessualità

Condizione tipica di persone nate con caratteristiche anatomiche eterogenee (cromosomi, genitali o organi riproduttivi) che, per loro natura, non consentono di definirle come maschi o femmine. Ciò può essere evidente alla nascita o diventare tale nel corso della crescita.



LGBTQI

Acronimo di derivazione anglosassone che indica originariamente, nella forma LGBT, le persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender e transessuali. Recentemente tale acronimo si è esteso anche alle persone che vivono una condizione intersessuale e a coloro che si identificano come *queer*, modificandosi in LGBTQI.

M

Minority stress

Profondo disagio psicologico, legato al fatto di appartenere a una “minoranza sessuale”, che impedisce di vivere serenamente la propria condizione di omosessuale o *transgender*. Esso si riferisce agli episodi di discriminazione, stigma e violenza subiti dalle persone LGBT. Si compone di tre dimensioni quali: 1) omofobia interiorizzata, 2) stigma percepito e 3) esperienze vissute di discriminazione e violenza.

O

Omogenitorialità

Rapporto di parentela e affiliazione che lega un bambino a una coppia di persone omosessuali. Il Centro SInAPSi è in rete con l'Associazione “Famiglie Arcobaleno” (famiglie con genitori dello stesso sesso), con la quale realizza eventi di sensibilizzazione e/o di formazione.

Omonegatività

Più comunemente detta omofobia, si compone di tre dimensioni: individuale, culturale-sociale-interpersonale e istituzionale. La prima è di natura affettiva e cognitiva e si manifesta nell'insieme di pregiudizi, stereotipi e credenze riguardanti l'omosessualità; la seconda fa riferimento all'omosessualità come fenomeno psico-sociale e rappresenta la sfera agita e comportamentale dei pregiudizi; la terza descrive l'omonegatività agita a livello familiare, lavorativo e scolastico.

Omonegatività interiorizzata

L'insieme di atteggiamenti e sentimenti negativi che una persona omosessuale può arrivare a provare nei confronti della propria e altrui omosessualità a causa dell'interiorizzazione dei pregiudizi, dei valori e degli atteggiamenti discriminatori veicolati da una società eterosessista. Si esprime attraverso sentimenti di vergogna, odio e inferiorità verso la propria e altrui omosessualità; difficoltà a effettuare il *coming out*; scarsa accettazione di sé e bassa autostima.

P

Pregiudizio

In psicologia sociale, un'opinione preconcepita concepita non per conoscenza precisa e diretta del fatto o della persona, ma sulla base di voci e opinioni comuni.

Un pregiudizio è fondato culturalmente e socialmente, per cui ogni società avrà dei pregiudizi più o meno condivisi da tutti i suoi componenti. I pregiudizi frequentemente si formano soprattutto nei confronti di persone appartenenti a un gruppo diverso dal nostro, per genere, etnia, religione, di cui necessariamente si ha una conoscenza meno approfondita, e di cui si è quindi meno in grado di vedere le differenziazioni interne. Le persone inserite in un gruppo tendono ad accentuare le differenze, che portano a una distinzione del gruppo di appartenenza rispetto agli altri e a cercare quindi di favorire il proprio gruppo.

Q

Queer

Termine di derivazione anglosassone che indica una condizione soggettiva in cui non ci si riconosce nelle identità e nelle categorie precostituite di maschile/femminile, etero/omo, imposte dalla società.

S

Sessismo

Sistema ideologico che struttura i rapporti tra i sessi solitamente a discapito del sesso femminile. Si tratta, dunque, di una forma di discriminazione basata sulla presunta superiorità di un sesso (maschile) rispetto all'altro (femminile).

Stereotipi di genere

Rappresentazioni mentali aprioristiche e stabili, che attribuiscono determinate caratteristiche agli uomini, alle donne e ai rapporti tra loro; sono

volti pertanto a mantenere invariati i ruoli sociali. Essi sono descrittivi in quanto illustrano come uomini e donne sono, ma anche prescrittivi, poiché indicano come gli uomini e le donne dovrebbero essere.

