

# **Ricerca sugli sportelli di ascolto nelle province di Forlì-Cesena e Parma**

**Rapporto conclusivo della fase quantitativa**

a cura di Bruna Zani, Cinzia Albanesi, Martina Stefanelli  
dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

**Settembre, 2013**

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

# Indice

1.	Introduzione	7
1.1	Inquadramento normativo	7
1.2	Dai CIC agli Sportelli d'Ascolto	10
1.3	Utenti ed attori	11
1.4	Dal punto di vista delle scuole	16
2.	La ricerca	
2.1	Obiettivi	23
2.2	Lo strumento	24
2.3	La situazione della Provincia di Forlì-Cesena	24
2.3.1	Il campione di riferimento	24
2.3.2	Denominazione	25
2.3.3	Periodo di attivazione del servizio	26
2.3.4	Fonti e periodicità del finanziamento degli Sportelli	26
2.3.5	Modalità di gestione dello sportello e periodicità	27
2.3.6	Professionalità coinvolte	27
2.3.7	Promozione del servizio all'interno della scuola	29
2.3.8	Utenti del servizio	30
2.3.9	Obiettivi del servizio	31
2.3.10	Attività previste dal servizio	32
2.3.11	Monte ore di apertura settimanale	34
2.3.12	Tipo di accesso al servizio	34
2.3.13	Attività proposte dal servizio e dirette agli studenti	35
2.3.14	Problematiche	36
2.3.15	Attività proposte dal servizio e dirette agli insegnanti e ai genitori	37
2.3.16	Frequenza e durata degli incontri	39

2.3.17	Strumenti di registrazione dell'utenza	40
2.3.18	Monitoraggio	41
2.3.19	Raccordo con altri servizi territoriali	43
2.3.20	Valutazione dei servizi	44
2.3.21	Considerazioni conclusive	46
2.4	La situazione della Provincia di Parma	48
2.4.1	Il campione di riferimento	48
2.4.2	Dati identificativi	48
2.4.3	Periodo di attivazione del servizio	49
2.4.4	Fonti e periodicità del finanziamento degli Sportelli	49
2.4.5	Modalità di gestione dello sportello e periodicità	50
2.4.6	Professionalità coinvolte	51
2.4.7	Promozione del servizio all'interno della scuola	52
2.4.8	Utenti del servizio	54
2.4.9	Obiettivi del servizio	54
2.4.10	Attività previste dal servizio	56
2.4.11	Monte ore di apertura settimanale	57
2.4.12	Tipo di accesso al servizio	57
2.4.13	Attività proposte dal servizio e dirette agli studenti	58
2.4.14	Problematiche	60
2.4.15	Attività proposte dal servizio e dirette agli insegnanti e ai genitori	61
2.4.16	Frequenza e durata degli incontri	62
2.4.17	Strumenti di registrazione dell'utenza	64
2.4.18	Monitoraggio	66
2.4.19	Raccordo con altri servizi territoriali	66
2.4.20	Valutazione dei servizi	67
2.4.21	Considerazioni conclusive	69

# 1 | Introduzione

Tra i cambiamenti che hanno coinvolto la scuola negli ultimi decenni, la nascita e la diffusione degli Sportelli d'Ascolto psicologici all'interno degli Istituti merita un'accurata analisi. La comparsa di questi servizi è uno dei più chiari esempi di come, l'istituzione scolastica, non sia più solamente l'ambiente in cui avviene la trasmissione delle conoscenze ma si sia trasformata in un più ampio "spazio di vita" in cui tutti gli aspetti della crescita e della socializzazione degli alunni devono essere coniugati. Nel mutevole contesto italiano, ricco di realtà multietniche e multculturali, non è più possibile demandare l'intero carico educativo a chi si occupa primariamente di insegnamento, ma occorre pensare e progettare nuove politiche e nuovi luoghi entro i quali gli adolescenti possano trovare un adeguato spazio dove essere ascoltati, compresi, supportati e in cui possano esprimere il loro potenziale di crescita, non solo intellettuale ma anche emotivo ed affettivo (Ce. Trans., 2012). Lo Sportello d'Ascolto nasce per questo scopo e si rivela, oggi come oggi, una realtà giovane ma in forte affermazione, che persegue gli obiettivi sopra citati in una logica di aiuto ma anche di sostegno e potenziamento nella difficile tappa evolutiva dell'adolescenza.

Il ruolo della psicologia all'interno della scuola è però da sempre attraversato da alcune criticità che ne hanno ostacolato il riconoscimento. Tali dilemmi rimandano ai modi in cui la psicologia può intervenire nella scuola: deve occuparsi dei deficit degli alunni oppure riferirsi agli aspetti educativi e formativi? Deve riferirsi a singoli soggetti oppure rapportarsi al sistema organizzativo (gruppo classe, corpo docente, ecc..)? Deve operare in modo riparativo o preventivo? Alcuni tentativi di rivedere le politiche scolastiche nei confronti della psicologia sono stati condotti in Italia a partire dagli anni '90 (Guidi, Pasta, Longobardi & Salvatore, 2008).

## 1.1. Inquadramento normativo

Non esiste un vero e proprio quadro legislativo che sancisca le caratteristiche del lavoro psicologico all'interno delle scuole e che ne regoli l'attuazione, ma esiste una cornice normativa entro la quale

si sono sviluppati questi tipi di servizio. Una legge dello stato, la cosiddetta Jervolino-Vassalli (legge 162/1990, integrata con la 685/1975 nel D.P.R. 309 del 9 Ottobre 1990) affidava al Ministero della Pubblica Istruzione il compito di "coordinare e promuovere nelle scuole di ogni ordine e grado attività di educazione alla salute e di informare sui danni derivati dall'alcolismo, dal tabagismo, dall'uso delle sostanze stupefacenti e psicotrope nonché dalle patologie correlate". Da questa legge sono nati i Centri di Informazione e Consulenza, spazi polifunzionali che offrono la possibilità ai ragazzi di avere informazioni e consulenza, di sollecitare con l'aiuto degli esperti la soluzione ai problemi scolastici e personali e di richiedere informazioni relative alla carriera scolastica e al mondo del lavoro. I campi di intervento dei CIC, schematicamente, sono così articolati:

- **Informazione:** problemi relazionali nella scuola, progettazione di iniziative, accoglienza degli studenti delle prime classi, mondo del lavoro;
- **Promozione:** conferenze e dibattiti, convegni, ricerche, laboratori di attività, presentazione di servizi sociosanitari, integrazione tra pari, incentivazione della relazione adolescente-adulto;
- **Consulenza:** problemi personali, di gruppo, prevenzione comportamenti a rischio, situazioni di disagio ed emarginazione;
- **Invio:** a consultorio, centri di Ascolto per l'adolescenza, Ser.T ecc. (Capodilupo & Ronzoni, 2003).

I CIC si inseriscono entro una progettualità scolastica chiamata a costruire un'Offerta Formativa (POF) che, interloquendo con le richieste del quadro nazionale, è orientata a rispondere ai bisogni formativi del territorio, alla domanda delle famiglie e dell'utenza, alle caratteristiche degli studenti e all'esigenza di migliorare il processo formativo.

Circa a metà degli anni '90, due documenti del Ministero della Pubblica Istruzione, definiscono i CIC anche come Centro di Innovazione Creativa<sup>1</sup> e Cittadinanza Informazione Consulenza<sup>2</sup>.

Queste due nuove diciture conferiscono nuovi obiettivi ai CIC, rendendoli spazi ove gli studenti possono portare esperienze, proposte, iniziative, idee per partecipare alla vita della scuola valorizzando il protagonismo giovanile, ma anche luoghi dove progettare iniziative culturali, sportive, ricreative, rafforzando così il senso di appartenenza alla scuola e al territorio, con la finalità di costruire un'azione dialogica tra le generazioni e promuovere il benessere delle persone e della comunità (Ce.Trans., 2012). Entro questo scenario, lo spazio polifunzionale del CIC contribuisce al miglioramento della qualità dell'offerta formativa nella scuola, arricchendola di una

<sup>1</sup> Circolare Ministeriale della Pubblica Istruzione n. 325 del 11 ottobre 1995.

<sup>2</sup> Dir. Ministero della Pubblica Istruzione n. 292 del 3 dicembre 1999.

tensione di trasformazione, volta a favorire il cambiamento, anche quello di natura organizzativa (Grasso, 2001).

Considerando la complessa architettura dei CIC e tenendo presente il concetto di prevenzione inteso come promozione del benessere, possono essere identificati vari modelli di CIC:

- Il modello "**Sportello**", consistente in un punto di Ascolto dove gli studenti possono rivolgersi per ottenere informazioni, supporto, consulenza, orientamento;
- Il modello "**Club**" che si prefigura come un punto di aggregazione di studenti dove si favoriscono l'autonomia e la libera progettazione: non è prevista infatti la presenza di un educatore;
- Il modello "**Laboratorio**" consistente in una visione del CIC innovativa, in cui promuovere l'organizzazione di lavori, ricerche e convegni direttamente svolti dagli studenti su argomenti di interesse giovanile (Mariani, 2001).

Un importante passaggio legislativo è la Legge 285 del 28 agosto 1997, "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza". Questa legge, che all'Art.3 cita la seguente finalità

*d) realizzazione di azioni positive per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, per l'esercizio dei diritti civili fondamentali, per il miglioramento della fruizione dell'ambiente urbano e naturale da parte dei minori, per lo sviluppo del benessere e della qualità della vita dei minori, per la valorizzazione, nel rispetto di ogni diversità, delle caratteristiche di genere, culturali ed etniche*

e all'Articolo 7

*c) misure volte a promuovere la partecipazione dei bambini e degli adolescenti alla vita della comunità locale, anche amministrativa*

sposta per la prima volta il focus dalla prevenzione dei comportamenti a rischio alla promozione del benessere e della qualità della vita dei minori, intesa come insieme di azioni positive volte a promuovere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

In secondo luogo, la legge, all'Articolo 2 (Ambiti territoriali di intervento), sancisce come queste iniziative debbano essere intraprese soprattutto a livello locale, attraverso fondi ripartiti tra Province, Comuni ed Enti Locali. In questo modo, il livello locale è quello privilegiato nell'individuazione di situazioni di disagio e, più in generale, viene conferita maggiore libertà di intraprendere iniziative ed interventi specifici per le esigenze del territorio.

In osservanza a questo principio di decentramento, la Regione Emilia Romagna ha promulgato la Legge Regionale 12 del 30 Giugno 2003<sup>3</sup>, ove nel rispetto della Costituzione e dei principi dell'ordinamento dell'Unione Europea, finalizza la propria normativa e la propria attività amministrativa nelle materie dell'istruzione e della formazione professionale alla valorizzazione della persona e all'innalzamento dei livelli culturali e professionali, attuando qualificate azioni di sostegno ai percorsi dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro.

Inoltre, la L.R. 12/2003, fissa i criteri per l'assegnazione di fondi diretti a quei progetti finalizzati alla promozione del benessere e del successo formativo. Tale quadro legislativo è tuttora cornice entro cui vengono promossi i principali progetti nel campo dell'istruzione e della formazione professionale e un'importante fonte di finanziamento per gli Sportelli d'Ascolto (Ce.Trans., 2012).

## 1.2. Dai CIC agli Sportelli d'Ascolto

Sebbene la struttura del CIC sia ancora presente con questa dicitura in parecchi Istituti scolastici, l'evoluzione avvenuta negli ultimi 20 anni ha portato il servizio di Informazione e Consulenza a mutare, gradualmente, in strutture di ascolto psicopedagogico chiamate Sportelli d'Ascolto. Come detto in precedenza, la normativa sui CIC lasciava ai collegi dei docenti e agli studenti la libertà di promuovere iniziative che favorissero la diffusione delle informazioni utili alla tutela della salute e alla promozione del benessere. Gli Sportelli d'Ascolto sono nati così, come uno degli artefatti con i quali è stata riempita la struttura-contenitore dei CIC (Ce.Trans., 2012).

L'evoluzione dai CIC, servizi più istituzionalizzati e con confini ben definiti dalle Leggi e dalle Normative, agli Sportelli D'Ascolto, strutture più flessibili e più adattabili al contesto di riferimento, è avvenuta parallelamente al mutamento delle condizioni sociali e delle problematiche riportate dalla popolazione studentesca. Mentre negli anni '80 e '90 la tossicodipendenza rappresentava la prima ragione di emergenza sociale (la cui prevenzione era annoverata tra gli obiettivi delle prime normative sui CIC), nei decenni successivi si sono presentate nuove sfide da fronteggiare: dall'alcol alle droghe sintetiche, dai problemi alimentari all'integrazione degli studenti stranieri, dall'inserimento nel difficile mondo del lavoro alle malattie sessualmente trasmissibili.

<sup>3</sup> Legge regionale 30 giugno 2003, n. 12, "Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro", Capo I, Articolo 1, comma 1.

La scuola e i servizi del territorio si sono trovati perciò a dover affrontare un carico di lavoro sempre più oneroso e vasto nella tipologia di problematiche. Lo Sportello d'Ascolto si è quindi configurato come la sede privilegiata dove gli studenti possono trovare supporto e aiuto nel fronteggiare queste difficili sfide.

Parallelamente, l'affermazione dell'autonomia scolastica ha consentito agli Istituti uno spazio progettuale che prima non avevano e ha favorito la nascita di un'offerta maggiormente modellata sulle reali esigenze di chi ne usufruisce e guidata dalla percezione delle problematiche di chi si trova quotidianamente a contatto con gli studenti. Come conseguenza di questo processo, il tipo di sostegno che oggi viene fornito all'interno dei servizi di Sportello d'Ascolto è spesso più incentrato sul versante psicopedagogico piuttosto che su quello socio-sanitario classico dei CIC, con un aumentato interesse per l'individuo e il contesto sociale e relazionale in cui è inserito (Ce. Trans., 2012).

## 1.3. Utenti e attori

In Italia, il tema dei CIC e degli Sportelli d'Ascolto è stato trattato da diversi autori per scandirne i confini, farne una valutazione e fornire linee guida utili per gli operatori o per chi si accinge ad usufruire del servizio.

Petter (2004), nel suo libro "Lo psicologo nella scuola", sottolinea come, fino agli anni '70, siano stati presenti due grandi limiti per lo psicologo che si accingesse a lavorare nell'ambito scolastico:

- a) **Limite di ruolo:** il ruolo dello psicologo veniva spesso relegato al solo orientamento scolastico e professionale e al sostegno e al recupero di quei soggetti che presentavano già in modo evidente problemi seri sul piano dell'apprendimento e su quello del comportamento. Queste attività venivano svolte in "Centri medico-psico-pedagogici", senza che si sentisse l'esigenza e l'utilità di una serie di interventi, su tematiche psicologiche, rivolti a tutti gli alunni di una scuola, compresi quelli cui l'impegno didattico e il comportamento erano soddisfacenti.
- b) **Figure diverse:** il secondo limite consisteva nella tendenza a nominare come figura esperta o un medico (psichiatra o neuropsichiatra infantile) oppure uno psicopedagogista. Questo limite derivava anche dal fatto che all'epoca non esistevano ancora Corsi di Laurea specifici, né tantomeno un Albo degli psicologi. Questa scelta però, era anche dettata dalla tendenza a medicalizzare l'intervento scolastico, a concentrarlo solo su quella parte di alunni che si trovavano in difficoltà.

Questo gap si è in parte superato con l'introduzione dei CIC e ancora di più, in seguito, con la nascita degli Sportelli d'Ascolto, che hanno attribuito un ruolo preciso allo psicologo e hanno demedicalizzato i servizi psicologici creati nelle scuole.

Altri autori si sono interessati al tema degli utenti dei servizi: Gattini (2005), nello specifico, si è chiesto quali siano i fattori che intervengono nell'utilizzo dello Sportello/CIC da parte degli utenti.

La prima considerazione che fa è che, nel corso del tempo, si assiste in generale all'incremento delle frequenze presso i diversi Sportelli. Secondo l'autore, la maggior o minor frequenza di partecipazione non è da attribuire in toto alla maggiore o minore validità dell'offerta, ma può essere considerato un indicatore, di volta in volta, di uno dei seguenti aspetti:

- Caratteristiche e qualità del rapporto tra i servizi socio-sanitari e istituzione scolastica;
- Qualità del rapporto tra gli adolescenti e gli adulti in genere;
- Modalità di risposta dei giovani a partire dalle loro attese rispetto alle proposte degli adulti;
- Valori e cultura della popolazione giovanile presenti in quell'Istituto, il suo essere più o meno propensa a considerare come valore la comunicazione di sé con un'altra persona.

L'autore sostiene inoltre che, in quei servizi in cui le frequenze sono diminuite rispetto all'apertura, lo Sportello viene connotato dagli studenti come il luogo in cui si recano solo o prevalentemente i ragazzi che vivono gravi stati di disagio.

Iacchia e Mattei (2005), evidenziano come sia di fondamentale importanza che la richiesta fatta allo psicologo sia spontanea. Un ragazzo che non si rivolge al servizio e che non coglie le sollecitazioni di un insegnante, è già un dato importante da cui partire a ragionare. Se un ragazzo viene forzato a partecipare alle sedute con lo psicologo, evidentemente sta facendo qualcosa che non gli appartiene e da cui non trarrà troppo beneficio. Gattini evidenzia come, l'80% degli adolescenti che hanno frequentato lo Sportello ne esce con una sensazione di chiarimento e comprensione. La percentuale dei soddisfatti cala al di sotto del 60% tra coloro che sono stati accompagnati personalmente da un adulto. Addirittura, quando i ragazzi si presentano allo Sportello accompagnati da un adulto, nella maggior parte dei casi, non superano mai i due colloqui.

