



DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA

**GLI SPORTELLI D'ASCOLTO NEGLI ISTITUTI
SECONDARI E NEI CENTRI DI FORMAZIONE
PROFESSIONALE DELLE PROVINCE DI PARMA E
FORLÌ-CESENA**

PRIMI RISULTATI DELL'ANALISI QUALITATIVA

a cura di Cinzia Albanesi, Martina Stefanelli, Bruna Zani

Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

La ricerca è stata realizzata nell'ambito dell'accordo di Collaborazione fra il Garante Regionale per l'Infanzia e L'adolescenza e il Dipartimento di Psicologia- Università di Bologna per la realizzazione congiunta di attività nel settore della Promozione e Protezione dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza

OBIETTIVI DELLA RICERCA



Significato e «esperienza» dell'ascolto a scuola

- **perché** si ascolta? (qual è il significato dell'ascolto a scuola)
- **cosa** si ascolta? (che cosa portano gli studenti e le studentesse: problematiche, desideri)
- **come** si ascolta? (si ascolta bene? Lo sportello è in grado di «intercettare» i bisogni adolescenti?)
- **quanto**? (abbastanza? Si può facilitare ulteriormente l'ascolto)
- Come viene **visto** lo sportello/l'attività dello sportello di ascolto dagli attori scolastici?
- Criticità e **punti di forza**

PARTECIPANTI COINVOLTI NEI FOCUS GROUP

PARMA

14 partecipanti di cui:

- 4 psicologi
- 1 pedagoga
- 5 docenti Funzione Strumentale
- 2 docenti coordinatori
- 1 docente responsabile orientamento
- 1 tutor d'aula

FORLÌ - CESENA

16 partecipanti di cui:

- 3 psicologi
- 5 Dirigenti Istituti Secondari
- 1 Direttore CFP
- 4 Docenti Funzione Strumentale
- 2 docenti referenti sportello d'ascolto
- 1 Coordinatore CFP

Perché si ASCOLTA a scuola?



Il significato dell'ascolto

- La scuola come “luogo sicuro”
- Stare bene a scuola = stare bene fuori
- Unica opportunità di essere ascoltati
- Adolescenti come *persone*, non solo studenti
- Bisogno degli adolescenti di essere ascoltati
- Bisogno degli adolescenti di essere “visti”

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

“questa attività è importantissima, i nostri ragazzi è sempre più evidente che vedono nella scuola un luogo sicuro, più sicuro a volte della famiglia, quindi tante situazioni che erano rimaste nel silenzio sono emerse grazie all'intervento del tutor o della psicologa”

(Funzione Strumentale – Istituto Professionale)

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

“lo star bene a scuola comporta che i ragazzi abbiano un percorso di vita diverso [...] a volte vedi ragazzi che sono davvero in bilico, che basta pochissimo per cui loro possano prendere una strada che li porterà chissà dove e a volte davvero l'intervento lungimirante di qualche insegnante o di qualche occasione, un ascolto una possibilità ha permesso a noi di poterli rivedere dopo un po' di tempo e di dirci, ma guarda, ce l'abbiamo fatta”
(Docente Funzione Strumentale – Istituto Agrario).

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

“c'è un bisogno profondo di essere ascoltati da parte di questi ragazzi perché molto spesso non hanno la famiglia dietro, ci sono situazioni caotiche dietro, difficili, c'è di tutto dietro”

(Psicologa – CFP)

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

*“Lo sportello penso che sia una grande dimostrazione da parte della scuola di occuparsi non di studenti ma di persone “
(Psicologo – Liceo Scientifico)*

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

“il ritorno dei ragazzi, che riescono ad avere, è che si sentono finalmente ascoltati, ascolto è la parola chiave”
(Dirigente – Liceo Scientifico)

Perché si ASCOLTA a scuola?