Stigma

Fenomeno sociale che attribuisce una connotazione negativa a un membro/gruppo/comunità tale da declassarlo a un rango inferiore. Viene costruito in quattro fasi: 1) scelta delle differenze che possono essere utilizzate per discriminare; 2) attribuzione di stereotipi negativi alle categorie scelte; 3) distinzione tra stigmatizzati e no; 4) perdita di *status* per l'individuo/categoria stigmatizzata.

T

Teoria gender

Modo improprio di riferirsi agli Studi di Genere, di cui si propone una visione distorta. Questi studi nascono negli Stati Uniti nella seconda metà del Novecento e mirano ad approfondire le diverse dimensioni dell'identità sessuale per poi intrecciarsi, negli anni Settanta, con riflessioni sulla condizione dell'universo femminile, emblema della radicata marginalizzazione delle minoranze (come la disabilità e l'etnia). Più di recente, hanno abbracciato anche la dimensione legata alle minoranze sessuali. Tali studi, quindi, non negano le differenze e le varianti di genere, ma permettono di comprenderne il senso, andando al di là del loro rifiuto e stigmatizzazione, proponendo modelli culturali e educativi più rispettosi e inclusivi di tutti gli individui e dei vari modi di vivere le proprie identità.

Terapie riparative

Forme di psicoterapie che, partendo dal pregiudizio – infondato – che l'omosessualità sia una patologia, affermano che sia possibile modificare l'orientamento da omosessuale a eterosessuale. Esse non hanno alcun tipo di fondamento scientifico e pertanto sono state vietate dalle più autorevoli organizzazioni mondiali per la Salute Mentale.

Transfobia

Reazione di paura, disgusto e discriminazione nei confronti delle persone transessuali o *transgender*.

Transgender

Persona che non sente di rientrare nei modelli socioculturali rigidamente

imposti di maschile/femminile e travalica pertanto ruoli e atteggiamenti legati al proprio genere. Pur non sentendo di aderire a tali modelli, vissuti come arbitrari, le persone *transgender* non producono alcuna domanda di modificazione dei caratteri sessuali primari o secondari.

Transessuale

Persona che vive una discordanza tra il sesso biologico e l'identità di genere. Queste persone, a differenza dei soggetti *transgender*, pongono alla scienza medica una domanda di modificazione dei caratteri sessuali primari e secondari e chiedono di potersi sottoporre alla "Riattribuzione Chirurgica del Sesso" come previsto dalla legge n.164/82. Tale condizione è indipendente dall'orientamento sessuale.

U

Unioni civili

Riconoscimento giuridico della convivenza tra due persone, siano esse omosessuali o eterosessuali che, a seconda del Paese in cui è stata sancito, assume forme legali diverse. Non può essere equiparata al matrimonio poiché essa prevede minori tutele e meno diritti.

V

Violenza di genere

Qualsiasi atto di violenza che comporta, o è probabile che comporti, una sofferenza fisica, sessuale, psicologica o una qualsiasi altra forma di sofferenza per la donna. Tale concetto comprende anche le minacce di tali violenze, nonché le forme di coercizione e di privazione arbitraria della libertà personale sia che si verifichino nel contesto della vita privata sia che accadano in quella pubblica.

Sezione per la Promozione dell'Occupabilità (SPO)



La Sezione SPO – **Servizi per la Promozione dell'Occupabilità** – si rivolge sia agli studenti dell'Ateneo che stanno per raggiungere il traguardo della laurea (triennale o magistrale) sia ai laureandi/laureati che desiderano definire un personale progetto professionale e orientarsi sulle strategie da adottare per promuoversi al meglio nel mondo del lavoro. Quest'obiettivo è perseguito restituendo centralità alla persona come agente e come responsabile per il proprio progetto formativo e professionale. Gli interventi, pertanto, in accordo con tale prospettiva, collocano la persona nel ruolo di **risorsa umana**, implementandone **competenze** di gestione degli scenari critici e strategici, che ostacolano o promuovono la ricerca e il mantenimento del lavoro.