Busani (2005), grazie alla sua decennale esperienza di Sportello d'Ascolto in un Istituto Secondario

della Provincia di Milano, ha delineato la figura del fruttore tipico di uno Sportello d'Ascolto, attraverso la somministrazione di questionari a 829 studenti. Si tratta di un'adolescente femmina (73%), di età compresa tra i 16 e i 17 anni (40%), che ha avuto mediamente con lo psicologo due o tre colloqui (21%), che considera adeguato il numero di colloqui offerti (69%), che si aspetta di essere aiutata a risolvere un problema (32%). Dal questionario emerge inoltre che il 91,8% dei ragazzi valuta positivamente l'esperienza di Ascolto psicologico, il 76,2% lo consiglierebbe ad un amico e il 63,9% non si sarebbe mai rivolto al servizio dell'ASL adducendo come motivazione la vergogna, la non conoscenza dei servizi, il non sentirsi un caso grave, il desiderio di tenerlo nascosto ai genitori.

Alcune ricerche si sono anche occupate delle problematiche prevalenti che vengono portate dagli studenti allo Sportello d'Ascolto. Il tema maggiormente affrontato sarebbe quello relativo all'ambito relazionale e ai rapporti personali, sia con amici che con la famiglia (Busani, 2005; Gattini, 2005; Bernardi, 2007). Busani (2005) identifica altri temi frequenti: Disagio interiore e desiderio di capirsi e conoscersi (29%), Problemi scolastici (15%) ed Eventi traumatici (4,5%). Bernardi (2007) invece, tramite un'accurata analisi dei CIC negli Istituti Secondari di II grado della Provincia di Treviso, individua i seguenti temi come i più rilevanti per gli utenti del servizio: relazioni in famiglia e con compagni, apprendimento e scarso rendimento scolastico, demotivazione allo studio, rapporto con insegnanti, bassa autostima, relazione con il partner e solitudine, senso di abbandono.

Come si è visto, i CIC e gli Sportelli d'Ascolto sono servizi che si rivolgono agli attori presenti all'interno del mondo della scuola. Gli interlocutori privilegiati però, sono gli studenti. Se da questo lato vi è un consenso unanime nel definire i principali fruttori del servizio, dall'altro appare problematica la questione relativa a quali siano le figure che dovrebbero gestire tale spazio e a come delineare con chiarezza i ruoli dei diversi attori e le competenze specifiche necessarie. Esposito, Zaccaro e Freda (2010), si sono occupati di discutere le funzioni e i compiti attribuiti ai diversi protagonisti che operano, in maniera più o meno diretta, all'interno dei servizi.

Come sottolinea Morin (1977), infatti, entro ciascuna struttura organizzativa ogni soggetto è investito da una serie di aspettative che costituiscono il "ruolo ricevuto". Tale ruolo però non necessariamente coincide con le idee che questo soggetto ha su di sé. In questi tipi di servizi, che si connotano in ragione di specifici "processi organizzativi", accade che non per tutti i ruoli si ottenga una chiara suddivisione, generando così inevitabili ripercussioni sul piano delle

sovraposizioni e delle confusioni tra i ruoli stessi.

Gli autori, avvalendosi di una classificazione proposta da Gius (1995), hanno delimitato il campo d'azione di ogni attore coinvolto nell'organizzazione dei CIC/Sportelli.

### **Il dirigente scolastico**

Ha un ruolo fondamentale per l'effettiva riuscita del servizio. Egli infatti è il coordinatore e il direttore dei lavori, colui che ne rende possibile l'implementazione attraverso il lavoro svolto a livello della politica scolastica. Configura quindi il setting entro cui il servizio sarà avviato. Potenzialmente deve essere in grado di assolvere queste funzioni:

- Gestione del cambiamento e individuazione di risposte adeguate ai nuovi bisogni emergenti dalla scuola e dai suoi principali attori;
- Scelta di figure professionali valide;
- Analisi e verifica dei risultati delle loro prestazioni;
- Connessione di informazione e consulenza con le scelte che definiscono l'offerta formativa della scuola;
- Adeguamento della proposta formativa alle nuove esigenze sociali, sostenendo l'idea secondo cui benessere e sviluppo personale sono precondizioni di un apprendimento scolastico efficace, nonché obiettivi generali da perseguire attraverso il curricolo scolastico.

### **Operatori dell'ASL e psicologo**

Assolvono il compito di erogare le loro prestazioni in sintonia con la cultura scolastica in cui operano. Dovrebbero:

- Disporre di un'ampia conoscenza teorica e pratica inerente le dinamiche relazionali;
- Leggere ed interpretare le domande implicite ai comportamenti che sottendono bisogni di natura psico-affettiva e psico-pedagogica;
- Offrire una consulenza tecnico-professionale;
- Collaborare e supportare il docente referente e gli insegnanti implicati nel fornire informazioni di carattere socio-sanitario;
- Essere il tramite con i servizi socio-sanitari territoriali a cui indirizzare l'utente in caso di bisogno;
- Assumere una funzione complementare, supportiva ed integrativa che sensibilizzi docenti e genitori su tematiche riconducibili alla rispettiva specificità di intervento.

### **Il docente referente**

Ha un ruolo centrale nella gestione delle attività in quanto deve diffondere l'idea e la missione del servizio dentro la scuola, deve fungere da collante con le altre iniziative presenti nel contesto scolastico, organizzare e gestire le attività proposte dal servizio e mantenere i contatti con l'esterno della scuola. Le funzioni a lui richieste sono:

- Assumere un profilo professionale teso al confronto, alla collaborazione, alla verifica e alla trasparenza;
- Incrementare qualitativamente il servizio reso attraverso iniziative organiche e sistematiche che incidano nel contesto scolastico e sociale;
- Interpretare i bisogni di formazione, ispirare climi educativi efficaci, porsi come facilitatore di profitto e benessere;
- Elaborare collegialmente criteri e strumenti di verifica del proprio lavoro;
- Essere pienamente consapevole che la prevenzione del disagio e la promozione della salute rientrano nelle competenze specifiche della funzione docente.

Guidi, Pasta, Longobardi e Salvatore (2008), hanno condotto un'accurata indagine relativa all'immagine della consulenza psicologica presso gli insegnanti della scuola italiana. Attraverso un questionario somministrato a 829 docenti di 35 scuole italiane distribuite in 9 regioni (Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Umbria, Lazio, Campania, Puglia, Sicilia), hanno indagato come gli insegnanti delle scuole dei tre ordini (primaria, secondaria di primo grado e di secondo grado) percepiscono la consulenza psicologica all'interno degli Istituti Scolastici. I risultati hanno mostrato come vi sia una pluralità dei sistemi di senso all'interno delle rappresentazioni dei docenti.

Nella scuola sono attive interpretazioni differenti del servizio di consulenza e della richiesta di intervento psicologico. Nello specifico, si presentano modelli di domanda che vanno compresi per quello che esprimono, piuttosto che in ragione della loro distanza da un modello unico a cui ricondurli. Se una quota non trascurabile degli insegnanti del campione analizzato esprime una valutazione di utilità relativamente alla figura dello psicologo nella scuola, è al tempo stesso presente in termini altrettanto non trascurabili una posizione opposta che attribuisce alla consulenza un ruolo marginale e riparativo, quando non la connota in termini di inutilità ed incompetenza. Gli autori, attraverso l'analisi dei questionari, hanno formulato 5 cluster di risposta che corrispondono a 5 attribuzioni di senso che gli insegnanti fanno circa la consulenza psicologica all'interno della scuola. Nello specifico, il 10,6% degli insegnanti rientrano nel cluster "Funzione marginale su alunni problematici", ovvero una visione dello psicologo che interviene nella gestione delle

difficoltà portate dagli allievi problematici, piuttosto che, ad esempio, in rapporto ai gruppi classe o alla promozione della competenza dei docenti. Si tratta, in definitiva, della rappresentazione dello psicologo-terapeuta quale figura riparativa. Il 23% del campione invece, rientra nel cluster "Funzione integrativa del servizio": per questi insegnanti la consulenza psicologica è ritenuta di elevata utilità, in quanto percepita come funzione di integrazione e di supporto del servizio scolastico e della funzione docente. L'8,7% dei docenti si posiziona all'interno del cluster "Esperto della didattica": questo segmento percepisce la consulenza come una funzione prioritariamente attinente i processi di apprendimento e di insegnamento, quindi esplicitamente mirata agli aspetti didattici. Il consulente è visto come la figura di supporto in grado di consigliare, potenziare, intervenire, in modo che l'insegnante possa acquisire nuove conoscenze sui processi di insegnamento- apprendimento. Il 20,6% degli insegnanti, invece, rientra nel cluster "Figura inutile e incompetente": per questi docenti la funzione della consulenza è avvertita come scarsamente rilevante ed utile per la professione dell'insegnante. Una parte ben delineata della popolazione insegnante considera l'intervento psicologico poco o per nulla rispondente alle proprie esigenze. Infine, il 37% si posiziona all'interno del cluster "Facilitatore della relazione discente/docente": questi insegnanti connotano la funzione della consulenza come abbastanza utile, soprattutto come intervento sulla relazione fra gli allievi e l'insegnante. Secondo questi docenti, la funzione consulenziale opera prevalentemente sulla dimensione relazionale dell'attività di insegnamento: lo psicologo scolastico interviene e potenzia l'insegnante nella sua capacità di interagire pedagogicamente con i propri allievi.

#### 1.4. Dal punto di vista delle scuole

Fino ad ora abbiamo parlato degli Sportelli d'Ascolto in maniera istituzionale, attraverso una rassegna delle Leggi e delle Normative che hanno previsto la loro creazione e attraverso le parole degli autori che si sono occupati di studiarne la nascita e il funzionamento. Un altro punto di vista che vale la pena prendere in considerazione è quello delle Istituzioni Scolastiche che hanno al loro interno un servizio di questo tipo. Qual è la loro percezione? Come li descrivono? Come li presentano ai futuri utenti? Per fare ciò sono state prese in esame alcune pagine web di Istituti Scolastici di tutta Italia. Attraverso le descrizioni presenti in queste pagine è possibile dare una definizione più approfondita di Sportello d'Ascolto, mediante lo sguardo delle scuole su questo tipo di servizi. Sono stati visionati circa 20 siti web di Istituti Secondari di Secondo grado e ne sono stati scelti 6, sia in funzione di ottenere un campione che rappresentasse più tipi di scuola

(Liceo, ITI, IPSIA, ITC, Liceo Artistico), sia per dare conto della varietà di definizioni presenti.

#### Liceo Scientifico Statale "E. Fermi", Bologna:

«Lo Sportello d'Ascolto è uno spazio scolastico dedicato alla salute, accogliente e flessibile, dove studenti, genitori e docenti possono esprimere le proprie difficoltà e i propri vissuti in assoluta privacy»

Attraverso questa descrizione è possibile notare che lo Sportello psicologico viene presentato come un servizio inherente la salute delle persone e quindi in linea con le prime sistematizzazioni fatte dalla legislazione nazionale. Dopo alcune informazioni di carattere generale (tipo di utenza e flessibilità del servizio), sono presentati i motivi per cui ci si può rivolgere allo Sportello: per esprimere difficoltà e vissuti. Questi due termini rientrano perfettamente nel concetto di salute, andando a esplicarne entrambi gli ambiti: la parola difficoltà si riferisce al piano più tangibile della vita e vissuti al piano più emotivo.

#### Liceo Statale "Cafiero", Barletta:

«Il servizio psicologico, attraverso lo Sportello di Ascolto, si pone come momento progettuale in risposta alle difficoltà adolescenziali di tipo relazionale ed emozionale che spesso incidono in modo determinante sull'apprendimento e ostacolano il benessere scolastico»

Questa definizione è molto ricca. Prima di tutto, lo Sportello viene definito come "momento progettuale", a sottolineare come, dietro l'attivazione di questo servizio, vi sia un progetto più ampio che, probabilmente, comprende più attori scolastici, prevede diversi obiettivi e utilizza precisi strumenti. Per quanto riguarda i motivi per cui rivolgersi allo Sportello, anche in questo caso viene utilizzato il termine difficoltà, seguito però dagli aggettivi relazionale ed emozionale, che ne completano il significato specificandone la natura e delimitandone il campo. Nella definizione è anche chiaro come lo Sportello abbia lo scopo di aiutare gli utenti nelle loro difficoltà in modo che queste non si riflettano, specificamente, sugli apprendimenti e sul benessere scolastico. L'adattamento scolastico dell'alunno è quindi di primaria importanza ed è centrale in questo tipo di intervento.

#### IPSIA "Pertini", Terni:

«Lo Sportello rappresenta un'occasione di avvicinamento ad una preziosa figura di aiuto, il Pedagogista Clinico, offrendo nel corso dell'anno scolastico ad ogni studente la

*possibilità di sperimentare il valore della riflessione guidata dall'esperto, preferibilmente esterno all'istituzione scolastica. Il Servizio offre una consultazione pedagogica breve finalizzata a ri-orientare l'adolescente in difficoltà. La riflessione con l'esperto permette di ridurre la confusione, ristabilire ordini di priorità sulla base dei valori del ragazzo, focalizzare le proprie esigenze tenendole separate dalle pressioni di tipo sociale cui l'adolescente è sensibile»*

Ciò che emerge primariamente da questa descrizione è l'importanza e la centralità che è attribuita alla figura del pedagogista clinico, definito per ben due volte "l'esperto", colui che può dare un aiuto prezioso. Gli obiettivi che il servizio in questione si pone sono molto precisi: innanzitutto la metodologia che propone è quella della riflessione, fatta insieme all'operatore, che permetterebbe all'adolescente di superare un momento di confusione. Il termine confusione fa riferimento all'impossibilità di gestire la totalità degli stimoli contrapposti che si ricevono dal proprio ambiente. Questi stimoli sono poi definiti, nell'ultima frase, "pressioni di tipo sociale". Lo Sportello si propone quindi di aiutare il ragazzo a destreggiarsi tra questi stimoli, utilizzando come "armi" i propri valori e le proprie priorità di vita. Questa definizione di Sportello si basa quindi sul concetto di equilibrio, ovvero uno stato di non-confusione verso cui si vorrebbero condurre i ragazzi.

#### **ITCG "Baggi", Modena:**

*«Favorire nell'adolescente una migliore presa di coscienza delle proprie modalità relazionali e delle proprie risorse anche scolastiche. Sostenere l'adolescente in fasi del ciclo di vita che creano disagio. Aiutare l'adolescente ad elaborare strategie adattive rispetto al contesto in cui è inserito»*

Il punto centrale di questa definizione è quello relativo alle fasi della vita che creano disagio: il messaggio è chiaro, il disagio che l'adolescente prova non è dovuto a un problema ma ad un normale passaggio in una fase di vita particolare, che pone nuove sfide e richiede maggiori risorse. E' infatti proprio sulle risorse che questo servizio si propone di lavorare, sulla presa di coscienza che il ragazzo deve raggiungere rispetto alle sue modalità relazionali e di fronteggiamento della realtà che lo circonda (il contesto in cui è inserito), le cosiddette strategie di coping.

#### **Liceo Artistico Polo "Bianciardi", Grosseto:**

*«Lo Sportello ha lo scopo di accogliere la persona, ascoltare quanto i ragazzi percepiscono come disagio o preoccupazione ed accompagnarli nel superamento di un momento di difficoltà; sostenere i genitori nel loro ruolo educativo e rapporto con i figli; confrontarsi con i docenti che rilevano delle criticità. La rete relazionale che si verrebbe*

*a creare potrebbe essere un valido presupposto per prevenire il disagio giovanile e dispersione scolastica»*

Questa definizione pone l'accento sul carattere soggettivo del disagio, definendolo come un qualcosa di percepito dai ragazzi, non come qualcosa di fisso e classificabile. Questo passaggio è molto importante in quanto trasmette ai ragazzi l'idea che ognuno dei loro problemi, aldilà della natura e dell'entità, ha diritto ad essere preso in considerazione. L'altro punto saliente della descrizione è quello relativo alla rete: il servizio è messo a disposizione anche per genitori e docenti, con un denominatore comune: l'adolescente e le sue interazioni con questi altri attori (come figlio per i genitori, come alunno per i docenti). Questo lavoro sinergico con gli individui che condividono l'ambiente scolastico (a vari livelli), creerebbe i presupposti per la formazione di una rete relazionale, ovvero un sistema in cui ognuno mette in gioco le proprie potenzialità, collaborando attivamente al fine di perseguire un obiettivo comune. In questo caso l'obiettivo consiste nella prevenzione del disagio giovanile e della dispersione scolastica.