Il significato dell'ascolto

*“ io direi che più che ascolti in certi casi è proprio che loro si sentono visti [..] a scuola magari li scocci un po', ma si sentono visti e di conseguenza poi l'ascolto viene a seguire”
(Psicologa – CFP)*

Cosa si ASCOLTA a scuola?



I contenuti portati dai ragazzi

- Dipendono dalla scuola di appartenenza
- Temi ricorrenti
- Violazione dei diritti dei minori

Cosa si ASCOLTA a scuola?



I contenuti portati dai ragazzi

Affettività, motivazione allo studio, gestione dello stress, relazioni amicali, difficoltà interpersonali, rapporto coi genitori, comportamenti a rischio, rapporto con se stessi, difficoltà economica.

Cosa si ASCOLTA a scuola?

I contenuti portati dai ragazzi

“Io psicologo è pubblico ufficiale, quindi quando abbiamo a che fare con dei minori che nel caso ci vengono a raccontare qualcosa che mette in pericolo loro, comunicazione su un abuso ecc.. dobbiamo segnalare”

(Psicologa – CFP)

Come si ASCOLTA a scuola?

Le **modalità** dell'ascolto

- Capacità di intercettare i bisogni degli adolescenti
- Differenze nelle professionalità coinvolte (docenti vs. psicologi)
- Ascolto formale vs. ascolto informale
- Ascolto focalizzato sui problemi vs. ascolto diffuso

Come si ASCOLTA a scuola?



Le **modalità** dell'ascolto

“ secondo me li intercettano ma in pochissima parte”
(Funzione Strumentale – Liceo Scienze Sociali)

Come si ASCOLTA a scuola?

Le modalità dell'ascolto

“di solito l'utilizzo che si fa è molto informale, è una figura molto elastica ormai è entrata nella vita della scuola, tutti ne usufruiscono ma senza prendere appuntamenti”

(Funzione Strumentale – Liceo Scienze Sociali)

“Da 7 anni invece abbiamo formalizzato la presenza di uno psicologo d'istituto che è presente almeno una volta la settimana per un'intera mattina, ed è a disposizione dei ragazzi, dei genitori, degli insegnanti e del personale della scuola che può prendere appuntamento ed accedere”

(Docente Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)

Come si ASCOLTA a scuola?

Le modalità dell'ascolto

“Però questo sportello è specifico per i casi gravi, nel senso che se ci sono delle problematiche particolari che noi evidenziamo come docenti lo invio allo sportello con lo psicologo”

(Docente Funzione Strumentale – ITC)

“lo sportello è uno strumento per promuovere il benessere cioè, è un ottica diversa dove lo sportello ci va anche il ragazzo che non ha particolari difficoltà ma è un ragazzo che vuole potenziare la sua prestazione scolastica”

(Psicologo – Liceo Scientifico)

Quanto si ASCOLTA a scuola?



La **frequenza** dell'ascolto

- *Il problema delle risorse*
- Monte ore non sufficiente

Quanto si ASCOLTA a scuola?

La frequenza dell'ascolto

“Poi in generale, di altro.. anche noi abbiamo il problema che hanno loro, la mancanza di fondi, lo sportello d'ascolto lo abbiamo sempre pagato in quel modo lì, quest'anno saremmo già partiti ma..”

(Responsabile Sportello – Liceo Scientifico)

“noi in passato, quando c'erano i fondi destinati all'educazione alla salute, avevamo anche noi degli interventi su tutta la classe con gli educatori ,poi queste cose sono andate scemando ovviamente perché mancavano i fondi, quindi ora abbiamo solo lo sportello d'ascolto pagato con i contributi degli studenti”

(Docente Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)

Quanto si ASCOLTA a scuola?

La frequenza dell'ascolto

“su prenotazione i ragazzi si prenotano, ce lo dicono, noi ci organizziamo per fare questi colloqui, di usare meno tempo possibile perché le ore sono in tutto un centinaio ma comprensive degli incontri nostri, dell'organizzazione di tutto.. effettivamente questo è un problema”

(Docente referente sportello – ITG)

“chiaro che io non posso far dei grandi progetti con lo psicologo, io l'anno scorso ho chiesto 60 ore per tutta la scuola perché mi hanno detto non chiederne di più quest'anno ho detto, senti almeno ne chiedo 65 perché..”