In particolare, nell'ambito dei diversi servizi attivati dalla Sezione SPO, il percorso di **Bilancio di competenze** (BdC), messo a punto con i giovani laureandi e neolaureati, attraverso la creazione di un **ambiente di apprendimento** interattivo, favorisce:

- lo sviluppo di **competenze trasversali** attraverso attività di **formazione** esperienziale, per sostenere gli studenti nella transizione dal percorso universitario al mondo del lavoro (attivazione di processi di **empowerment** e di **agency** personale, processi, questi, necessari per poter scegliere e progettare con consapevolezza e in piena autonomia il proprio futuro);
- lo sviluppo di **entrepreneurship**, per incentivare e supportare gli **stakeholder** nella costituzione di idee ed attività imprenditoriali;

- la conoscenza degli strumenti per la ricerca attiva del lavoro (CV, lettera di presentazione, ecc.) e dei processi di selezione (colloquio, *assessment*, ecc.).

In linea con la strategia della ***flexicurity*** che chiede di spostare l'attenzione dalla difesa del "singolo posto di lavoro" alla promozione dell'**occupabilità** del soggetto, diviene fondamentale promuovere negli studenti universitari e nei laureati/laureandi l'autovalutazione e l'implementazione delle **competenze trasversali** e delle **competenze auto-orientative** (pensare e scegliere consapevolmente il proprio futuro), consentendo così ai soggetti di promuovere una maggiore **agency** personale, capacità, questa, indispensabile per porsi nel mercato del lavoro con un personale progetto professionale aderente al contesto. Inoltre, nell'ottica del ***Diversity management***, la sezione si occupa anche di promuovere azioni di **placement specializzato**, in continuità con le attività della Sezione Disabilità.

A

Agency/Autoefficacia

Capacità di agire attivamente e trasformativamente nel contesto in cui si è inseriti. Tale funzione riguarda sia i singoli individui sia i gruppi e si traduce operativamente nella facoltà di generare azioni mirate a determinati scopi in maniera intenzionale e indipendentemente dall'esito. I processi agentivi sono quelli volti a promuovere la capacità del soggetto di prendere decisioni, di controllare e orientare il suo percorso esistenziale e professionale (*self-directed learning*). Il senso di autoefficacia percepita, ovvero la convinzione di poter esercitare attivamente un'influenza sugli eventi, è il processo cognitivo chiave alla base dell'agentività umana.

Ambiente di apprendimento

Luogo fisico o virtuale, ma anche spazio mentale e culturale, organizzativo ed emotivo/affettivo insieme. Possiamo provare a definire l'ambiente di apprendimento come "spazio d'azione" creato per stimolare e sostenere la costruzione di conoscenze, abilità, motivazioni e atteggiamenti. In tale "spazio d'azione" si verificano interazioni e scambi tra gli attori (p. es. studenti e operatori del SInAPSi), sulla base di scopi e interessi comuni, e gli studenti hanno modo di fare esperienze significative sul piano cognitivo, affettivo/emotivo, interpersonale/sociale.

B

Bilancio di competenze

Percorso di auto-valutazione guidata delle competenze trasversali, condotto da psicologi e pedagogisti, utilizzando diversi strumenti (questionari di autovalutazione, dispositivi narrativi etc.). Il Bilancio di Competenze (BdC), quale strumento di promozione personale e professionale, si pone i seguenti obiettivi:

- conoscere il proprio potenziale di occupabilità;
- migliorare la conoscenza del sé e delle competenze acquisite (*hard e soft skills*);
- individuare i profili professionali d'interesse;
- pianificare un progetto di sviluppo professionale;
- conoscere i principali strumenti di *self-marketing*.

C

Competenze

Insieme di abilità e capacità connesse all'esecuzione di un determinato lavoro-compito. Storicamente per competenza si è inteso saper fare una certa cosa (*know-how*) in relazione a un dato ruolo/mansione da svolgere. Il significato attribuito ai termini abilità/competenza è entrato in crisi quando si è dimostrato totalmente inadeguato a rispondere alle domande dell'attuale società, caratterizzata da una rapida obsolescenza dei saperi e delle conoscenze. Il concetto di *know-how*, come *saper fare* precodificato, ristretto all'esecuzione del compito, è stato superato a favore di un'idea di competenza allargata, che si caratterizza in termini di apertura, flessibilità, trasversalità. Si parla di *competenze chiave*, o più propriamente secondo l'espressione anglosassone *core competencies*, proprio a sottolineare il principio della trasferibilità nei diversi contesti lavorativi e professionali, senza che queste siano legate a specifici ambiti tecnico-specialistici. Le *core competencies* hanno, quindi, una natura complessiva ed evolutiva legata allo sviluppo del soggetto.