#### **ITI "Leonardo Da Vinci", Carate Brianza**

*«Il Servizio inserito nel POF di Istituto si configura come uno Sportello di Ascolto e consulenza rivolto ai ragazzi, offrendo loro la possibilità di usufruire di alcuni colloqui individuali e/o di gruppo su argomenti e problematiche inerenti la realtà giovanile, con l'intento di prevenire il disagio giovanile, di promuovere il benessere dei ragazzi e favorire la creazione di contesti relazionali maggiormente sereni tra i giovani e tra i ragazzi e gli adulti»*

A differenza delle altre, in questa descrizione troviamo un'indicazione relativa all'inserimento del servizio all'interno del POF di Istituto. Questa specifica, sembra sottolineare il fatto che l'Istituto ci tenga a far sapere agli utenti che il servizio di Sportello d'Ascolto fa integralmente parte dell'apparato dell'offerta formativa della scuola, al pari delle altre attività. Un altro elemento nuovo è la proposta di incontri di gruppo: questa possibilità potrebbe motivare anche quegli studenti più timorosi ad usufruire del servizio, in quanto la presenza di un amico/compagno funge da sostegno sociale. Come nelle altre descrizioni, anche in questa ritroviamo il riferimento alle problematiche inerenti l'età giovanile e al disagio, ma con un accentato posto sulla prevenzione e sulla promozione del benessere, in un'ottica di educazione alla salute più che di servizio di cura. A completare la descrizione, il riferimento ai contesti relazionali del ragazzo, a sottolineare l'importanza e l'influenza dell'ambiente sociale sul benessere della persona.

Il campione preso in esame è molto limitato ma un dato importante è la rilevazione di come,

parecchi Istituti, posseggano descrizioni del tutto identiche del servizio. Questo ci fa capire che le definizioni di Sportello d'Ascolto spesso non sono "pensate" dai referenti del servizio stesso.

Cercando di sistematizzare questi elementi emersi dall'analisi delle descrizioni fatte dagli Istituti Scolastici, e tenendo in considerazione il limitato campione di riferimento, è possibile notare come vi siano elementi ricorrenti ed elementi specifici che emergono solo da alcune delle descrizioni prese in esame.

Gli elementi ricorrenti sono:

- La centralità dei concetti di *difficoltà* e *disagio*, riscontrabile nell'intero campione, che sembrano essere il principale *leitmotiv* che sottostà alla volontà degli Istituti di proporre un servizio di Sportello d'Ascolto;
- L'importanza attribuita al *contesto* (5 su 6) in cui il ragazzo è inserito, inteso sia come contesto fisico sia come contesto sociale, con tutti gli stimoli che provengono dai diversi attori che fanno parte della sua vita;
- Il riferimento alla particolare fase dell'*adolescenza* (2 su 6), che porta enormi cambiamenti, presenta nuove sfide e predisponde il ragazzo ad una particolare sensibilità verso gli agenti esterni stressanti, rendendolo maggiormente vulnerabile.

Gli elementi specifici invece sono:

- Lo Sportello come un servizio per la salute;
- L'importanza attribuita alla figura dell'esperto;
- Lo Sportello come momento di un progetto più ampio;
- Le finalità riconducibili alla volontà di ottenere un benessere primariamente scolastico;
- Il lavoro di presa di coscienza delle risorse personali e delle modalità relazionali;
- L'importanza dei valori e delle priorità del ragazzo;
- L'importanza della percezione dei ragazzi, aldilà di ogni valutazione fatta dagli adulti;
- Lo Sportello come un servizio a tutti gli effetti inserito nell'offerta formativa dell'Istituto;
- Il gruppo come sostegno nel percorso di Sportello;
- La prevenzione e la promozione del benessere degli utenti.

Questi elementi rintracciati nelle descrizioni ci hanno permesso di approfondire il concetto di Sportello d'Ascolto, riempendolo di quei significati prodotti dalle Istituzioni Scolastiche che li ospitano. C'è ora da domandarsi da chi siano state pensate queste descrizioni, se siano condivise

da tutti gli attori coinvolti nella rete sociale scolastica e, soprattutto, se siano state lette dagli utenti che si apprestano ad usufruire del servizio. Resta comunque il fatto che le modalità di presentazione di questi Sportelli vanno ad influenzare le percezioni che i futuri utenti (alunni, genitori, docenti) avranno del servizio, facilitandone o ostacolandone l'accesso. E' quindi di fondamentale importanza per gli Istituti, pensare e condividere delle descrizioni che riflettano realmente l'intento che il servizio si pone e non affidarsi a descrizioni preconfezionate rintracciabili on-line.

## 2 | La Ricerca

### 2.1. Obiettivi

Gli obiettivi di questa ricerca si basano su alcune premesse:

- i bambini e gli adolescenti vivono in un contesto sociale caratterizzato da profondi mutamenti familiari, socio-culturali, crisi identitarie, relazionali e di appartenenza, e dalle conseguenti tensioni che minacciano la coesione sociale e il benessere delle persone;
- gli sportelli rappresentano uno degli esempi più concreti e tangibili del passaggio da una scuola caratterizzata principalmente dall'attenzione al trasferimento unidirezionale di conoscenze ad una scuola intesa come "spazio di vita", in cui tutti gli aspetti della crescita e della socializzazione del giovane individuo devono trovare spazio;
- il mondo della scuola e della formazione professionale sono i luoghi quotidiani privilegiati di vita degli adolescenti.

Date queste premesse, la ricerca si pone come prioritario:

- realizzare una mappatura degli Sportelli d'Ascolto presso gli Istituti Superiori e gli Enti di Formazione Professionale di due Province della Regione Emilia Romagna (Forlì-Cesena e Parma), ampliando la ricerca già svolta nel territorio bolognese;
- promuovere una cultura condivisa del rispetto dei minori di età, dei loro diritti e del loro benessere;
- favorire la costruzione di luoghi, reti interistituzionali e sinergie capaci di far fronte ai molteplici e sempre più complessi bisogni di bambini e ragazzi;
- promuovere e valorizzare le esperienze di ascolto ed attenzione ai vissuti dei ragazzi;
- definire/identificare ipotesi di lavoro da approfondire in una successiva fase di valutazione qualitativa che coinvolga attivamente gli attori scolastici implicati all'interno dei servizi di CIC/Sportelli d'Ascolto delle Province di Forlì Cesena e Parma.

## 2.2. Lo strumento

L'analisi quantitativa è stata condotta attraverso la somministrazione di un questionario costruito ad hoc. Il questionario era compilabile on-line ed è stato inviato agli Istituti Secondari di II grado e ai Centri di Formazione Professionale tramite posta elettronica.

Il questionario era strutturato in modo da indagare le seguenti aree:

- **Dati Identificativi:** dati Istituto, denominazione del servizio, da che anno esiste, fonti e periodicità del finanziamento, modalità di gestione del servizio, dati responsabile del servizio, dati referente (funzione strumentale), periodicità del servizio;
- **Operatori di sportello;**
- **Promozione dello Sportello d'Ascolto;**
- **Organizzazione del servizio:** tipo di utenza del servizio, obiettivi del servizio, attività proposte, monte ore di apertura settimanale, tipo di accesso al servizio, tipo di attività proposte per gli studenti, problematiche prevalenti, tipo di attività proposte per i docenti, tipo di attività proposte per i genitori, tempo medio dedicato al singolo colloquio, numero massimo di incontri destinati ad ogni utente, raccordo con servizi territoriali;
- **Valutazione / Monitoraggio del servizio:** strumenti di registrazione dell'utenza, incontri di équipe tra operatori, frequenza degli incontri di équipe, presenza di momenti di collaborazione/confronto con i servizi territoriali, presenza di strumenti di valutazione del servizio, fruibilità di tali valutazioni.

## 2.3. La situazione della Provincia di Forlì-Cesena

### 2.3.1 Il campione di riferimento

Il questionario è stato distribuito a 24 Istituti Secondari e a 7 Centri di Formazione Professionale. È stato compilato da 22 Istituti Secondari di secondo grado (91,6%) e da 5 Centri di Formazione Professionale (71,42%), per un totale di 27 compilazioni. I due Istituti Secondari e i due CFP che non hanno compilato il questionario hanno comunicato di non possedere un servizio di CIC/Sportello d'Ascolto. Nel territorio di Forlì sono stati compilati 11 questionari (40,74%) e in quello di Cesena 16 (59,26%).

### 2.3.2 Denominazione

Il primo dato saliente è quello relativo alla denominazione del servizio presente all'interno degli Istituti. Considerando separatamente gli Istituti Secondari di secondo grado e i Centri di Formazione Professionale, il CIC è presente in 2 Istituto Secondario su 22 (pari al 9,09%) e in nessuno dei Centri di Formazione Professionale. Lo Sportello d'Ascolto, con questa precisa denominazione, è presente in 14 Istituti di secondo grado su 22 (pari al 63,64%) e in 2 Centri di Formazione Professionale su 5 ( pari al 40%). In 3 Istituti di secondo grado su 22 (13,64%) la denominazione del servizio è "Sportello di consulenza". In un Istituto Secondario (4,55%), il servizio prevede sia uno Sportello d'Ascolto che un CIC. Nei restanti 2 Istituto Secondari (9,09%) e 3 CFP (60%), sono presenti servizi aventi diversa denominazione. Nello specifico, negli Istituti Secondari sono presenti servizi di "counseling psicologico" e "Sportelli d'Ascolto e consulenza". Nel Centro Territoriale Permanente presso l' I.T.C. "Matteucci" è presente un servizio di "Ascolto, orientamento e sostegno all'inserimento nel territorio". Nei CFP sono presenti "servizi di accoglienza e accompagnamento", "Sportelli psico-pedagogici" e "Sportelli d'informazione e Ascolto" (V. Tabella 1).

**Tabella 1: Mappatura e denominazione del servizio**

Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
I.I.S. "R. Ruffilli" - Forlì	CIC
I.I.S. "Saffi – Alberti" - Forlì	Sportello d'Ascolto
Liceo Scientifico "F.P. di Calboli" - Forlì	CIC
I.T.C. "Matteucci" - Forlì	Sportello psicologico d'Ascolto
C.T.P. c/o I.T.C. "Matteucci" - Forlì	Sportello d'Ascolto, consulenza e sostegno all'inserimento nel territorio
I.T.I. "Marconi" - Forlì	Sportello d'Ascolto psicologico - CIC
I.T. Aeronautico "F. Baracca" - Forlì	Sportello d'Ascolto
Liceo Artistico e Musicale - Forlì	Sportello di consulenza
I.I.S. "P. Artusi" - Forlimpopoli	Sportello d'Ascolto
I.I.S. "G. Garibaldi" - Cesena	Sportello d'Ascolto
I.T.C. "R. Serra" - Cesena	Sportello di Ascolto e consulenza
I.T.I. "B. Pascal" - Cesena	Sportello d'Ascolto - counseling psicologico
I.P.S.I.A. "Comandini" - Cesena	Sportello d'Ascolto
Liceo Scientifico "Righi" - Cesena	Sportello d'Ascolto
Liceo Linguistico - Cesena	Sportello d'Ascolto
Liceo Classico "V. Monti" - Cesena	Sportello d'Ascolto
I.P. SERV SOC "Versari – Macrelli	Sportello d'Ascolto

Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
I.T.C. "Agnelli" - Cesena	Sportello di consulenza
Liceo Scientifico "Ferrari" - Cesena	Sportello di consulenza
I.T.G. "Leonardo Da Vinci" - Cesenatico	Sportello d'Ascolto
I.I.S. "Marie Curie" – Savignano sul Rubicone	Sportello d'Ascolto

Centri di Formazione Professionale	Struttura presente
IAL Innovazione lavoro Emilia Romagna	Sportello d'informazione e Ascolto
CNOS/FAP	Sportello d'Ascolto
E.N.F.A.P.E.R	Sportello d'Ascolto
Technè Soc.cons a responsabilità limitata	Sportello psico-pedagogico
ENGIM Emilia Romagna percorso IeFP	Servizio di accoglienza e accompagnamento

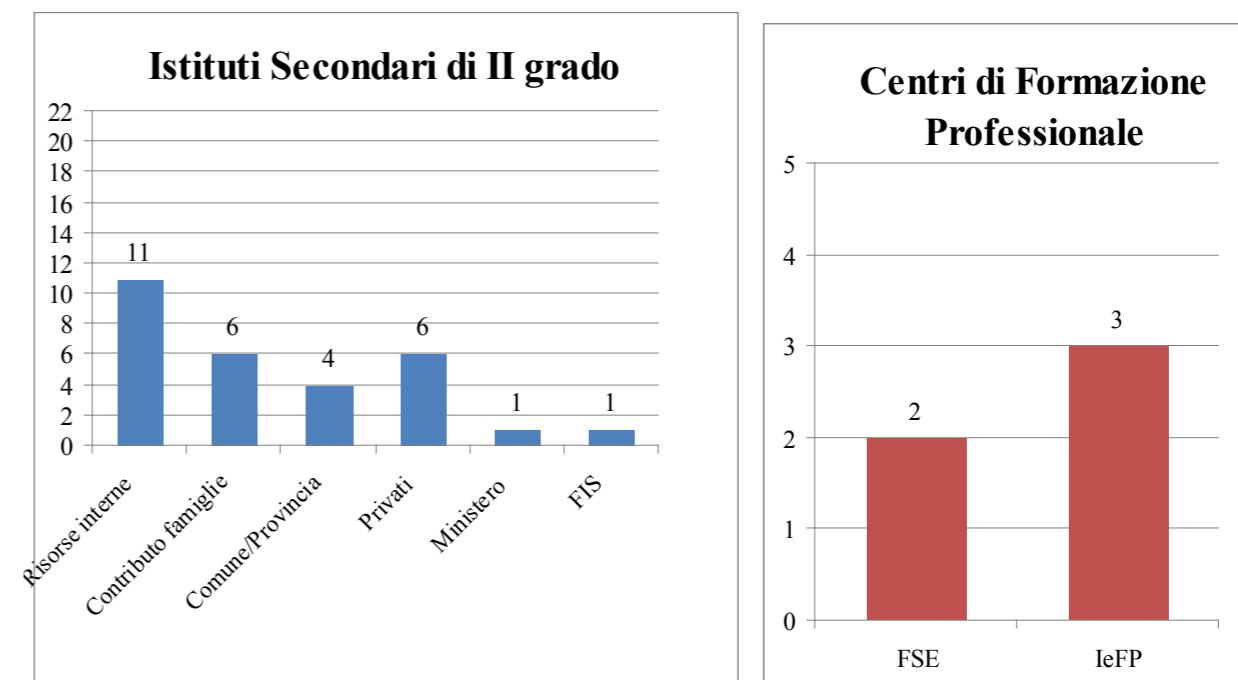
### 2.3.3 Periodo di attivazione del servizio

Il secondo dato rilevante che emerge dal questionario è relativo al numero di anni da cui è attivo il servizio. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di secondo grado, la distribuzione è molto varia. Il servizio che esiste da maggior tempo ha 23 anni, quello che esiste da minor tempo ne ha 1. Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale, il più vecchio ha 12 anni, il più giovane ne ha 7. In media, il servizio è presente da 9 anni sia negli Istituti Secondari che nei CFP.

### 2.3.4 Fonti e periodicità del finanziamento degli Sportelli

Il questionario indagava le fonti di finanziamento di cui il servizio fa uso e se questi finanziamenti sono annuali o pluriennali. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 95% (N=21) dei servizi possiede un finanziamento annuale e il 5% (N=1) non risponde. Nello specifico, 11 Istituti Secondari finanziano il servizio con risorse interne alla scuola (52,38%), 6 grazie al contributo delle famiglie (28,57%), 4 tramite fondi provenienti dal Comune e dalla Provincia (19,04%), 6 con fondi provenienti da enti privati (28,57%), 1 con fondi ministeriali (4,76%) e 1 tramite FIS (Fondo Istituzione Scolastica; 4,76%). Per quanto riguarda i CFP, 2 percepiscono un finanziamento annuo tramite FSE (Fondo Sociale Europeo; 40%) mentre i restanti 3 non hanno un finanziamento preciso in quanto gli Sportelli d'Ascolto rientrano nei finanziamenti delle attività accreditate dal sistema IeFP (60%). (V. Figura 1)

Figura 1: Fonti di finanziamento dei servizi

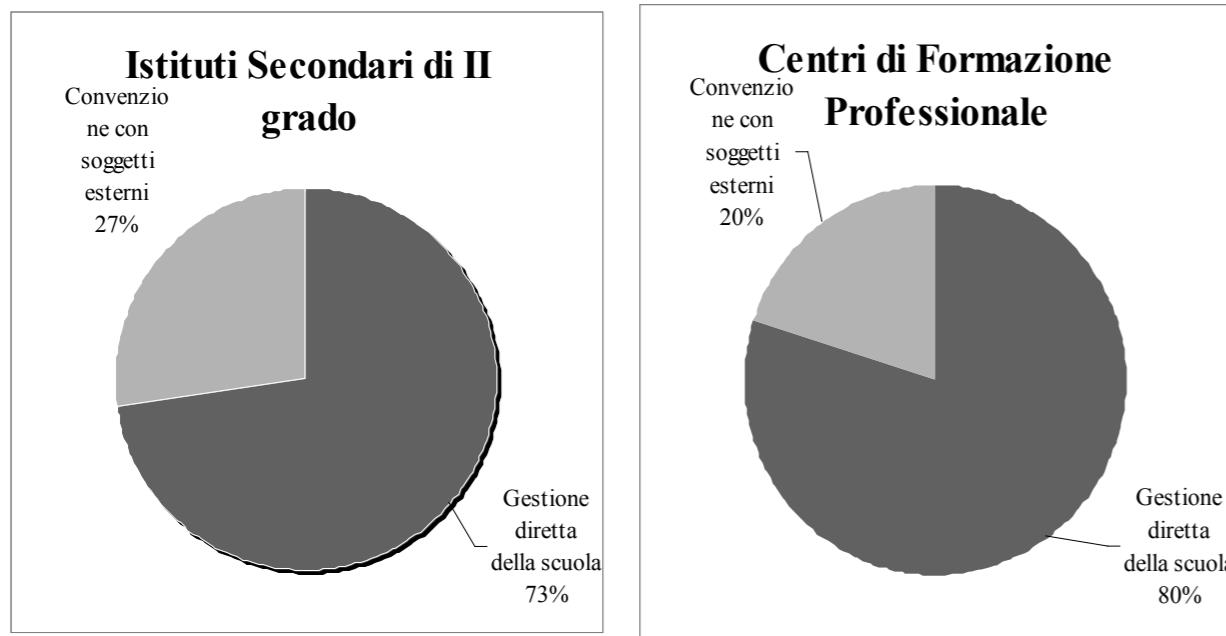


### 2.3.5 Modalità di gestione dello Sportello e periodicità

Gli Sportelli/CIC possono essere gestiti attraverso due modalità: o direttamente dalla scuola/Istituto o attraverso convenzioni con soggetti esterni (associazioni, liberi professionisti). 16 Istituti Secondari su 22 (73%) gestiscono direttamente gli Sportelli mentre i restanti 6 (27%) si avvalgono di una convenzione con esterni. Per quanto riguarda i servizi all'interno dei CFP, 4 (80%) sono a gestione diretta della scuola e uno (20%) è a gestione esterna.