(Docente Funzione Strumentale – Agrario)

Quanto si ASCOLTA a scuola?

La frequenza dell'ascolto

“su prenotazione i ragazzi si prenotano, ce lo dicono, noi ci organizziamo per fare questi colloqui, di usare meno tempo possibile

“non è sufficiente l'attività che noi svolgiamo perché lo psicologo non riesca a far fronte a tutte le situazioni e quindi i casi che riesce ad affrontare sono minimi rispetto alla totalità dei casi che si presentano”

(Dirigente – Istituto Professionale)

chiederne di più quest'anno ho detto, senti almeno ne chiedo 65 perché..”

(Docente Funzione Strumentale – Agrario)

***Atteggiamenti* verso lo sportello**



Come viene visto lo sportello da ragazzi e docenti?

- Pregiudizi e paure dei ragazzi
- Psicologo e comunità scolastica
- Un'integrazione possibile?

Atteggiamenti verso lo sportello

“io credo che dobbiamo ancora combattere contro questo stereotipo perché c’è ancora radicato nella testa, anzi, mi pare che ultimamente si sia quasi rinforzata, questa idea che lo psicologo sia solo per i disturbati”

(Docente Referente Sportello – Istituto Professionale)

“si vergognano perché pensano che il CIC sia per chi ha problemi gravi, per i matti”

(Docente Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane)

Atteggiamenti verso lo sportello

“Quindi la questione di entrare dentro all’organico per quanto mi riguarda mi sembra fantascienza, già entrare nei consigli di classe mi è capitato poche volte..”

(Psicologo – Liceo Scientifico)

“è la scelta che abbiamo fatto proprio di avere lo psicologo che coincide con il coordinatore.. questo è un dato di fatto ma però il nostro CFP deve avere lo psicologo sempre la”

(Direttore – CFP)

Atteggiamenti verso lo sportello

“la scuola presidi e insegnanti... devono essere abituati a lavorare in questo senso [dell’ascolto] e comunque vedo che le cose cambiano piano piano, di anno in anno, se c’è una continuità, perché altrimenti si ricomincia sempre da capo..”

(Psicologo – Liceo Scientifico)

“Credo che la diffidenza forte che avevano alcuni docenti nei confronti di questo servizio sia stata proprio a poco a poco sciolta il fatto che vedevano che io davo udienza [..] Cioè il fatto che il dirigente stesso avesse presente il servizio e si relazionasse ciclicamente con il servizio è stato uno degli elementi che ha veramente abbattuto la diffidenza di alcuni”

(Dirigente – Liceo Linguistico)

***Reti e équipe* per l'ASCOLTO a scuola**

- Con soggetti esterni (coprogettazione)
- Dentro la scuola
- Tra scuole

Reti e équipe per l'ASCOLTO a scuola

« il servizio è co-progettato tra scuola e una ONLUS che ha fornito la cornice per attirare i finanziamenti, attraverso l'elaborazione di progetti io non so bene se regionali od europei... l'anno scorso questi finanziamenti esterni sono venuti meno ...a questo servizio è stata data la priorità e lo abbiamo pagato noi, ma è stato ugualmente co-progettato con la stessa realtà esterna»

(Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale)

Reti e équipe per l'ASCOLTO a scuola

« il nostro lavoro è sempre fatto in collaborazione con il coordinatore di classe e con i docenti della classe [...] se ci sono delle problematiche particolarmente urgenti sono i docenti delle classi che vengono da noi e ci presentano il caso e ci chiedono un supporto e ci chiedono un intervento [...] abbiamo visto che quando coordinatore e tutor sono in sintonia il lavoro è più efficace, è uno scambio di informazioni che è importante»
(Funzione Strumentale – Istituto Professionale)