Competenze auto-orientative

Abilità di pensare e scegliere consapevolmente il proprio futuro. Queste risorse identificano l'insieme di caratteristiche, abilità, atteggiamenti e motivazioni personali necessari per fronteggiare efficacemente compiti orientativi specifici (come ad esempio la scelta del corso di studi, la ricerca del lavoro, il ricollocamento, etc.), che possono risultare disponibili allo studente in maniera autonoma (attraverso i naturali processi evolutivi) o essere potenziate attraverso azioni orientative specifiche (come quelle offerte dai percorsi di Promozione all'occupabilità di SInAPSi). Sapersi orientare in maniera consapevole ed efficace, difatti, richiede, oltre al possesso di alcune condizioni oggettive di partenza (accesso all'istruzione, pari opportunità), anche lo sviluppo di competenze personali che facilitino l'attivazione di questo processo e ne aumentino l'efficacia. La maturazione di tali competenze orientative è legata allo sviluppo della capacità di darsi degli obiettivi di crescita (personale e/o professionale), di investire delle energie per il raggiungimento di un obiettivo, di costruire dei progetti individuali, assumendosi responsabilità e rischi connessi alla loro realizzazione.

Competenze trasversali

Qualità che utilizziamo nello studio e/o lavoro, ma anche in ogni altro ambito della nostra vita. Si tratta di quell'insieme di qualità e abilità che ci

rende unici.

Le *competenze trasversali* o *soft skills*, si possono dividere in 4 gruppi, ovvero:

- **Competenze personali:** Si riferiscono alla conoscenza che si ha di se stessi, una conoscenza che fa riferimento ai punti di forza e debolezza e a come gli studenti possono sfruttarli/implementarli al meglio per lo svolgimento di un determinato lavoro/compito.

- **Competenze comunicative:** Si riferiscono alle capacità di relazionarsi con gli altri, comprendere le altrui esigenze e comportarsi di conseguenza. Fanno parte di questa categoria qualità come l'empatia, la capacità di ascoltare, di comunicare in modo semplice e chiaro, di farsi capire da interlocutori diversi, la capacità di persuadere gli altri a seguire i propri progetti.

- **Competenze cognitive:** In un mondo come il nostro, dove siamo inondati da informazioni, l'acquisizione della capacità di sintesi e di analisi (saper scegliere e/o sintetizzare le informazioni e le conoscenze giuste), risulta essenziale per gli studenti ai fini del perseguimento dei propri scopi. Il *problem solving* (parola usata spesso negli annunci di lavoro) fa parte di queste capacità e si riferisce al saper affrontare i problemi in modo costruttivo, cercando la migliore soluzione possibile, valutando le alternative e l'impatto che queste hanno sul risultato finale.

- **Competenze organizzative:** Essere organizzato vuol dire saper: programmare, organizzare, controllare, valutare e correggere le attività da svolgere, per realizzare un compito nel minor tempo possibile e con il minor uso di risorse. Quindi, per gli studenti il possesso di tali competenze può rendere più agevole la pianificazione del lavoro, la gestione dei tempi di studio/lavoro, il monitoraggio delle attività, adattandosi ai differenti contesti.

D

Diversity Management

Letteralmente "Gestione della diversità", può essere definito come gestione dell'insieme delle differenze che appartengono agli individui di una unità sociale. L'attenzione a questo tema si è modificata negli anni, passando da un approccio restrittivo, in cui si consideravano come elementi di interesse soltanto quelli "visibili", ad es. il genere, l'etnia, la disabilità; fino a un approccio più estensivo, in cui l'attenzione alla diversità si sposta verso caratteristiche meno visibili come la personalità, l'orientamento sessuale

e l'identità di genere, la formazione, la religione.