Per quanto riguarda la periodicità con cui il servizio è offerto, la totalità dei CFP propone un servizio attivo durante il corso dell'anno scolastico mentre negli Istituti Secondari, 19 servizi (86%) sono attivi durante l'anno scolastico e i restanti 2 (14%) sono attivi durante tutto l'anno solare. (V. Figura 2)

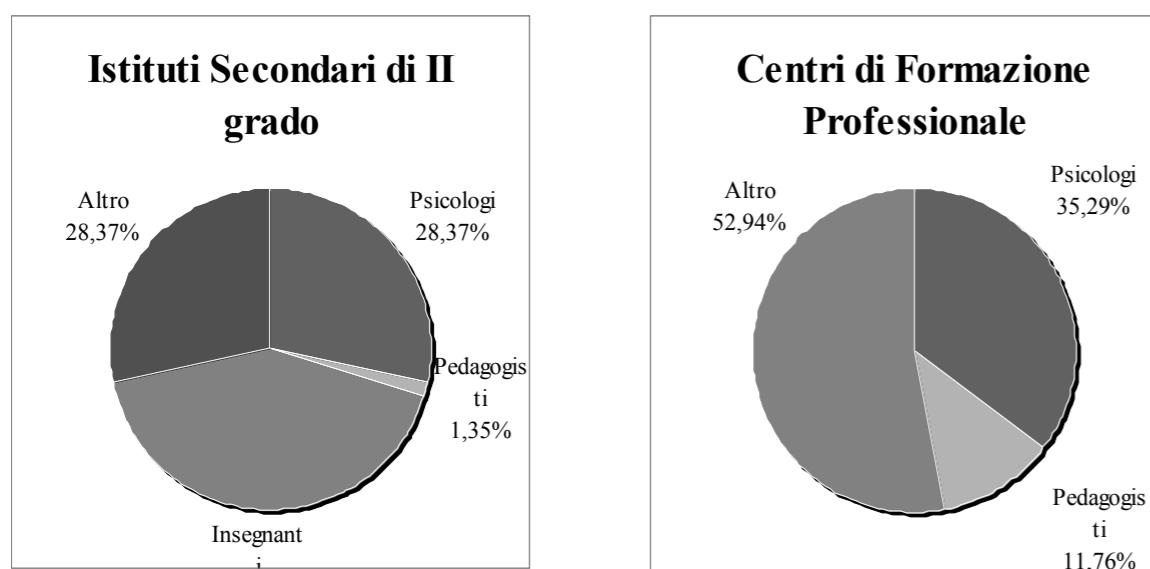
Figura 2: Modalità di gestione dei servizi (valori %)



### 2.3.6 Professionalità coinvolte

Nella gestione dei servizi di CIC/Sportello d'Ascolto sono solitamente coinvolte più professionalità. Negli Istituti Secondari sono impegnate complessivamente 74 figure di cui 21 psicologi (28,37%), 1 pedagogista (1,35%), 31 insegnanti (41,89%) e altre 21 figure (28,37) classificate come "altro" che comprendono docenti, coordinatori e tutor. Nei servizi dei 5 CFP invece sono impegnate 17 figure di cui 6 psicologi (35,29%), 2 pedagogisti (11,76%) e 9 tra coordinatori e tutor (59,94%). (V. Figura 3)

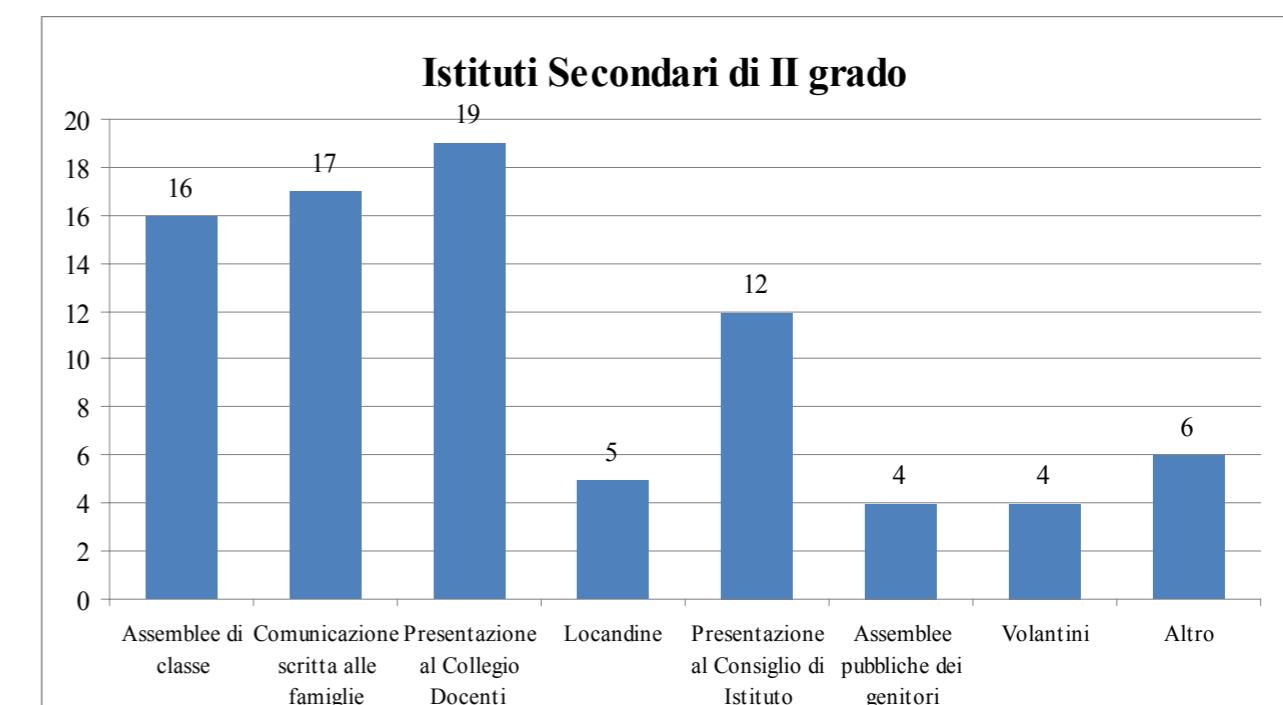
Figura 3: Professionalità coinvolte nei servizi (valori %)

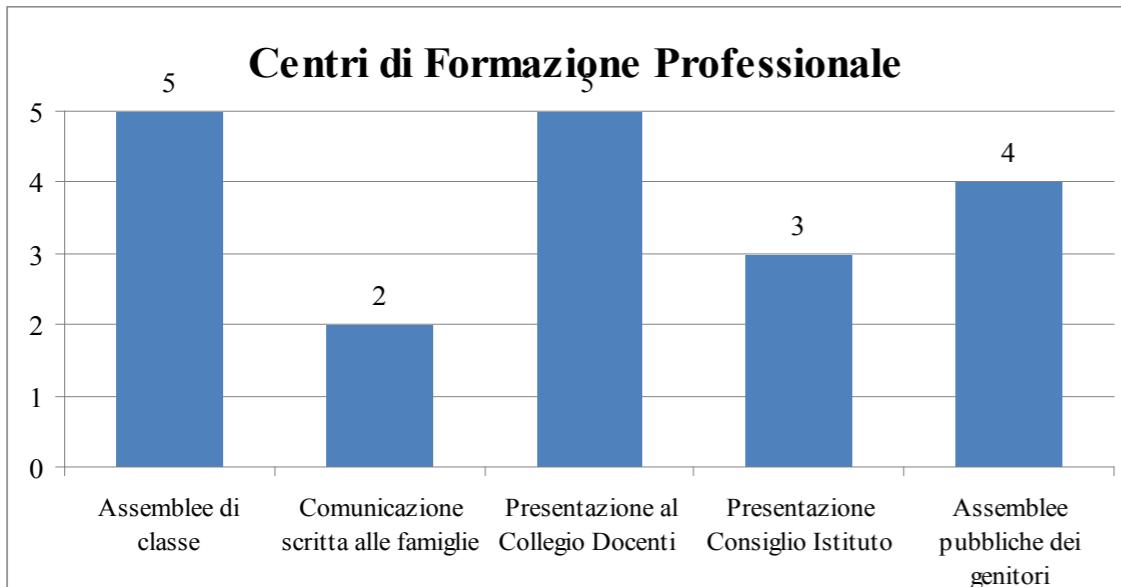


### 2.3.7 Promozione del servizio all'interno della scuola

Il servizio di CIC o Sportello d'Ascolto viene promosso all'interno delle scuole attraverso diverse modalità. La quasi totalità delle Scuole adotta due o più modalità per portare gli utenti a conoscenza del servizio. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le modalità più utilizzate sono la presentazione del servizio al Collegio dei Docenti (86,36%, N=19), la Comunicazione scritta alle famiglie (77,27%, N=17), la Presentazione nelle assemblee di classe (72,72%, N=16) e la Presentazione al Consiglio di Istituto (54,54%, N=12). In percentuale minore vengono utilizzate le Assemblee pubbliche dei genitori (18,18%, N=4), volantini (18,18%, N=4) e locandine (22,72%, N=5). Altri metodi utilizzati sono il sito internet d'Istituto (13,63%, N=3), la presentazione classe per classe (9,09%, N=2) e le circolari interne (4,54%, N=1). Nei CFP invece, le modalità privilegiate di promozione dello Sportello sono la Presentazione al Collegio Docenti e la Presentazione nelle Assemblee di classe (N=5, 100%), le Assemblee Pubbliche dei genitori (N=4, 80%) e la Presentazione nel consiglio d'Istituto (N=3, 60%). Solo in 2 casi viene data Comunicazione scritta alle famiglie (40%) e non vengono per nulla utilizzati mezzi quali volantini o locandine. (V. Figura 4)

Figura 4: Modalità di promozione del servizio all'interno degli Istituti

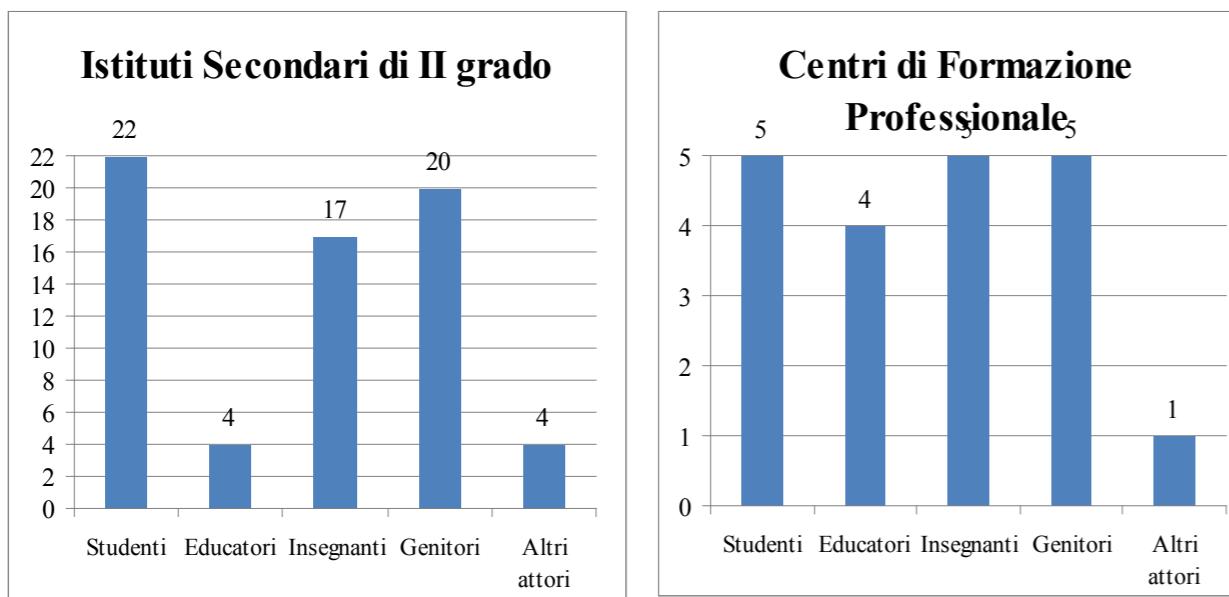




### 2.3.8 Utenti del servizio

Gli Sportelli d'Ascolto e i CIC sono servizi che si rivolgono non solo agli studenti, ma anche alle altre figure che gravitano intorno al mondo della scuola. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, la totalità dei servizi è rivolta agli studenti (100%, N=22); il 91% (N=20) dei servizi si rivolge anche ai genitori, il 77% (N=17) agli insegnanti, il 18% (N=4) agli educatori e un altro 18% ad altri attori presenti all'interno della scuola. Nei CFP invece, la totalità dei servizi si rivolge a studenti, insegnanti e genitori (100%), quattro anche agli educatori (80%) e uno (20%) anche ad altri attori scolastici. (V. Figura 5)

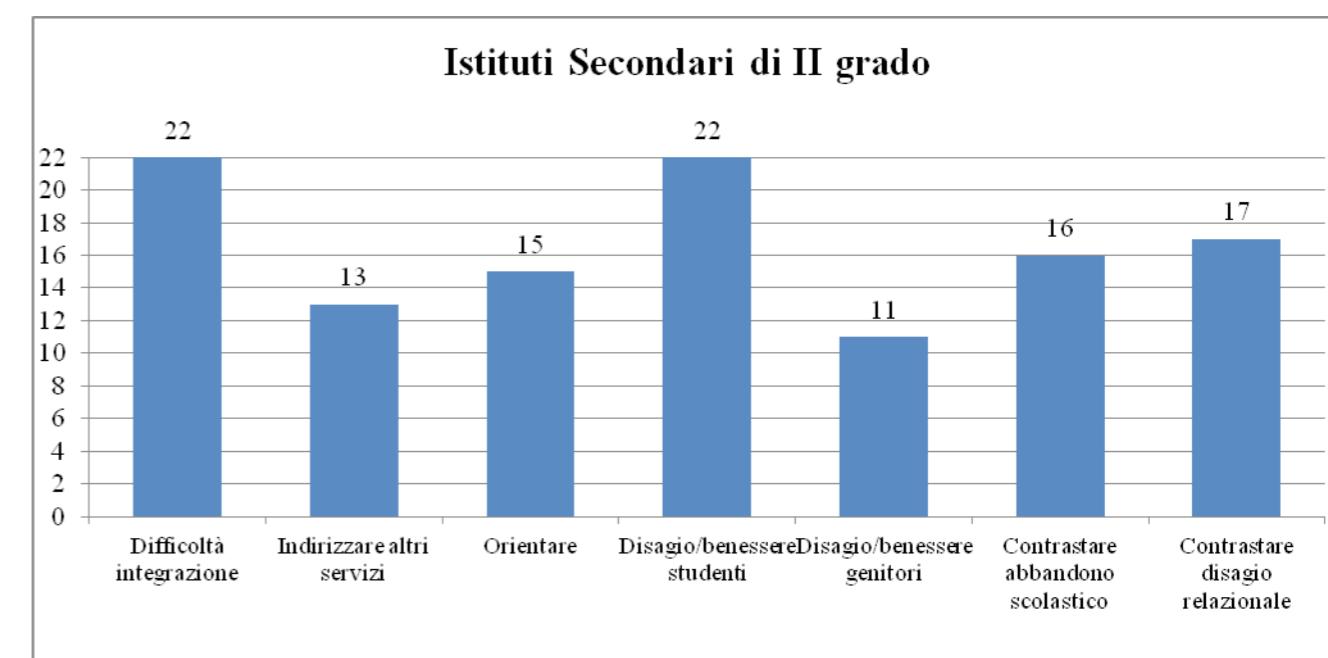
Figura 5: Categoria di utenti a cui i servizi si rivolgono



