

DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA

PROF.SSA BRUNA ZANI

Progetto di ricerca sugli Sportelli d'ascolto

Target: 2 province della regione Emilia-Romagna (da individuare sulla base di accordi con gli interessati)

1. Analisi quantitativa

1. Mappatura degli sportelli di ascolto presso gli istituti scolastici e gli enti di formazione

Occorre una mappatura della presenza degli sportelli d'ascolto negli istituti secondari di secondo grado e negli enti di formazione professionale delle due province. Individuare da quando è presente lo Sportello, le caratteristiche, le funzioni, le professionalità coinvolte, le modalità organizzative.

2. Rilevazione progetti relativi agli Sportelli d'Ascolto nei piani attuativi di zona

Rilevare le caratteristiche del progetto, se sono dedicati specificatamente agli sportelli di ascolto, oppure si rivolgono più in generale all'attuazione di politiche per il contrasto al disagio giovanile, assegnando un ruolo più o meno decisivo alla struttura dello sportello. Analizzare gli obiettivi dei progetti quali l'integrazione degli sportelli nella rete dei Servizi socio-sanitari del territorio distrettuale, la definizione e condivisione di procedure comuni in merito a segnalazioni, invii ai servizi territoriali e modalità d'intervento, e lo sforzo di adottare procedure comuni di raccolta dati e di monitoraggio del servizio. Individuare le istituzioni coinvolte (il Comune, le istituzioni scolastiche, le Asl e le cooperative sociali a cui il servizio è in alcuni casi può essere affidato).

2. Interventi qualitativi

E' opportuno un approfondimento qualitativo della ricerca, che consiste nella realizzazione di **3 focus group per ciascuna provincia**, con lo scopo di mettere a confronto i rappresentanti delle istituzioni coinvolte nella progettazione e gestione degli sportelli e gli operatori degli stessi. Un primo focus group sarà dedicato ai rappresentanti istituzionali. Al fine di ottenere una rappresentanza delle istituzioni scolastiche di tutto il territorio provinciale, evitando allo stesso tempo di organizzare incontri con numero troppo elevato di persone, si propone di allestire un incontro dedicato ai rappresentanti istituzionali e due incontri riservati agli operatori degli sportelli.

Le personalità che si prevede di invitare alla partecipazione dell'incontro "interistituzionale" sono:

- dirigenti scolastici, in rappresentanza di altrettante conferenze territoriali
- dirigenti/referenti degli enti di formazione professionale (da individuarsi tra gli enti che hanno attivato in questo anno scolastico esperienze di sportello/azioni dedicate di contrasto alla dispersione e alla promozione del successo formativo)

- rappresentante dell'Ufficio Scolastico Regionale
- rappresentante dei Servizi Sociali
- rappresentante dell'ASL
- referenti dei progetti inclusi nei Piani di Zona (es. figure di sistema di distretto, da definire alla luce di quanto emerso dall'esame degli ultimi Piani Attuativi)

Si prevedono altri due incontri riservati agli operatori degli sportelli, uno dedicato alle scuole di secondo grado e alla formazione professionale, e l'altro agli istituti comprensivi. Questa metodologia di composizione dei gruppi, di tipo orizzontale, consente di far dialogare tra loro le diverse realtà territoriali, mantenendo il più possibile omogenea la fascia di età degli alunni a cui il servizio è rivolto, rimandando a un successivo approfondimento il confronto tra le problematiche che caratterizzano la popolazione scolastica degli istituti di primo e di secondo grado.

L'incontro tra gli operatori degli istituti di secondo grado potrà essere così strutturato:

- 6-7 docenti che operano negli sportelli (suddivisi tra licei, istituti tecnici, istituti professionali, enti di formazione professionale in modo proporzionale alla presenza di tali scuole sul territorio)
- 6-7 consulenti esterni che operano negli sportelli (suddivisi in modo proporzionale per tipologia di istituto, professionalità e distretto di provenienza)

L'obiettivo principale di questa fase della ricerca dovrà essere, innanzitutto, quello di creare una rete di collaborazione e di condivisione delle problematiche e degli obiettivi tra i vari soggetti coinvolti. Può essere utile centrare la discussione su alcune tematiche, come il raccordo tra gli sportelli e i servizi territoriali e la definizione di procedure condivise di monitoraggio e di registrazione delle attività, per poi arrivare in un momento successivo della ricerca ad approfondire i temi delle funzioni dello sportello e delle professionalità in esso impiegate.