L'interesse delle organizzazioni aziendali a questo tema nasce alla fine degli anni '80 negli USA, a causa della progressiva trasformazione della forza lavoro. Le organizzazioni si sono dapprima concentrate sul perseguimento di un obiettivo esclusivamente demografico (composizione della diversità della popolazione), per interessarsi poi della relazione tra diversità nella forza lavoro e *performance* organizzativa. Nell'ultimo decennio, grazie alla progressiva sensibilizzazione delle imprese verso temi di solidarietà sociale, di inclusione, di sostenibilità, occuparsi della diversità organizzativa vuol dire soprattutto rimuovere gli ostacoli alla piena partecipazione dell'individuo ai processi decisionali e al senso di appartenenza al gruppo.

E

Empowerment

Processo di promozione delle potenzialità individuali. Il termine rimanda all'obiettivo di incoraggiare dinamiche di autoefficacia, fiducia in se stessi e autodeterminazione a livello decisionale negli studenti universitari e nei laureandi/laureati, incoraggiando questi ultimi ad appropriarsi consapevolmente del proprio personale progetto di vita.

Entrepreneurship

Uno dei fondamenti su cui l'Unione Europea basa le sue politiche di sviluppo, in quanto contribuisce alla creazione di posti di lavoro e alla crescita. Essa permette di realizzare le potenzialità personali e sostiene la concorrenzialità. Ha un carattere multidimensionale e taglia trasversalmente contesti diversi. Nello specifico, è connessa con la capacità di sfruttare la creatività o l'innovazione. L'imprenditorialità è innanzitutto uno stato mentale. Si tratta della motivazione e della capacità del singolo, da solo o nell'ambito di un'organizzazione, di riconoscere un'occasione e di trarne profitto al fine di produrre nuovo valore o conseguire il successo economico. Creatività o innovazione sono necessarie per entrare nel mercato esistente, in maniera competitiva, per cambiarlo o persino crearne uno nuovo. Per trasformare in successo un'iniziativa imprenditoriale è necessaria la capacità di combinare creatività o innovazione con una sana gestione e di saper adattare un'impresa per ottimizzarne lo sviluppo in tutte le fasi del suo ciclo di vita.

F

Flexicurity

Strategia che integra e combina flessibilità e sicurezza entro il mercato del lavoro. La *flexicurity* rappresenta uno sforzo, frutto dell'attuale contesto storico, volto a conciliare e combinare i bisogni dei lavoratori, fondati sulla sicurezza lavorativa, e l'esigenza del mercato del lavoro, fondato sulla flessibilità dei contratti. Tale strategia nasce al fine di ridurre al minimo i lunghi periodi di inattività lavorativa dei soggetti. Si fonda sulla messa in atto, quindi, di strategie di formazione continua, di politiche attive del lavoro e di un sistema di sicurezza sociale moderno.

Formazione

Processo di progressiva acquisizione, attraverso lo studio e l'esperienza diretta e/o indiretta, di una determinata "forma" personale, che include abilità, atteggiamenti, caratteristiche e competenze generali e specifiche connesse al *sapere*, al *sapere essere*, al *saper fare*. L'università rappresenta un luogo in cui la formazione degli studenti è strettamente connessa alla loro crescita personale e professionale.

O

Occupabilità

L'Isfol ha recentemente formulato un modello di "occupabilità sostenibile", volto a riconoscere il potenziale di risorse interne del soggetto nell'intreccio con variabili contestuali, curricolari e biografiche, in modo da esaltare il rapporto tra individuo e ambiente come legame imprescindibile per studiare e mettere in valore le reali competenze espresse dai soggetti, consentendo loro di porsi/riproporsi nel mercato del lavoro con un personale progetto professionale aderente al contesto. In merito all'occupabilità esistono tre livelli di analisi e di intervento, ossia:

- *occupabilità individuale*, che enfatizza il ruolo dell'individuo e delle sue risorse personali, concentrandosi sui fattori legati al capitale umano, sociale e psicologico;
- *occupabilità istituzionale*, che prende in esame il ruolo delle istituzioni. Si concentra sui fattori e sulle condizioni istituzionali e sulle politiche attive che possono favorire lo sviluppo dell'occupabilità;
- *occupabilità e mercato del lavoro*, che prende in esame il ruolo dell'am-

biente esterno. Sono considerate variabili connesse con i *trend* macro-economici e le condizioni del mercato del lavoro, che in vario modo influiscono sulle *chance* occupazionali e le opportunità di carriera degli individui.