### 2.3.9 Obiettivi del servizio

La maggior parte dei CIC e degli Sportelli d'Ascolto presenta una grande varietà di obiettivi. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, gli obiettivi più rilevanti sembrano Rispondere a difficoltà di integrazione nel contesto scolastico (100%, N=22), Prevenire il disagio/promuovere il benessere degli studenti (100%, N=22), Collaborare con le famiglie per contrastare il disagio relazionale (77%, N=17), Collaborare con le famiglie per contrastare l'abbandono scolastico (73%, N=16) e Orientare/riorientare (68%, N=15). Altri obiettivi sono Offrire consulenza e indirizzare ad altri servizi sul territorio (59%, N=13), Prevenire il Disagio e promuovere il benessere dei genitori (50%, N=11) e, nel 5% (N=1) dei casi, mediare i conflitti. Nei CFP invece, la totalità dei servizi (100%) si pone i seguenti obiettivi: Rispondere a difficoltà di integrazione nel contesto scolastico, Prevenire il disagio/promuovere il benessere degli studenti, Collaborare con le famiglie per contrastare l'abbandono scolastico e Collaborare con le famiglie per contrastare il disagio relazionale. In quattro casi (80%), tra gli obiettivi dei servizi troviamo anche Offrire consulenza e indirizzare ad altri servizi sul territorio, Orientare/riorientare e Prevenire il disagio/promuovere il benessere degli studenti. Altri obiettivi presenti solo in uno dei casi (20%) sono: organizzare momenti di supervisione con gli insegnanti e Progettare percorsi personalizzati di supporto linguistico e sostegno all'apprendimento. (V. Figura 6)

Figura 6: Principali obiettivi dei servizi CIC e Sportelli d'Ascolto



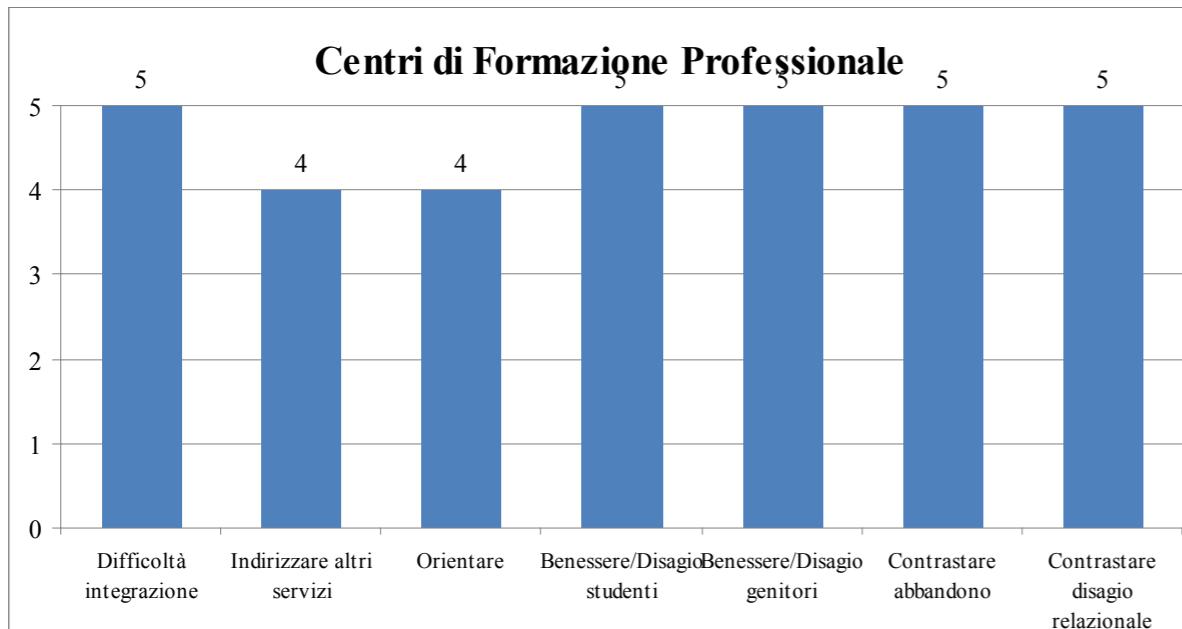
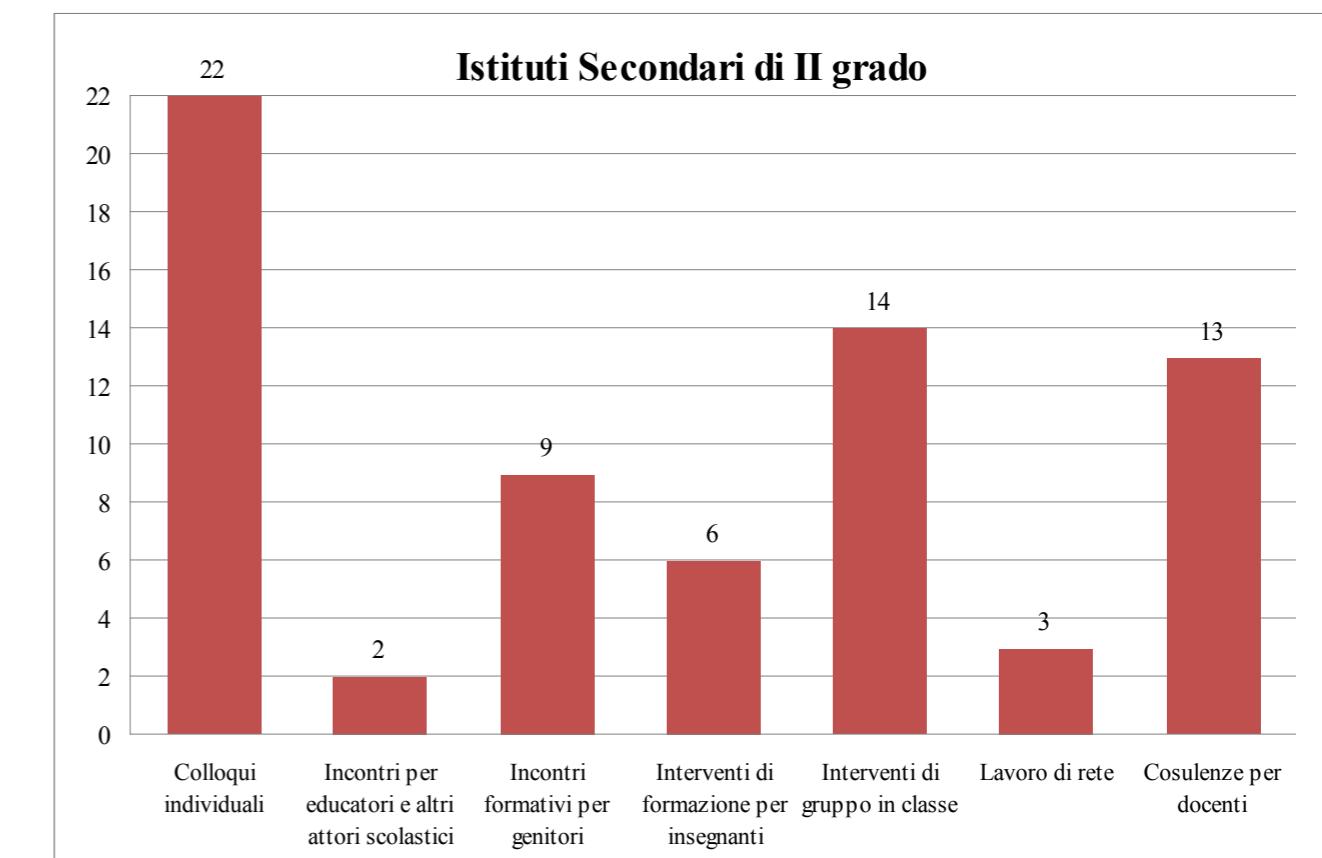


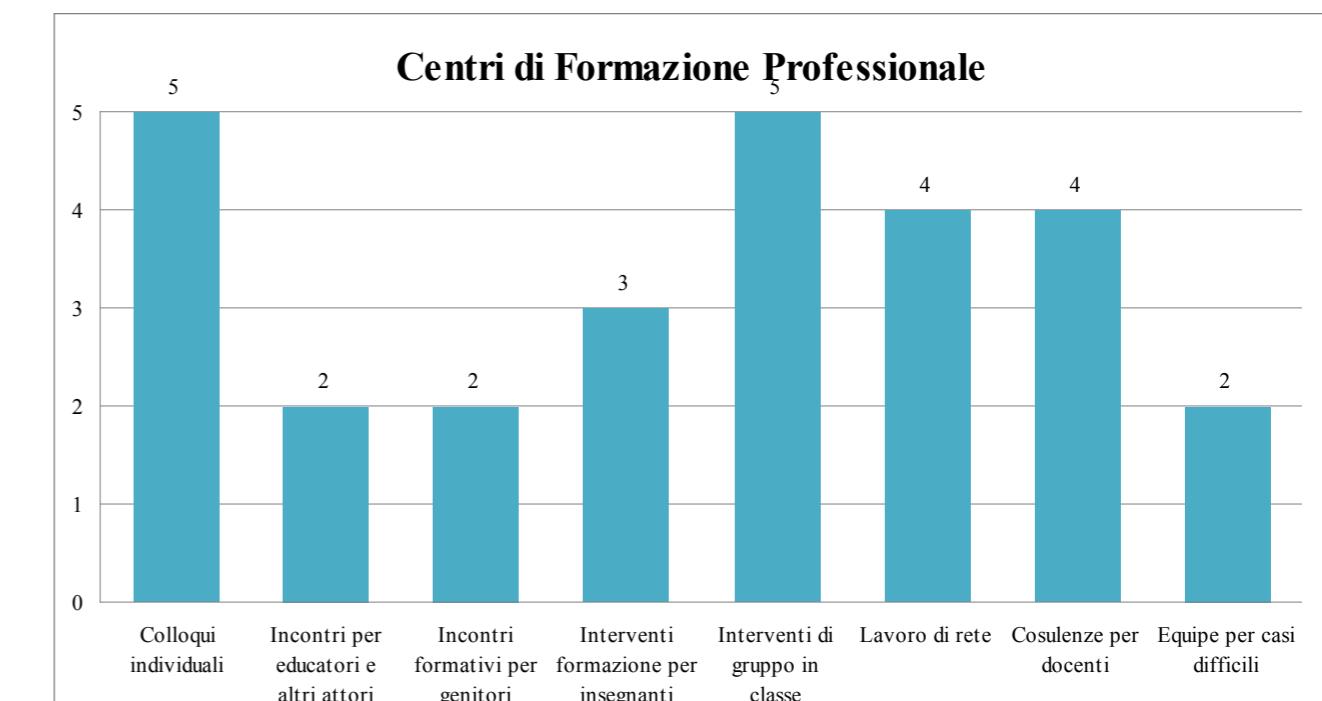
Figura 7: Attività previste dai servizi attivi negli Istituti



### 2.3.10 Attività previste dal servizio

I servizi CIC e Sportelli d'Ascolto non si occupano solo di colloqui individuali con i singoli studenti ma sono coinvolti in molte altre attività che riguardano gli attori sociali che gravitano nel contesto scolastico. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il questionario rileva che tutti i servizi propongono colloqui individuali (100%, N=22), come il 64% (N=14) organizza Interventi di gruppo nelle classi, il 59% (N=13) Consulenza per docenti, il 41% (N=9) Incontri informativi per genitori, il 27% (N=6) Formazione per gli insegnanti, il 14% (N=3) Lavoro di Rete e il 9% (N=2) Incontri informativi per Educatori e altri attori sociali.

Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale, tutti i servizi presenti effettuano colloqui individuali e interventi di gruppo in classe. In quattro casi (80%) si Lavora in Rete e si offre Consulenza ai docenti; in tre casi (60%) si propongono incontri di Formazione per insegnanti e in due casi (40%) si organizzano incontri informativi per genitori, educatori ed altri attori sociali. In due CFP vengono inoltre effettuati incontri di équipe per supervisionare i casi difficili (40%). (V. Figura 7)



### 2.3.11 Monte ore di apertura settimanale

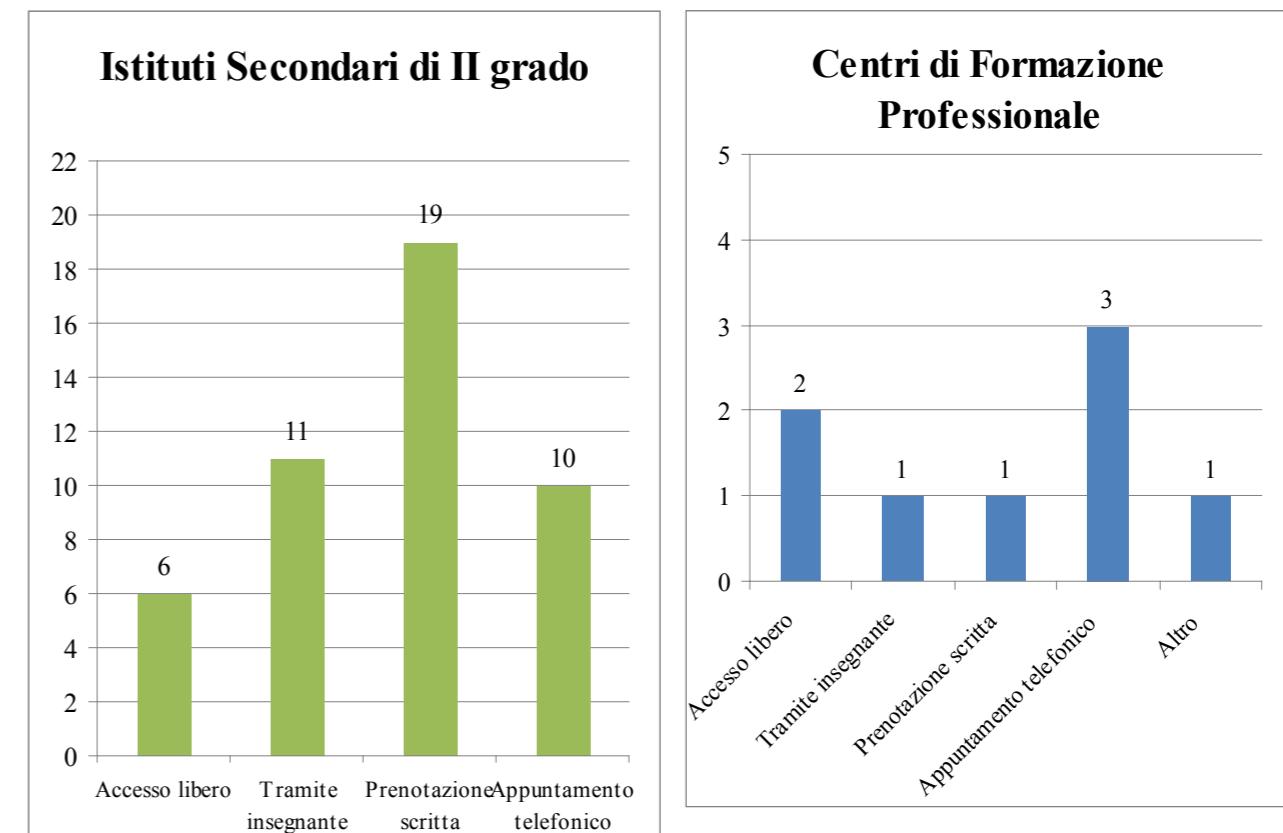
I CIC e gli Sportelli d'Ascolto sono strutture flessibili e l'orario viene spesso deciso dalla scuola in base alle esigenze degli utenti o in base ai fondi a disposizione. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, gli Sportelli/CIC per studenti sono aperti con una media oraria settimanale di 4,16 ore (D.S. = 3,407); gli Sportelli per docenti con una media oraria settimanale di 2,35 ore (D.S. = 1,634), quelli per genitori con una media oraria di 2,32 ore (D.S. = 1,554) e infine, gli Sportelli che si rivolgono anche ad altri utenti, sono aperti con una media oraria settimanale di 2,50 ore (D.S. = 1,803).

Per quanto riguarda i CFP, attraverso le 3 risposte registrate, si può calcolare un'apertura media oraria settimanale di 14 ore (D.S. = 19,079). Gli Sportelli per docenti sono aperti con una media oraria settimanale di 13 ore (D.S. = 19,925). Per quanto riguarda gli Sportelli per genitori, infine, attraverso le due risposte registrate, si può calcolare un'apertura media settimanale di 19 ore (D.S. = 24,042). Due dei CFP che non hanno fornito una precisa quantità oraria di apertura settimanale, hanno indicato che il servizio resta aperto secondo le necessità degli utenti.

### 2.3.12 Tipo di accesso al servizio

Il tipo di accesso a questi servizi è regolato in base alle esigenze dell'Istituto e tiene in considerazione tutti quei fattori che potrebbero facilitare o meno l'accesso da parte di studenti e altri utenti. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, l'86% (N=19) consente l'accesso al servizio tramite prenotazione scritta, il 50% (N=11) tramite mediazione di un insegnante, il 45% (N=10) tramite appuntamento telefonico. Solo il 27% (N=6) consente un accesso libero negli orari di apertura. Per quanto riguarda i CFP, tre dei servizi (60%) consentono un accesso previo appuntamento telefonico, due (40%) un accesso libero negli orari stabiliti e uno (20%) un accesso tramite insegnante e tramite prenotazione scritta. Un CFP segnala come non ci sia un orario prestabilito di apertura dello Sportello in quanto il servizio lavora quotidianamente sulle emergenze educative e quindi gli operatori sono sempre disponibili. Per quanto riguarda i colloqui con i genitori, invece, il servizio del CFP in questione richiede un appuntamento. (V. Figura 8)

Figura 8: Modalità di accesso ai servizi CIC / Sportelli d'Ascolto



### 2.3.13 Attività proposte dal servizio e dirette agli studenti

I servizi di CIC e Sportelli d'Ascolto presenti negli Istituti non si limitano solo ad offrire un servizio di colloquio individuale ma propongono altre attività destinate agli studenti, ai docenti e alle altre figure di riferimento nel mondo della scuola o della Formazione Professionale.