«io non è che li conosca tantissimo gli insegnanti, conosco bene la mia referente, conosco altri un po' di più perché magari ho avuto modo di parlare con loro su richiesta loro»
(Psicologa – Liceo Scientifico)

Reti e équipe per l'ASCOLTO a scuola

«quello che manca è la rete tra le scuole, mentre sul territorio.. praticamente ciascuno di noi collabora con l'AUSL, spazio giovani, Provincia ecc.. però fra di noi.. no [...] però non c'è rete, anche noi che siamo i 3 licei scientifici, non c'è nessun legame.. se non perché ci conosciamo tra di noi»
(Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)

La valutazione dell'ASCOLTO a scuola



Come viene *valutato* il servizio di sportello?

- Problema degli strumenti
- Problema delle tempistiche
- Problema della misurabilità

La valutazione dell'ASCOLTO a scuola

Come viene **valutato** il servizio di sportello?

«secondo me noi non siamo capaci nel senso che la valutazione mediamente è stata utilissima, sono misure dell'attività che fai.. però anche i criteri per poter fare questo io non li conosco, non lo so come fare [...] noi lo facciamo in modo molto intuitivo»

(Responsabile Sportello – ITG)

«perché vedo che poi alla resa dei conti è molto difficile, tutto quello che si fa richiede molto tempo, che non ci sono metodi di verifica scientifica o oggettiva per cui andiamo molto ad intuito»

(Docente Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)

La valutazione dell'ASCOLTO a scuola

Come viene **valutato** il servizio di sportello?

*«utilizzare delle ore del monte ore dei delegati per fare questi progetti e quindi alla fine c'era un test di valutazione però poi li bisognava tirarlo giù, ci vogliono altre persone che lavorano lì, persone nella commissione di ri orientamento, persone nella commissione handicap.. cioè, coordinare tutto questo diventa una cosa difficile»
(Docente Funzione Strumentale – ITC)*

La valutazione dell'ASCOLTO a scuola

Come viene **valutato** il servizio di sportello?

*«quello che fa riferimento alla prevenzione è sempre un qualcosa di difficilmente valutabile perché non sapremo mai come sarebbe andata a finire se non ci fosse stato questo intervento»
(Docente Funzione Strumentale - ITG)*

*«il termine evidence based mi mette molto in crisi perché nonostante si cerchi tanto di valutare i dati in ingresso e in uscita, quando abbiamo a che fare con alcuni tipi di richiesta non è così facile quantificarli»
(Psicologo - CFP)*

Valore aggiunto dello sportello a scuola



- Gratuità ed accessibilità
- Funzione di “filtro”
- Strumento per favorire il successo scolastico

Valore aggiunto dello sportello a scuola



*“una parte molto importante è che svolge un’azione di prevenzione, perché diciamo così, c’è un servizio a scuola gratuito di facile accesso dove è possibile affrontare certe tematiche”
(Psicologo – Liceo Scientifico)*

Valore aggiunto dello sportello a scuola



“è percepito come una prima fase di approccio al problema per valutare in termini un po’ meno impegnativi se mio figlio o se io ho un problema davvero, e allora dopo lì è un altro il professionista a cui mi rivolgo”

(Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)

Valore aggiunto dello sportello a scuola

*“Ci siamo dati un obiettivo comune che è quello di creare condizioni più favorevoli per agganciare gli studenti, tenerli dentro al binario dell’istruzione”
(Dirigente – Istituto Professionale)*

*“è proprio uno strumento per affrontare un calo della motivazione allo studio, una difficoltà rispetto alle attese e ai risultati, il desiderio di cambiare scuola.. poi per creare anche uno spazio di pensiero per non fare delle scelte affrettate, quindi.. ci tengo a sottolineare che lo sportello ha due obiettivi, la persona e il corpo ma anche l’esperienza scolastica”
(Psicologo – Liceo Scientifico)*