La conoscenza del profilo di occupabilità individuale, unitamente alla possibilità di delineare una “mappatura” delle competenze, offre agli studenti il vantaggio di mettere a fuoco saperi e competenze maturate nel percorso di studi e, quindi, di scoprirsi “occupabili” sulla base di un dispositivo di *empowerment*, ovvero di accresciuta consapevolezza di sé e delle proprie risorse e prospettive occupazionali.

P

Placement (specializzato)

Termine inglese che letteralmente significa “collocamento”, ma nel campo dell’orientamento professionale identifica in maniera più ampia tutte quelle attività volte a favorire l’inserimento nel mondo del lavoro di un professionista. Nel contesto universitario fridericiano diventa *specializzato*, perché le attività sono volte a favorire anche l’inserimento lavorativo dei laureati e laureandi con disabilità.

R

Risorse umane

L’insieme degli individui che prestano la propria opera in una organizzazione nonché la funzione organizzativa che si occupa di gestire i processi che riguardano le persone in azienda. Tale categoria è passata dall’essere intesa come funzione di “gestione del personale”, con riferimento quindi agli aspetti più formali come la retribuzione, la posizione in azienda, il rispetto delle norme e dei compiti, fino alla concezione più moderna di “risorsa umana”, che tiene conto di aspetti più “soft” come la motivazione, l’aumento della consapevolezza (*empowerment*), lo sviluppo della persona, il benessere organizzativo.

S

Stakeholder

Tutti quei soggetti “portatori di interessi” nei confronti di un’iniziativa economica. In relazione alla modalità di interazione con l’attività economica aziendale, gli *stakeholder* si possono raggruppare in: *stakeholder interni*, clienti, fornitori, finanziatori (banche e azionisti), dipendenti e collaboratori, i quali operano direttamente nell’azienda; o *stakeholder esterni/istituzionali*, Stato, Pubblica Amministrazione, Ambiente e Comunità Locale, ovvero residenti di aree limitrofe all’azienda o gruppi di interesse locali, che non svolgono attività aziendali.

Inoltre, si può distinguere tra *stakeholder primari*, coloro che hanno una formale relazione contrattuale con l’impresa; e *stakeholder secondari*, persone o organizzazioni coinvolte indirettamente dalle azioni dell’impresa; *stakeholder strategici (o chiave)*, che possono essere di entrambi i primi due gruppi e hanno un’influenza significativa o importanza nell’azienda.

Le parole comuni

Nelle precedenti sezioni di questo glossario abbiamo ‘spacchettato’ le attività del Centro SInAPSi e presentato le idee, le nozioni, la terminologia che regge il suo operare in diverse aree. Giunti alla conclusione ci piace chiudere il cerchio e ricongiungerci al punto da dove eravamo partiti, a quelle parole comuni che esprimono l’unità di ispirazione e l’unitarietà di missione di SInAPSi *nel suo insieme* e che sono compendiate nell’acronimo che abbiamo scelto come nostro nome e che è già stato spiegato nell’introduzione.

Impegnati nella promozione dell’**inclusione** e, quindi, della **partecipazione attiva**, nonché delle **pari opportunità**, nell’attuare i nostri interventi non possiamo che ispirarci alla **prosumership**, ossia all’idea che i nostri ‘utenti’ hanno un ruolo attivo e sono dei co-costruttori delle nostre azioni. Al contempo, dato che l’inclusione non è un processo isolato, circoscritto, ma per sua natura espansivo e complesso, le nostre attività ci portano a interfacciarci con molte altre ‘realità’ e necessitano di **networking**, ossia di un intenso lavoro di rete.

Quella in favore dell’inclusione è un’opera costante che, se non vuole essere inane, deve corrispondere a criteri di **efficacia ed efficienza** e, per questo motivo, ci si deve dotare di strategie di **autovalutazione** degli interventi, che – attraverso un’**analisi di processo** – consentano di fornire una **valutazione dei servizi** e della loro **qualità**. Riteniamo che tale **monitoraggio** sia essenziale per verificare con regolarità che stiamo andando nella giusta direzione in quello che a noi del Centro SInAPSi piace chiamare *il viaggio dell’inclusione*.