Per quanto riguarda le attività dirette esclusivamente agli studenti, il 100% (N=22) dei servizi negli Istituti Secondari mette a disposizione la possibilità di effettuare colloqui individuali; il 77% (N=17) organizza incontri nelle classi, il 50% (N=11) si riconferma con l'esterno nell'eventualità che si presentino casi particolari, il 27% (N=6) organizza incontri con i Consigli di Classe, il 23% (N=5) incontri in piccoli gruppi, il 14% (N=3) attiva altri servizi in caso di necessità e infine, il 9% (N=2), mette a disposizione colloqui con altri operatori al di fuori del servizio.

Per quanto riguarda i CFP, oltre ai colloqui individuali, la totalità dei servizi organizza incontri nelle classi e in piccoli gruppi e colloqui con operatori al di fuori del servizio (N=5, 100%); in quattro casi (80%) si riconfermano con servizi esterni nell'eventualità di situazioni particolari, in tre casi (60%) attivano altri servizi e in un solo caso (20%) organizzano incontri con i Consigli di Classe. (V. Figura 9)

Figura 9: Tipi di attività dedicate agli studenti

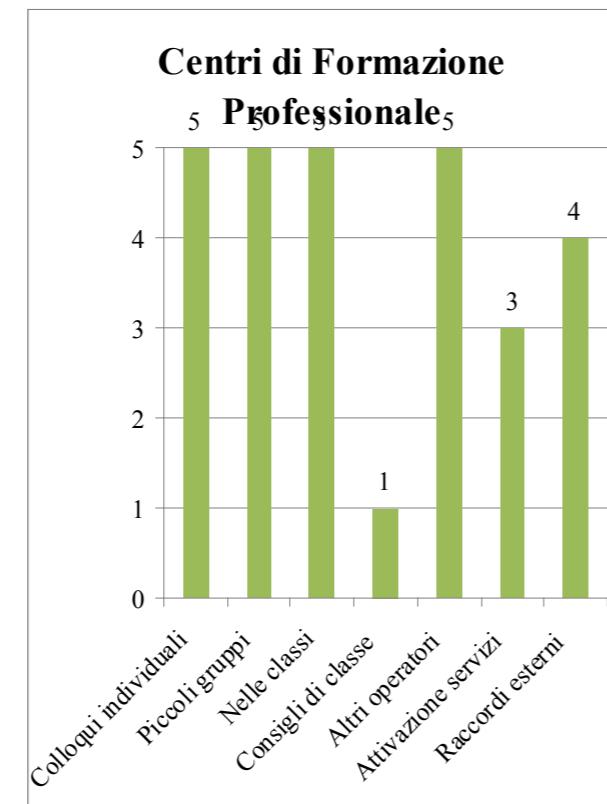
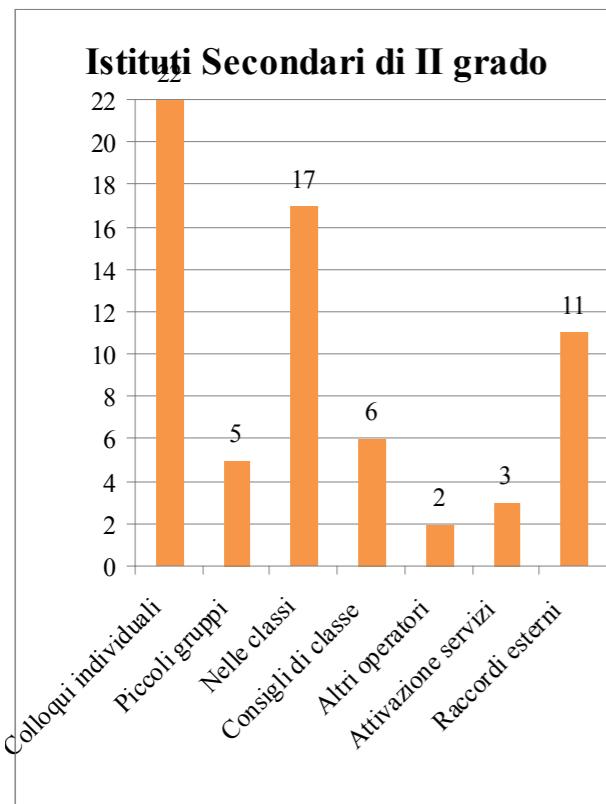
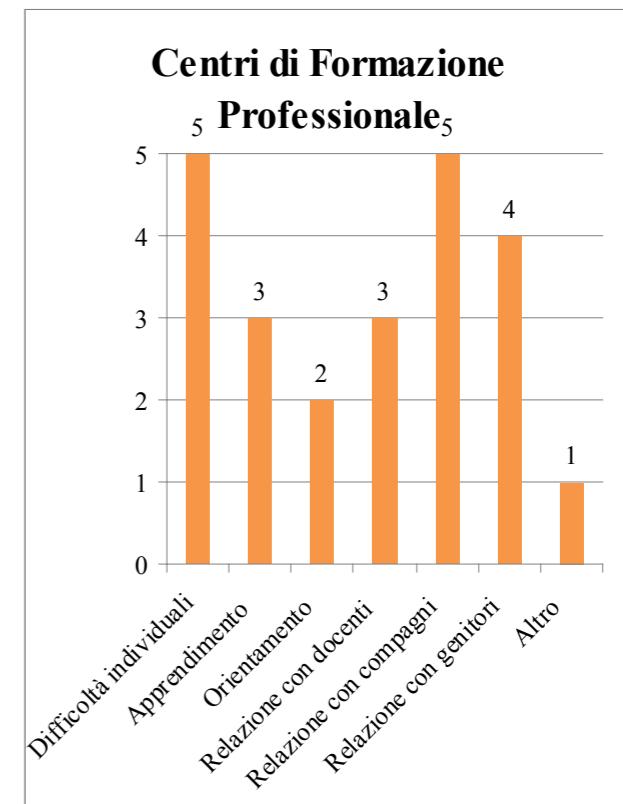
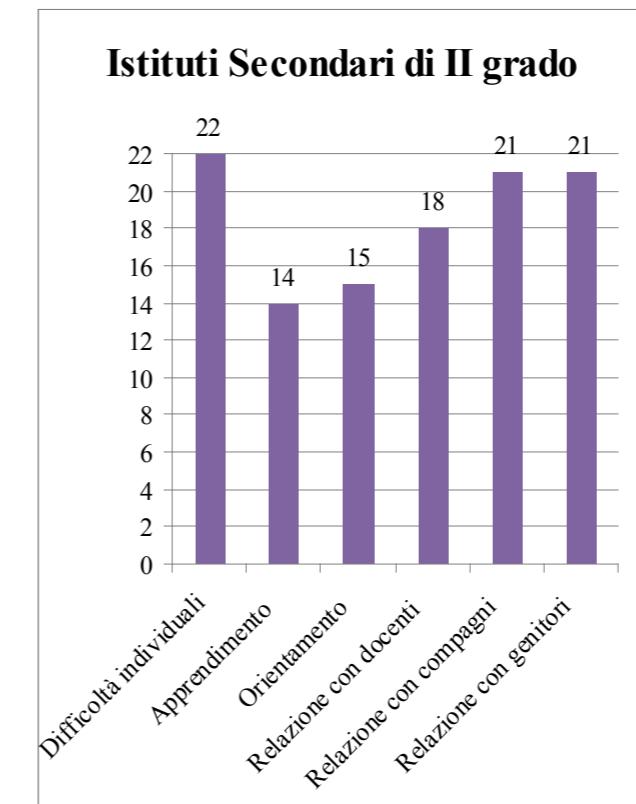


Figura 10: Problematiche prevalentemente affrontate nelle strutture CIC / Sportelli d'Ascolto



### 2.3.14 Problematiche

Le problematiche prevalenti a cui gli operatori sono chiamati a rispondere sono molto varie. La totalità dei servizi (100%) presenti in entrambe le categorie (CFP e Istituti Secondari) si occupano principalmente di difficoltà individuali. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le relazioni con i compagni e con i genitori rappresentano uno degli aspetti più discussi con gli utenti (95%, N=21), seguono le difficoltà di relazione con i docenti (82%, N=18), le difficoltà di orientamento (68%, N=15) e le difficoltà di apprendimento (64%, N=14).

Nei CFP invece, al pari con le difficoltà individuali, viene segnalata in cinque casi su cinque (100%) la centralità di problematiche relative alle difficoltà di relazione con i compagni; seguono le difficoltà di relazione con i genitori (N=4, 80%) le difficoltà di relazione con i docenti e le difficoltà di apprendimento (N=3, 60%) e infine le difficoltà di orientamento (N=1, 20%). In un caso sono segnalate problematiche relative al disagio socio-culturale ed economico (20%). (V. Figura 10)

### 2.3.15 Attività proposte dal servizio dirette agli insegnanti e ai genitori

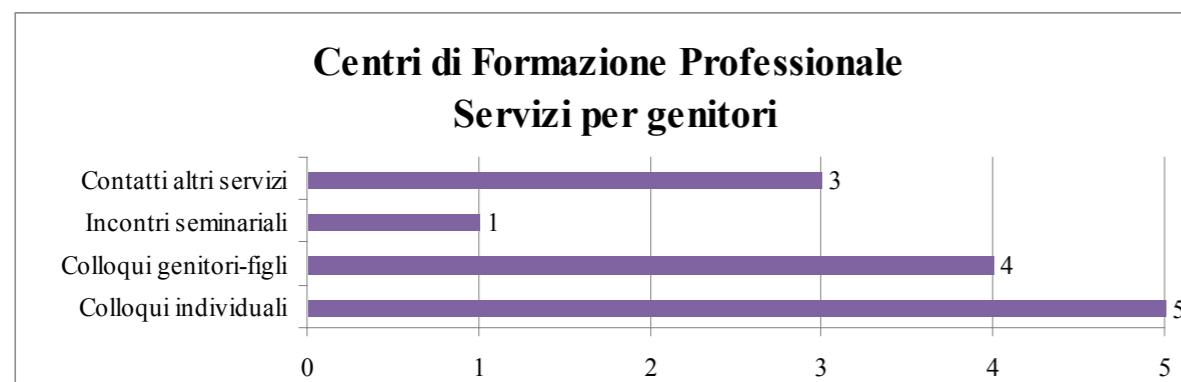
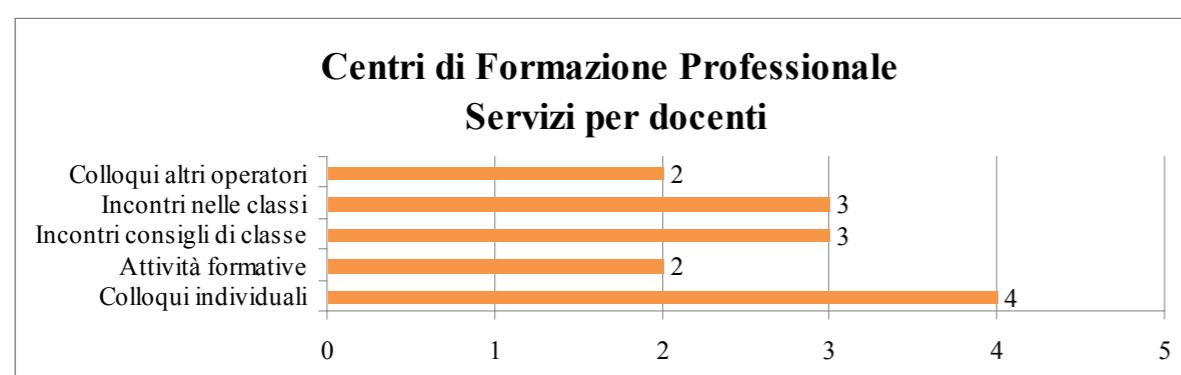
Per quegli Istituti che posseggono servizi rivolti anche a insegnanti e genitori, il questionario indagava le attività proposte a questo tipo di utenza.

Negli Istituti di secondo grado che posseggono servizi aperti ai docenti (17), sono proposti colloqui individuali nell'88,23% (N=15) dei casi, incontri con i Consigli di Classe e incontri nelle classi nel 76,47% (N=13) dei casi, attività formative nel 23,52% (N=4) e colloqui con altri operatori solo nel 11,76% (N=2) dei casi.

Per gli Istituti Secondari che posseggono un servizio aperto anche ai genitori (20), i colloqui individuali sono attivi nel 95% (N=19) dei casi, i colloqui genitori-figli nel 65% (N=13), gli incontri seminariali nel 15% (N=3) dei casi e i contatti con altri servizi nel 10% (N=2) dei casi.

Tutti i CFP offrono un servizio aperto anche ai docenti: quattro servizi (80%) mettono a disposizione la possibilità di usufruire di colloqui individuali, tre (60%) organizzano incontri nelle classi e nei Consigli di Classe e due (20%) predispongono attività formative e colloqui con altri operatori. Come per i docenti, i servizi nei CFP sono aperti anche ai genitori: in tutti i servizi sono attivi i colloqui individuali (N=5, 100%), in quattro dei casi (80%) i colloqui genitori-figli, in tre casi (60%) i contatti con altri operatori e solo in un caso (20%) incontri seminariali. (V. Figura 11)

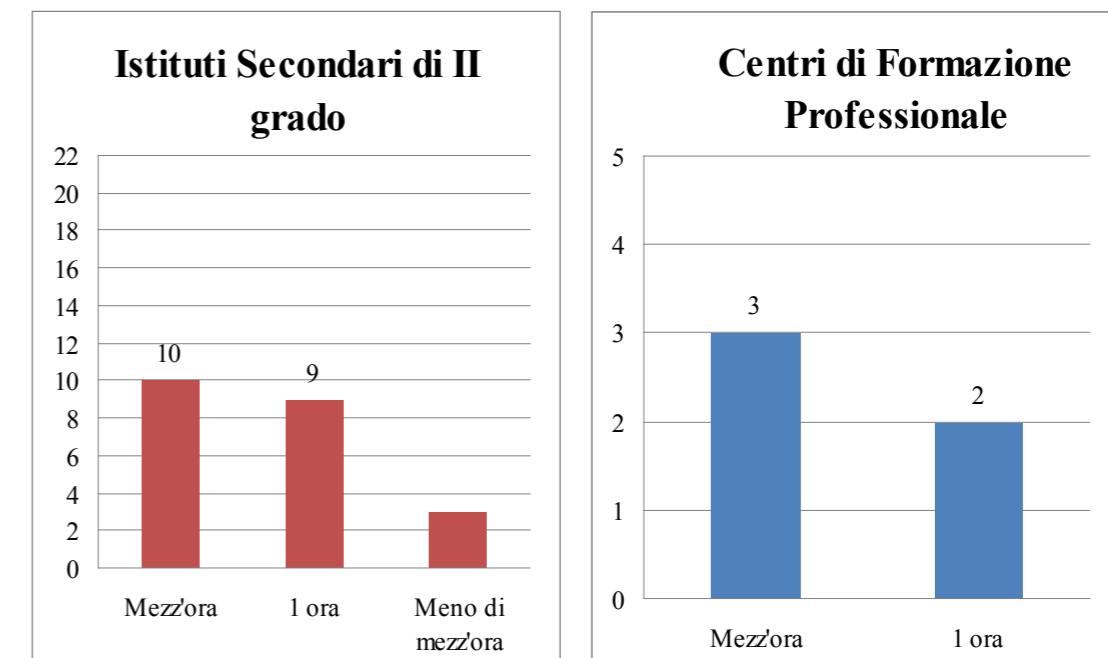
Figura 11: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti



### 2.3.16 Frequenza e durata degli incontri

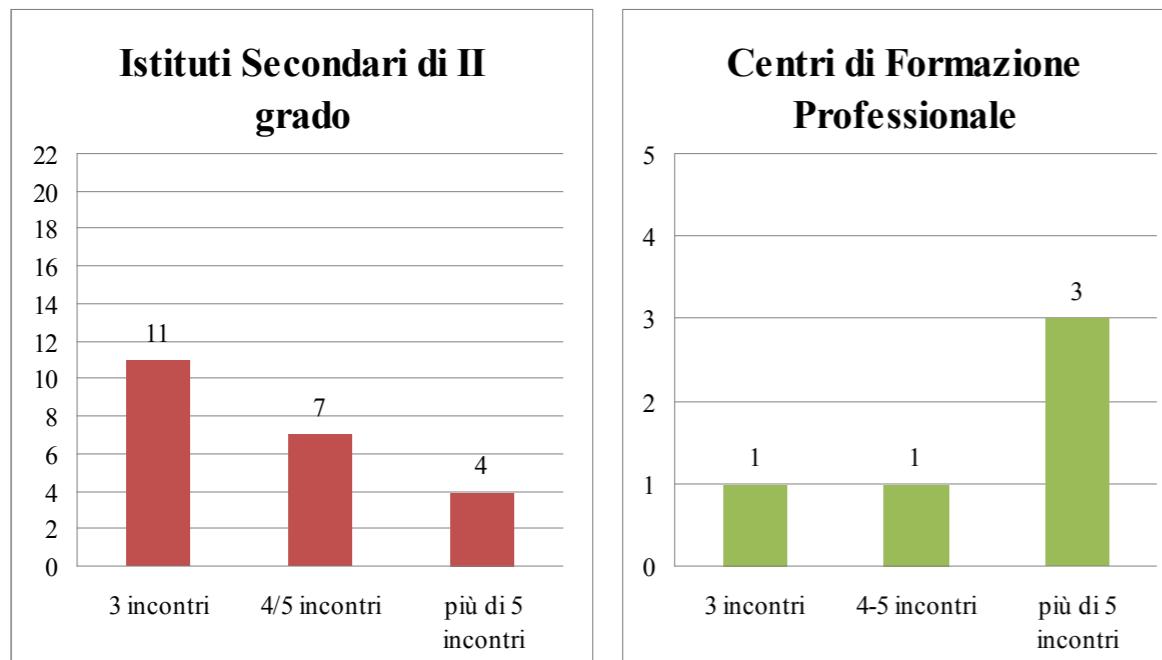
Come abbiamo visto finora, ogni servizio è organizzato in modo differente per obiettivi, attività e utenza. Anche per quanto riguarda le questioni più "tecniche", come la durata dei colloqui, ogni Istituto prevede le proprie regole. Nel questionario si chiedeva di individuare il lasso di tempo medio dedicato a ogni incontro. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 45% (N=10) dedica circa mezz'ora agli incontri, il 41% (N=9) fino ad un'ora e il 14% (N=3) meno di mezz'ora. Nei CFP invece, tre servizi (60%) effettuano colloqui di circa mezz'ora e i restanti due (40%) colloqui di circa un'ora. (V. Figura 12)

Figura 12: Durata media degli incontri



Ogni servizio prevede anche un numero massimo di incontri di cui ogni utente può usufruire. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 50% (N=11) offre circa tre incontri per ogni utente, il 32% (N=7) quattro o cinque incontri e il 18% (N=4) oltre i cinque incontri. Nei CFP invece, tre servizi (60%) offrono più di cinque incontri, un servizio (20%) tre incontri e un servizio (20%) quattro o cinque incontri. (V. Figura 13)

Figura 13: Numero di incontri destinato a ogni utente

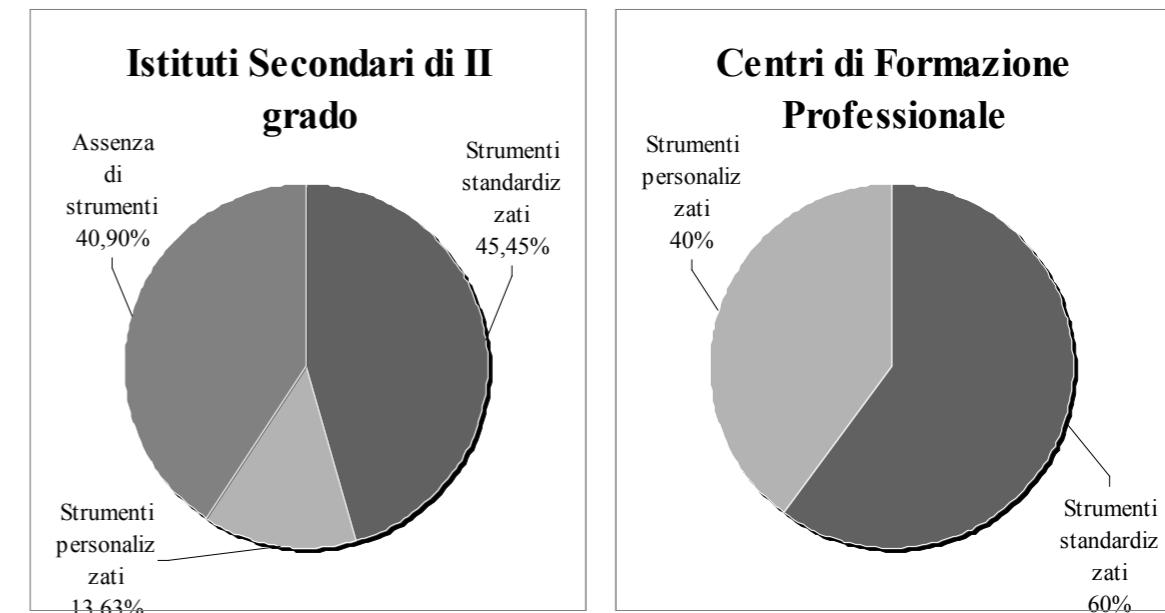


### 2.3.17 Strumenti di registrazione dell'utenza

Ogni servizio può avvalersi di strumenti di registrazione dell'utenza, dai più standardizzati come le griglie di registrazione a quelli più personalizzati, come le schede personali di ogni utente. Nel caso degli Istituti Secondari, il 45,45% ( $N=10$ ) utilizza strumenti di registrazione dell'utenza standardizzati mentre invece il 13,63% ( $N=3$ ) usa strumenti personalizzati, come ad esempio schede personali per ogni utente che accede al servizio. Un dato rilevante è che il 40,90% ( $N=9$ ) dei servizi all'interno degli Istituti Secondari, non utilizza nessun tipo di strumento per registrare le utenze.

Per quanto concerne i CFP invece, cinque servizi (100%) utilizzano strumenti di registrazione dell'utenza di cui, in tre casi (60%) standardizzati e in due casi (40%) personalizzati (come per gli Istituti Secondari, vengono usate schede personali per ogni utente). (V. Figura 14)

Figura 14: Tipologie di strumenti per la registrazione dell'utenza (valori %)



### 2.3.18 Monitoraggio

In questa parte del questionario si affrontava il tema degli incontri di équipe tra i vari operatori che gestiscono lo Sportello/CIC. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 59% ( $N=13$ ) effettua questi incontri di équipe. Le tematiche affrontate sono, nell'84,61% ( $N=11$ ) dei casi, la verifica dell'andamento del progetto, nel 38,46% ( $n=5$ ) l'analisi di caso e nel 30,76% ( $N=4$ ) il confronto sulle prassi. Solo un 7,69% ( $N=1$ ) dei servizi effettua incontri di supervisione. Anche la frequenza di questi incontri è varia: nel 61,53% ( $N=8$ ) dei casi questi incontri vengono organizzati 3-4 volte l'anno e nel 7,69% ( $N=1$ ) dei casi sono periodici, solitamente a inizio e fine del progetto. (V. Figura 15)

Per quanto riguarda i CFP, tre dei servizi (60%) effettuano incontri di équipe. Il 50% ( $N=2$ ) di questi incontri riguardano sia i confronti sulle prassi che le analisi di caso. In un caso (25%) si affronta anche l'andamento del progetto mentre nessuno dei servizi effettua incontri di supervisione. La frequenza degli incontri di équipe è di 3/4 volte l'anno in uno dei servizi (33,33%) e secondo le esigenze nei restanti due servizi (66,66%). (V. Figura 16)

Figura 15: Monitoraggio del servizio negli Istituti Secondari di II grado (tipologia e frequenze %)

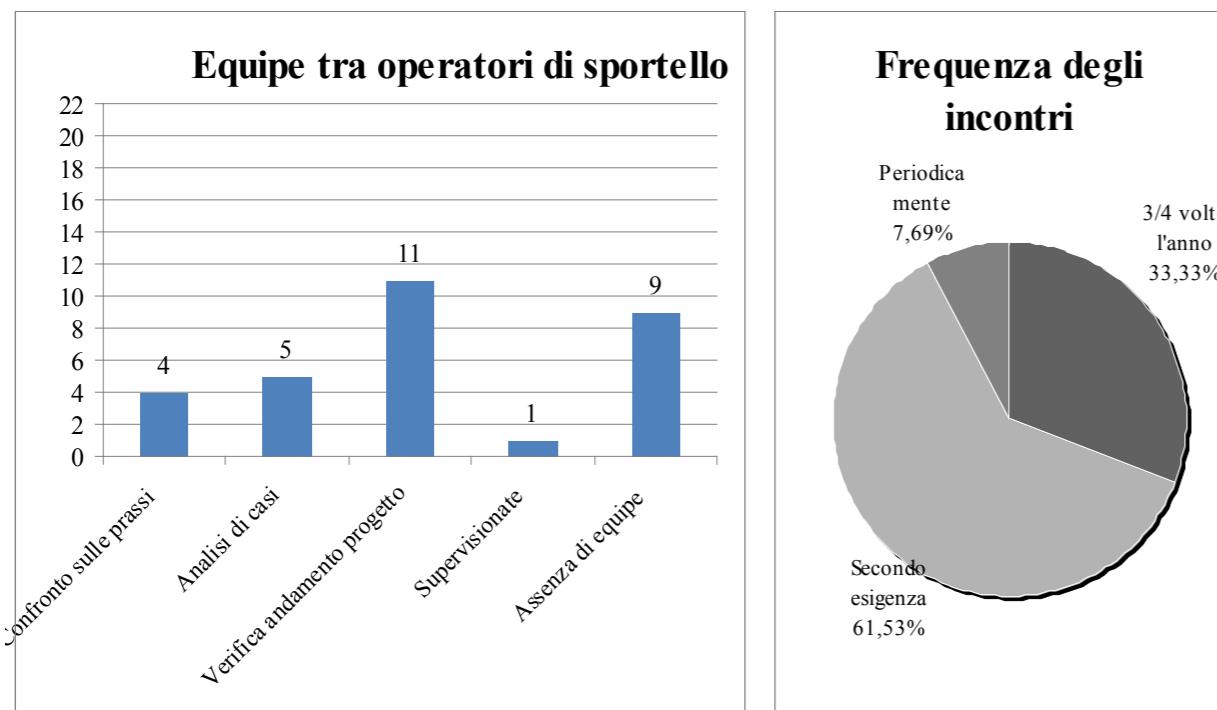
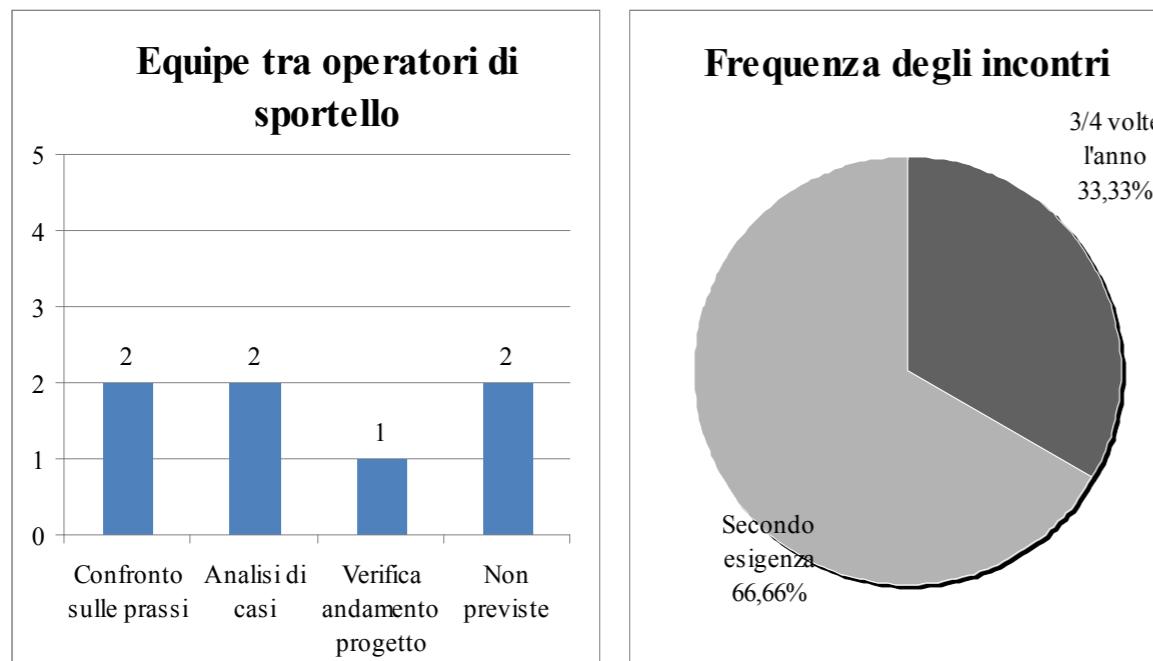


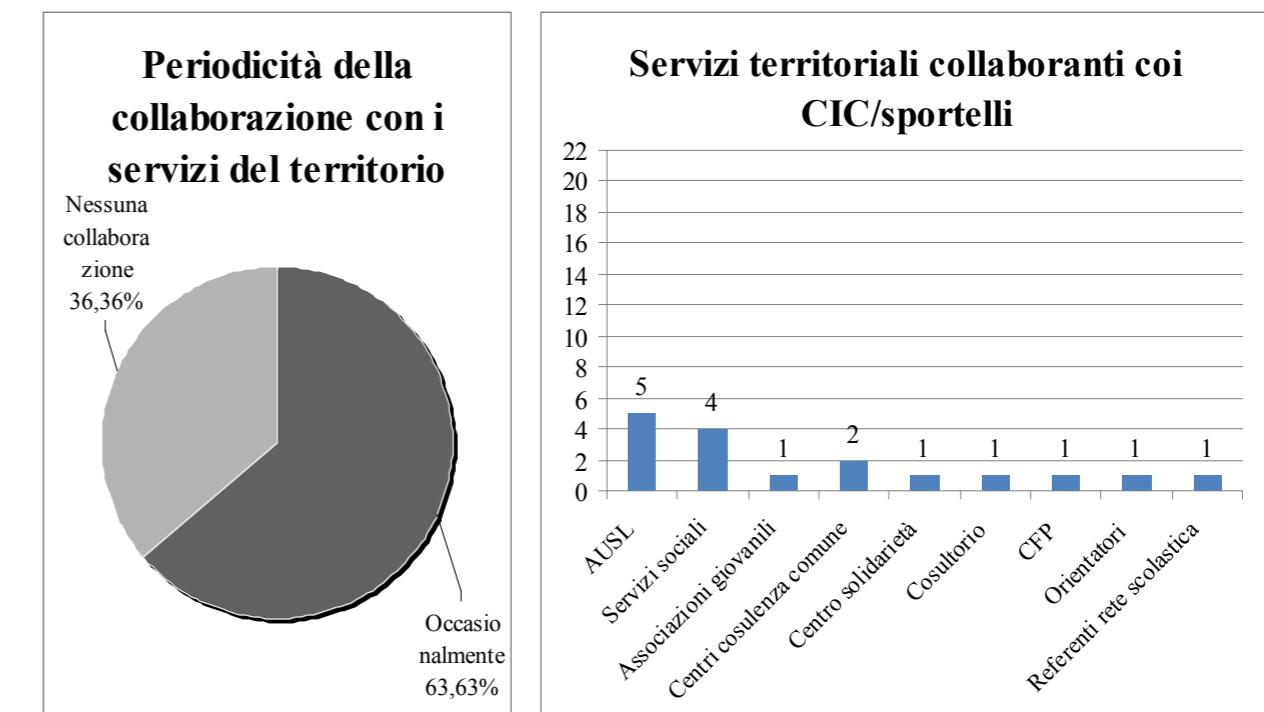
Figura 16: Monitoraggio del servizio dei CFP (valori %)



### 2.3.19 Raccordo con altri servizi territoriali

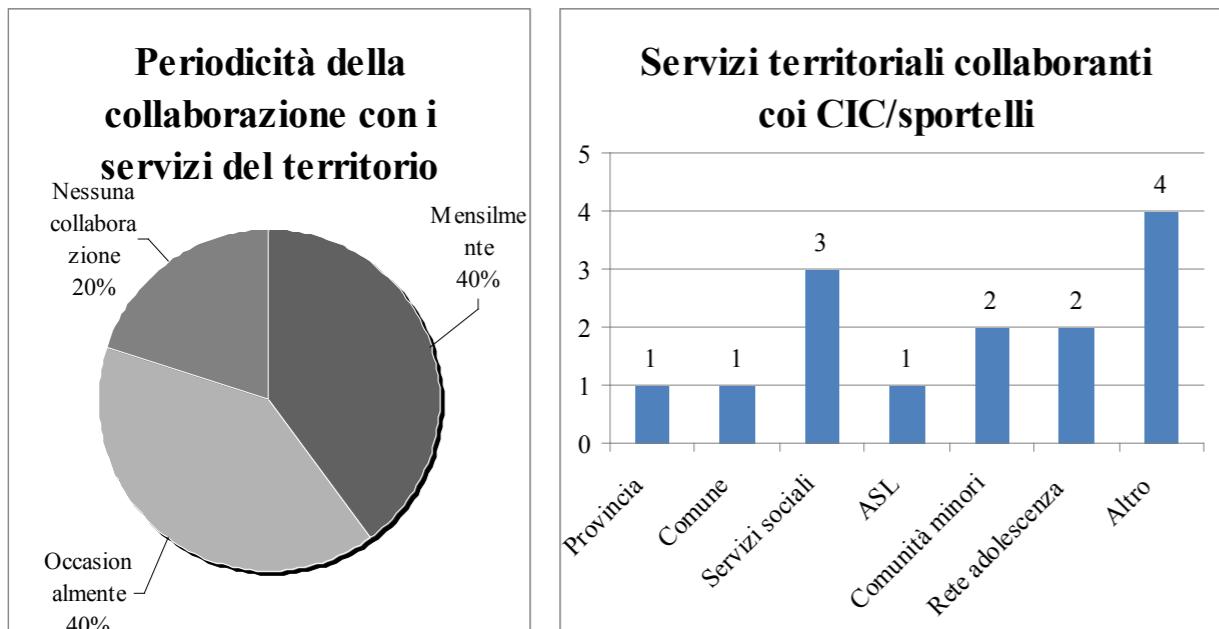
In questa parte del questionario si indagava la presenza di collegamenti tra i servizi di CIC e Sportelli d'Ascolto delle scuole/CFP e gli altri servizi/organizzazioni presenti sul territorio (es. Centri di aggregazione, Servizi AUSL ecc.). Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 63,63% (N=14) collabora occasionalmente, a seconda delle esigenze, con i servizi del territorio e il restante 36,36% (N=8) afferma di non collaborarvi affatto. Gli Sportelli che fanno riferimento anche a servizi esterni collaborano con: AUSL, Servizi Sociali, Associazioni Giovanili, Centri di consulenza del Comune, Centri di solidarietà, Consultorio, Centri di Formazione Professionale, Consulenti per l'orientamento e Referenti delle scuola. (V. Figura 17)