Infine, gli incontri previsti potranno essere un'occasione utile per restituire ai rappresentanti scolastici e istituzionali un primo quadro dei dati raccolti nella prima fase della ricerca, e per ricevere una loro prima impressione in tal senso.

2.1. Possibili stimoli di discussione nei focus group

a) Stimoli di discussione per il focus group interistituzionale

1. Presentazione e discussione dei risultati della ricerca quantitativa.
2. Raccordo tra Sportelli d'Ascolto e altri servizi del territorio. In che misura lo scambio di informazioni tra le diverse istituzioni è previsto; in che misura esso è realmente attivo e proficuo.
3. Procedure di registrazione degli accessi, procedure di monitoraggio e valutazione del servizio. In che misura è possibile uniformare tali procedure, tenendo conto anche delle eventuali esperienze già attuate.

4. Caratteristiche e problematiche e dell'attività degli sportelli di ascolto nel proprio territorio, su cui è opportuno porre particolare attenzione.

b) Stimoli di discussione per i focus group tra gli operatori degli sportelli

1. Restituzione e commento dei risultati della ricerca quantitativa .
2. Raccordo tra Sportelli d'Ascolto e altri servizi del territorio. In che misura lo scambio di informazioni tra le diverse istituzioni e l'invio di situazioni problematiche dalla scuola ai servizi socio-sanitari è proficuo e efficace.
3. Procedure di registrazione degli accessi, procedure di monitoraggio e valutazione del servizio. In che misura sono presenti tali procedure, quanto è possibile adottare procedure condivise, tenendo conto anche delle esperienze già attuate in tal senso da alcuni distretti
4. Analisi di casi. Si richiede ai partecipanti di portare all'attenzione del gruppo alcune situazioni esemplificative di una buona gestione e di una corretta procedura di invio ai servizi territoriali, oppure situazioni in cui la gestione è risultata particolarmente problematica (caso difficile che attraverso l'integrazione dei servizi ha avuto un esito favorevole per l'utente finale)

Riflessioni

Si possono evidenziare alcune riflessioni e avanzare alcune proposte di lavoro. Innanzitutto, a premessa generale, va sottolineato un dato di fatto:

la dispersione scolastica è ancora presente in modo preoccupante nella nostra realtà, nonostante sforzi ingenti messi in atto negli ultimi anni dai diversi interlocutori impegnati a contrastarne lo sviluppo. Il fenomeno non ha più le caratteristiche "classiche", ha cambiato forma, riguarda altre "categorie sociali", prima tra tutte, oggi, i migranti, ma dipende da fattori già noti, si nutre degli stessi processi e produce le stesse gravi conseguenze analizzate in passato. Non va dimenticato infatti che l'abbandono, la dispersione, la mortalità scolastica sono problemi che non investono solo un singolo, causando sofferenza e disagio, ma riguardano l'intero sistema scolastico e formativo, di cui rappresentano elementi di criticità, in quanto spreco di capitale umano. Sono uno dei tanti modi in cui si manifestano le disuguaglianze sociali, destinate a riprodursi in una sorta di circolo vizioso.

Dalla consapevolezza dell'eziologia multifattoriale della dispersione consegue la necessità di elaborare strategie di intervento altrettanto multifaccettate, in grado di intercettare tempestivamente i segnali di difficoltà di ragazze/i e di programmare azioni di contrasto in diversi ambiti, dalla scuola alla comunità più ampia.

Dalle analisi approfondite come risultato della ricerca condotta nella provincia di Bologna da Cetrans, si possono enucleare alcuni punti, che per comodità espositiva, si possono sintetizzare nei seguenti:

1. La denominazione del servizio: sappiamo bene tutti quanto sia importante attribuire un nome agli oggetti, ai prodotti, che serva a identificarli in modo univoco, senza dare adito a interpretazioni, confusioni, fraintendimenti. Attualmente le denominazioni CIC (anche se non tutti, forse i più "giovani" educatori/insegnanti, non sanno decodificare la sigla) e Sportello d'ascolto vengono usate in modo intercambiabile per riferirsi allo stesso servizio. E' un caso lampante di quanto la consuetudine e la pratica abbiano superato "nei fatti" la formalità di due servizi nati in tempi diversi e per rispondere originariamente ad esigenze diverse. Se ora non è più così, occorre prenderne atto e giungere alla decisione condivisa di utilizzare una stessa denominazione univoca, uniformando quindi la tipologia di servizio.
2. Organizzazione del servizio: la ricerca ci dice che non esiste un modello unico di servizio nelle realtà esaminate, ma è possibile individuare alcune caratteristiche "di base", che devono contraddistinguere un servizio. In questa operazione ci aiutano sia l'analisi delle buone pratiche, per far tesoro di quanto ha funzionato e sta funzionando, sia anche l'analisi di quanto NON ha funzionato, per poter trarre degli insegnamenti potenzialmente utili anche per contesti diversi. In altre parole, non è necessario ripartire sempre da zero, come se ci si incamminasse su un terreno vergine, quando molto è stato fatto e si può imparare dai successi e dagli insuccessi di altri. In questa cornice, si possono evidenziare ad esempio,
 - l'importanza di non caratterizzare il servizio in senso clinico, ma di potenziare la funzione di ascolto, articolando quindi il servizio su due livelli;
 - l'opportunità di realizzare tale funzione non rinchiudendosi nello spazio fisico dello sportello ad aspettare che i ragazzi arrivino, ma porsi in modo pro-attivo, agganciando i ragazzi "fuori" dallo sportello;
 - l'opportunità di puntare ad interventi in classe, lavorando non sui deficit individuali ma sulle dinamiche relazionali del gruppo classe;
 - il favorire interventi tra pari (peer education).
3. Raccordo con i servizi: lavorare in rete è ormai non solo una realtà "esibita" e a volte "sbandierata" come fiore all'occhiello, ma una reale esigenza a fronte di problemi complessi, prodotti di cause molteplici e che occorre aggredire su più livelli. E tuttavia la rete può generare a sua volta dei problemi: è importante "non perdersi" nella rete: quando questa diventa così articolata e complicata specie nei contesti ad ampia densità abitativa, può risultare complicato per gli operatori destreggiarsi e soprattutto padroneggiare tale complessità. Inoltre, è emerso dall'indagine che la rete funziona in caso di disagio conclamato, ma non è efficace negli interventi di prevenzione del disagio, perché sono ancora poco elaborate ed esplorate le modalità di azione a questo livello. Il lavoro di rete deve essere un "valore aggiunto", e non fonte di ulteriore fatica e dispersione per gli operatori: questo richiede riflessione e sperimentazione di percorsi entro cui incanalare i contatti e i raccordi tra le varie agenzie preposte nei diversi "nodi" della rete; occorre un'azione di definizione delle operazioni lungo il percorso (dove attingere le informazioni, come scambiarle in entrata e in uscita, come instaurare un'azione forte di coordinamento e a chi affidarla, come definire dei protocolli o linee guida per l'invio ai servizi, come monitorare le sequenze delle azioni).
4. Le professionalità: l'indagine ha mostrato una pluralità di professionalità presenti nel servizio, sia interne alla scuola, sia esterne, che rappresentano sicuramente una risorsa. E' evidente a tutti la necessità di una definizione chiara dei ruoli e delle competenze di ciascuno, una formazione adeguata e continua del personale interno, una loro supervisione, un protocollo di gestione dei casi più problematici, una trasparente assunzione di responsabilità.
5. Le problematiche affrontate: se i problemi relativi all'ambito scolastico sono chiaramente in superficie (dall'apprendimento, alle motivazioni, al rendimento, all'orientamento e alle scelte legate alle transizioni), è altrettanto chiaro che trattandosi di persone in fase evolutiva, i temi legati al particolare momento del ciclo di vita sono dominanti. Il servizio deve perciò attrezzarsi per essere in grado di far fronte (almeno in prima battuta) a richieste su temi relazionali, di rapporto non solo con gli insegnanti, ma anche coi genitori, coi compagni, con il partner, nonché su tematiche affettive e legate alla sessualità.

6. Infine, e come sempre, last but not least, la valutazione: uno dei rischi noti, e quindi da evitare, è l'autoreferenzialità delle singole esperienze. Abbiamo già fatto una lunga strada insieme, occorre imparare da quanto è stato realizzato, non possiamo permetterci di ripetere gli stessi errori e cadere nelle stesse tentazioni. La valutazione dei servizi e degli interventi è una necessità riconosciuta e va realizzata senza indugi ulteriori, in tutte le sue forme: valutazione ex ante (per progettare in modo accurato e adeguato agli obiettivi che ci si pone), in itinere (per monitorare quanto si sta facendo e introdurre correttivi se e dove sono necessari), ex post (per valutare risultati ed esiti). Su questo punto si gioca la credibilità di tutta l'esperienza del servizio. Ricordiamoci che in questo ambito non siamo più all'anno zero, molti passi in avanti sono stati compiuti a livello teorico ed applicato: disponiamo di modelli teorici e di strumenti per fare valutazione e su questa strada è doveroso ed urgente proseguire.