A

Analisi di processo

Procedure di analisi, utilizzate entro il servizio di SInAPSi, volte alla valutazione dell'efficacia dei servizi offerti agli studenti e della qualità delle attività del Centro. Esse mirano a comprendere gli effetti di un intervento a partire dalla comprensione di quanto accade nel processo stesso, e non come risultato, per inferenza indiretta, della differenza tra *input* ed esito. Vedi anche le voci Autovalutazione, Monitoraggio, Qualità dei Servizi, Valutazione dei Servizi.

Autovalutazione

Un processo di valutazione può essere "esterno", affidato cioè a un agente terzo rispetto al processo produttivo oppure essere condotto da chi fa parte del processo stesso e della struttura committente e, in questo caso, si parlerà di "autovalutazione". Questa è la tipologia che adotta il Centro SInAPSi. Vedi anche le voci Analisi di processo, Monitoraggio, Qualità dei Servizi, Valutazione dei Servizi.

E

Efficacia ed efficienza

L'efficacia può essere considerata come la capacità di raggiungere un obiettivo prefissato. L'efficienza è la capacità di raggiungere quell'obiettivo con la minima allocazione di risorse (tempo, energie, ecc.). L'efficienza è quindi una misura di rapporto tra risorse impiegate (*input*) e prodotti/attività/servizi (*output*), per cui la sua valutazione implica l'analisi del processo tecnico-produttivo e della gestione dei fattori della produzione.

Equipe interdisciplinare e multidisciplinare

Un'*équipe* si definisce interdisciplinare quando è costituita da membri che svolgono un lavoro di gruppo finalizzato al raggiungimento di obiettivi comuni, condivisi e interdipendenti, attraverso un intervento integrato. Tutti i membri del gruppo condividono scopi e modelli, modalità organizzative, suddivisione del lavoro e attività di coordinamento. L'*équipe* interdisciplinare è multidisciplinare quando tutti i professionisti intervengono nell'ambito delle loro competenze specialistiche, collaborando con altre figure

professionali. L'*équipe* è, dunque, composta da varie professionalità con funzioni definite e chiare. Questo è il modello organizzato alla base delle prassi e dei modelli di lavoro che orientano il nostro centro.



Inclusione

Processo multidimensionale, dinamico e relativo a determinate condizioni storiche, volto a ridurre i confini economici, sociali e culturali tra coloro che sono inclusi ed esclusi da un contesto sociale. La logica alla base del concetto di inclusione, contrariamente alla logica dell'integrazione, non ingloba chi è fuori, ma è un processo di trasformazione, riconfigurazione e riorganizzazione degli assetti contestuali. L'inclusione è in continuo divenire ed è fondata su processi e politiche di partecipazione attiva e di pari opportunità. All'interno del contesto universitario includere significa dar valore alla persona con la sua specifica condizione psico-fisica, rimuovendo gli elementi che ostacolano la sua partecipazione alla vita universitaria e le impediscono di esprimere le sue capacità nel rispetto della propria individualità.



Monitoraggio

Processo di vigilanza continuo su alcuni parametri/caratteristiche ritenuti rilevanti. Questo significato originario si è ampliato dalla sua mera applicazione alle macchine e agli strumenti sino all'intero processo, a tutta una struttura operativa, includendo in essa anche le risorse umane. Il monitoraggio si è così diffuso in tutte le discipline, sia tecniche sia sociali, sempre con il significato generale di rilevazione di dati significativi sul contesto interessato. Vedi anche le voci Analisi di processo, Autovalutazione, Qualità dei Servizi, Valutazione dei Servizi.

N

Networking

Lavoro di rete, che consiste nella creazioni di legami, sinergie, connessioni tra varie risorse formali, informali, primarie e secondarie, al fine di promuovere il benessere individuale e comunitario. Esso dunque si riferisce alle azioni volte a promuovere legami e interconnessioni tra differenti risorse al fine di realizzare un intervento di supporto e aiuto.

P

Pari opportunità

Esigenza di uguaglianza giuridica e sociale fra uomini e donne, al fine di rivendicare la propria differenza di genere e di stabilire un giusto rapporto fra i sessi, prevenendo e contrastando qualsiasi forma di discriminazione. L'obiettivo delle "pari opportunità", dunque, è di realizzare una serie di iniziative e norme volte a determinare il superamento di condizioni avverse alla concretizzazione di un'effettiva parità uomo-donna.

Partecipazione Attiva

Si intende la partecipazione di un soggetto al proprio contesto sociale (lavoro, formazione, vita politica e associativa) e il suo pieno inserimento nella rete di diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino. Nell'ambito delle attività previste dal progetto di inclusione per studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento, la partecipazione attiva fa riferimento al coinvolgimento diretto nel proprio percorso universitario, a prescindere dalla propria condizione di salute e di apprendimento, senza chiedere che altri si sostituiscano al soggetto nella realizzazione dei propri obiettivi formativi.

Prosumership

Parola nata in ambito economico e poi allargatasi anche ad altre discipline, come la psicologia. È formata dalla parola *producer* o *professional* e dalla parola *consumer* e assume un significato diverso a seconda del contesto. La *prosumership*, l'"organizzazione di servizio", ha come obiettivo e metodo di lavoro l'implicazione del cliente nel processo produttivo. Il cliente non è più soltanto un fruitore, ma un attore che coopera alla realizzazione del bene e acquista la funzione del *prosumatore* (produttore e consumatore allo stesso tempo). Ci si riferisce a un "utente" o "cliente"

con un ruolo più attivo nelle fasi di creazione, produzione, distribuzione e consumo di un prodotto/servizio.

Q

Qualità dei servizi

Grado con cui un'organizzazione realizza la propria complessa missione sociale, per esempio quella di promuovere inclusione sociale e cittadinanza attiva nei contesti della vita universitaria. Vedi anche le voci Analisi di processo, Autovalutazione, Monitoraggio, Valutazione dei Servizi.

R

Referenti per l'inclusione

Ogni Dipartimento nomina fra i docenti ad esso afferenti un Referente per l'inclusione. Tale figura ha lo scopo di garantire la trasmissione delle informazioni, la promozione delle attività, il raccordo con i docenti. Per i servizi è un supporto irrinunciabile nelle azioni di sensibilizzazione e costruzione condivisa di un contesto in grado di accogliere le differenze di cui ogni studente è portatore. Il ruolo del Referente è indispensabile per organizzare e coordinare al meglio le attività che consentano di migliorare il livello di inclusione, oltre che degli studenti con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento, di tutti gli studenti che durante l' *iter* accademico incontrino difficoltà di varia natura.

V

Valutazione dei servizi

Processo che mira a comprendere la bontà delle scelte adottate in vista di un fine. Valutare significa esaminare in maniera esaustiva, critica e oggettiva l'adeguatezza degli obiettivi e la qualità delle azioni compiute in relazione ai risultati ottenuti, agli effetti provocati e ai bisogni che ci si prefigge di soddisfare. Vedi anche le voci Analisi di processo, Autovalutazione, Monitoraggio, Qualità dei Servizi.

Conclusioni

Una delle caratteristiche del Centro SInAPSi è lo scambio continuo di esperienze e riflessioni tra tutti i componenti delle varie sezioni e fra le varie sezioni. Anche questo Glossario non ha fatto eccezione, tanto che la si può considerare un'opera corale, che ha coinvolto tutti i colleghi, staff operativo interno e collaboratori esterni, tutti co-autori del testo. La potremmo definire un'autorialità distribuita e collettiva, fatta di discussioni e condivisione di idee, che ha sconsigliato l'assegnazione delle singoli voci a singoli autori.

Prima di licenziare questo glossario c'è una persona che teniamo a ringraziare con sentimenti di antica colleganza. Nella *newsletter* del Centro usiamo spesso la dicitura "Compagno di Viaggio", e ci piace richiamarla qui per esprimere la nostra gratitudine al Prof. Lucio Tufano il quale, prima della sua nomina all'Università di Palermo, è stato un membro dello staff operativo interno di SInAPSi e ha fornito, con passione e competenza, molti preziosi suggerimenti su una prima versione di questo piccolo volumetto.

Il risultato di questo glossario ci ha soddisfatti sia dal punto di vista personale che professionale, poiché ci ha reso consapevoli dell'elevato esito formativo che comporta il lavoro di un 'terminologo'.