Figura 17: Raccordo tra CIC/Sportelli degli Istituti di II grado e servizi del territorio (tipi di servizi e periodicità %)



Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale invece, un servizio (20%) non collabora con nessun servizio, due (40%) collaborano con cadenza mensile e i restanti due (40%) occasionalmente, a seconda delle esigenze. Gli Sportelli che fanno riferimento anche a servizi esterni, collaborano con Servizi sociali, Rete adolescenza, Comunità per minori, Provincia, Comune, ASL, Consultorio, Centri educativi, Enti di Formazione Professionale e Scuole. (V. Figura 18)

Figura 18: Raccordo tra CIC/Sportelli dei CFP e servizi del territorio (tipi di servizi e periodicità %)

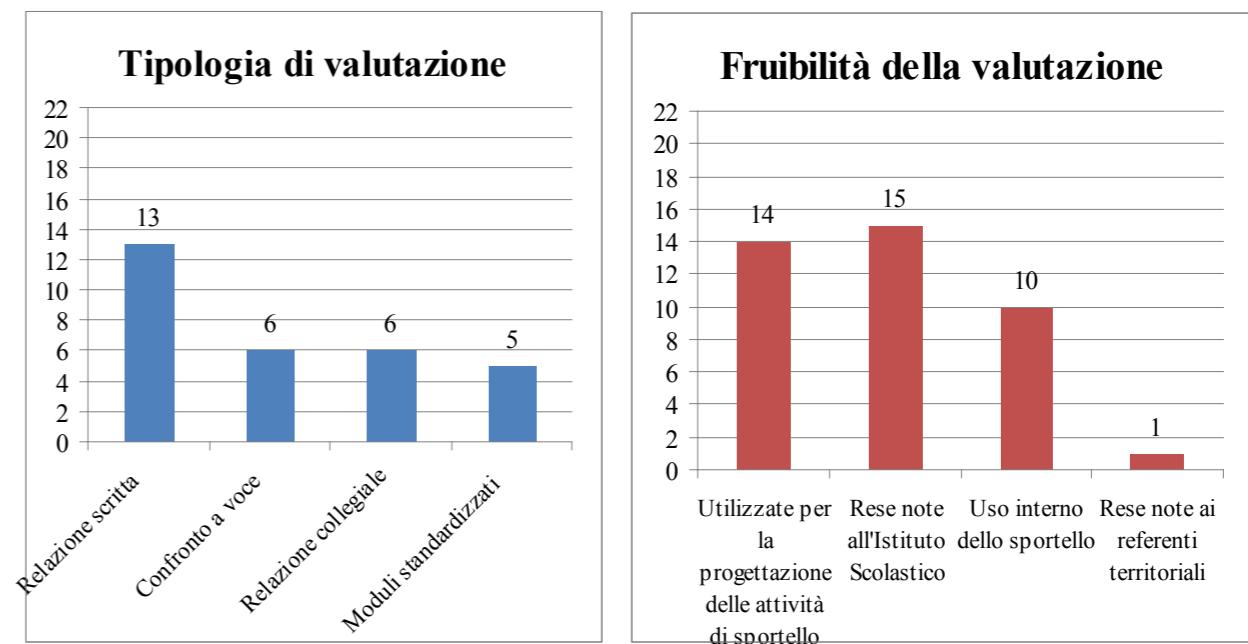


### 2.3.20 Valutazione dei servizi

In quest'ultima parte del questionario si chiedeva alle scuole/CFP se i servizi attivati al loro interno possedessero strumenti di valutazione del servizio stesso. Il 100% degli Istituti Secondari (N=22) e dei CFP (N=5) affermano di possedere strumenti di valutazione del servizio. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 65% (N=13) utilizza relazioni scritte dall'operatore del CIC/Sportello, i confronti a voce e le relazioni collegiali degli operatori sono utilizzati nel 30% (N=6) dei servizi mentre, nel 25% (N=5) dei casi, si utilizzano moduli standardizzati.

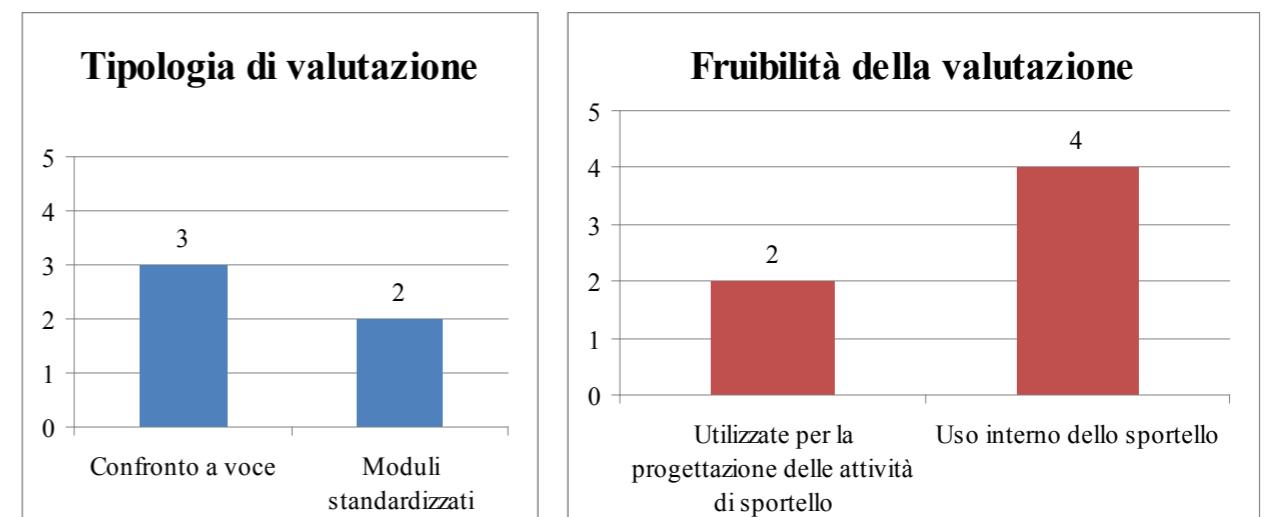
Nel questionario veniva inoltre chiesto chi fossero i fruitori di questi dati provenienti dalle valutazioni. E' emerso come, nel 71,4% (N=15) dei casi, i dati sono resi noti all'Istituto Scolastico, nel 66,7% (N=14) vengono utilizzati per la progettazione/riprogettazione delle attività dello Sportello, nel 47,6% (N=10) restano ad uso interno dello Sportello e solo nel 4,8% (N=1) dei casi vengono resi noti ai referenti dei servizi territoriali. (V. Figura 19)

Figura 19: Valutazione dei servizi negli Istituti Secondari di II grado (tipologia e fruibilità)



Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale, cinque dei servizi (100%) utilizzano strumenti di valutazione che consistono, in tre casi (60%) in confronti a voce e nei restanti due casi (40%) in moduli standardizzati. In quattro casi (80%) queste valutazioni restano ad uso interno dello Sportello e in due (40%) sono utilizzate per la progettazione/riprogettazione delle attività dello Sportello. (V. Figura 20)

Figura 20: Valutazione dei servizi nei Centri di Formazione Professionale (tipologia e fruibilità)



### 2.3.21 Considerazioni conclusive

Alla luce dei dati emersi dai questionari, è utile formulare delle riflessioni qualitative riguardanti quelle aree che sono risultate essere più carenti all'interno dei servizi.

#### Istituti Secondari di secondo grado

- **Fonti di finanziamento:** molti Istituti Secondari si avvalgono solo di finanziamenti interni, provenienti dai fondi di Istituto; questa assenza di un appoggio economico da parte di enti esterni fa sì che la sopravvivenza del servizio sia da discutere di anno in anno e che dipenda, a volte, anche da contributi versati dalle famiglie. L'indipendenza economica della scuola è da considerarsi positiva ma potrebbe ledere la continuità del servizio.
- **Utenza:** tutti i servizi presenti negli Istituti Secondari della provincia di Forlì Cesena si rivolgono agli studenti ma, non tutti, si rivolgono ad altre figure fondamentali del mondo della scuola, come per esempio i docenti o i genitori degli alunni. Sarebbe auspicabile un allargamento della fascia di utenza in modo da coinvolgere anche questi attori, senza la cui collaborazione si possono incontrare ostacoli nel processo di apprendimento dei ragazzi e nel loro adattamento psico-sociale all'ambiente scolastico.
- **Obiettivi:** per quanto riguarda gli obiettivi che i servizi si prefissano di raggiungere, spicca una carenza di servizi che si occupano di orientamento degli studenti e di disagio e benessere dei genitori. Inoltre, si evidenzia una carenza di Sportelli/CIC che indirizzano i loro utenti verso servizi esterni: questo ponte tra scuola e territorio dovrebbe essere incrementato in modo da creare una rete collaborativa tra istituzione scolastica e istituzioni territoriali.
- **Servizi offerti:** nella lista dei servizi offerti dagli Sportelli/CIC, è evidenziabile una carenza di risposte relative al lavoro di rete e all'organizzazione di incontri di Formazione per insegnanti, educatori e altri attori sociali.
- **Servizi per studenti:** per quanto riguarda le attività rivolte agli studenti, sono pochi i riferimenti a colloqui con altri operatori e all'attivazione di altri servizi esterni a quelli scolastici.
- **Servizi per docenti e genitori:** come per gli studenti, anche nelle attività rivolte a docenti e genitori vi sono poche risposte relative alla possibilità di incontro con professionisti esterni al servizio scolastico. Inoltre, solo un numero limitato di servizi, si impegnano nell'organizzazione di incontri di Formazione e seminari dedicati a insegnanti e genitori.
- **Modalità di registrazione dell'utenza:** va segnalato come il 40,9% degli Istituti Secondari non possiede strumenti di registrazione dell'utenza che afferisce al servizio, né di tipo standardizzato né di tipo personalizzato.

- **Incontri di équipe:** il 41% dei servizi presenti all'interno degli Istituti Secondari non effettua alcun tipo di incontro di équipe tra gli operatori dello Sportello e gli altri attori scolastici coinvolti nella sua gestione. Nel restante 59% che li effettua, solo il 4,55% si avvale di un servizio di supervisione delle équipe.
- **Servizi esterni:** il 36% degli Sportelli/CIC degli Istituti Secondari non si rapporta con nessun servizio territoriale in termini di collaborazione e/o confronto. Nei restanti casi in cui questo raccordo è attivato, appare comunque di carattere occasionale e non sistematico.

#### Centri di Formazione Professionale

- **Utenza e attività:** dai questionari emerge come nei CFP della provincia di Forlì Cesena ci siano pochi servizi rivolti, oltre che ad alunni, genitori e docenti, anche agli altri attori sociali presenti all'interno della scuola, come per esempio educatori, tutor ecc.
- **Servizi studenti:** per quanto riguarda le attività proposte per gli studenti, in un solo caso sono proposti incontri con i Consigli di Classe.
- **Servizi per docenti:** la possibilità di colloqui con altri operatori e l'organizzazione di attività formative vengono effettuate solo da due dei cinque CFP.
- **Servizi per genitori:** solo due dei cinque CFP si occupano dell'organizzazione di incontri seminariali su temi rilevanti per i genitori degli alunni.
- **Incontri di équipe:** due dei servizi all'interno dei Centri di Formazione Professionale non effettuano incontri di équipe tra operatori coinvolti nella gestione del servizio. I restanti tre servizi che li effettuano, lo fanno in modo discontinuo, nella maggior parte dei casi solo se se ne presenta l'esigenza. Nessuna di queste équipe è supportata da un intervento di supervisione.
- **Servizi territoriali:** il 20% dei CFP non possiede una valida rete di collaborazione con i servizi territoriali, e, per i restanti che la posseggono, gli incontri sono solo occasionali e non sistematici nel 40% dei casi.
- **Valutazione:** il 100% degli Sportelli/CIC presenti all'interno dei Centri di Formazione Professionale dichiarano di effettuare una valutazione del servizio offerto: l'80% di queste valutazioni però sono semplicemente dei confronti a voce e non producono documentazioni utili per la riprogettazione dei servizi.

## 2.4. La situazione della Provincia di Parma

### 2.4.1 Il campione di riferimento

Il questionario è stato distribuito a 26 Istituti Secondari di secondo grado e a 6 Centri di Formazione Professionale. È stato compilato da 18 Istituti Secondari di secondo grado e da 5 centri di Formazione Professionale, per un totale di 23 compilazioni, pari al 76,6% del totale dei questionari distribuiti. Gli Istituti Secondari e i CFP che non hanno compilato il questionario hanno comunicato di non possedere un servizio di CIC/Sportello d'Ascolto. Un Istituto Secondario che ha compilato il questionario non rientra nelle analisi in quanto il servizio offerto non corrisponde a un CIC o Sportello d'Ascolto ma a un "laboratorio sul metodo di studio".

### 2.4.2 Dati identificativi

Il primo dato che vale la pena esaminare è quello relativo alla presenza del CIC o dello Sportello d'Ascolto all'interno degli Istituti. Considerando separatamente gli Istituti Secondari di secondo grado e i centri di Formazione Professionale, il CIC è presente in 5 Istituti Secondari su 18 (pari al 24%) e in nessuno dei centri di Formazione Professionale. Lo Sportello d'Ascolto, con questa precisa denominazione, è presente in 12 Istituti di secondo grado su 18 (pari al 52%) e in 2 centri di Formazione Professionale su 5 (pari al 40%). In un Istituto di secondo grado sono presenti sia il CIC che lo Sportello d'Ascolto e in un altro non è presente nessun servizio.

In 3 Istituti di secondo grado e in 3 centri di Formazione Professionale, sono presenti servizi con altre denominazioni.

**Tabella 2: Dettaglio sulla presenza e denominazione del servizio negli Istituti che hanno risposto al questionario**

Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
ITC Bodoni - Parma	CIC
Istituto Istruzione Superiore "Paciolo – D'Annunzio" – Fidenza	Sportello d'Ascolto
I.T.I.S. "Da Vinci" - Parma	Sportello d'Ascolto
Istituto Magistrale "Sanvitale" – Parma	CIC
I.P.S.S.E.O.A. "Magnaghi" - Salsomaggiore	Spazio per voi – counselling scolastico
I.P.S.I.A. "Levi" - Parma	Sportello d'Ascolto
I.T.C. "Melloni" - Parma	CIC

Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
Liceo scientifico "Marconi" - Parma	Sportello d'Ascolto
Istituto d'istruzione superiore "Giordani" - Parma	G.A.P.A. (Gruppo attenzione processi apprendimento)
IT.I.S. "Galilei" – San Secondo Parmense	Sportello d'Ascolto
I.P.S.A.S.R. "Solari" - San Secondo Parmense	CIC - Sportello d'Ascolto
I.T.A. "Bocchialini" - San Secondo Parmense	Punto d'Ascolto
I.T.I.S. "Berenini" - Fidenza	Sportello d'Ascolto
Liceo delle scienze umane "Canossa" - Fidenza	Sportello d'Ascolto
Liceo scientifico "Ulivi" – Parma	Sportello d'Ascolto
Liceo scientifico e musicale "Attilio Bertolucci" - Parma	CIC
Istituto tecnico economico indirizzo amministrazione – finanza e marketing "Suor M. Luisa Mainetti" – Traversetolo	Sportello d'Ascolto

Centri di Formazione Professionale	Struttura presente
Forma Futuro	Sportello di consulenza
FORMART	Sportello di consulenza
ENAC Emilia Romagna	Tutoraggio
ENAIP Parma	Sportello d'Ascolto
ECIPAR	Sportello d'Ascolto

### 2.4.3 Periodo di attivazione del servizio

Il secondo dato rilevante che emerge dal questionario è relativo al numero di anni da cui è attivo il servizio. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di secondo grado, la distribuzione è molto varia. Il servizio che esiste da maggior tempo ha 19 anni, quello che esiste da minor tempo ne ha 1. Per quanto riguarda i centri di Formazione Professionale, il più vecchio ha 13 anni, il più giovane ne ha 3. In media, il servizio è presente negli Istituti Secondari da 9 anni e nei CFP da 8,6 anni.

### 2.4.4 Fonti e periodicità del finanziamento degli Sportelli

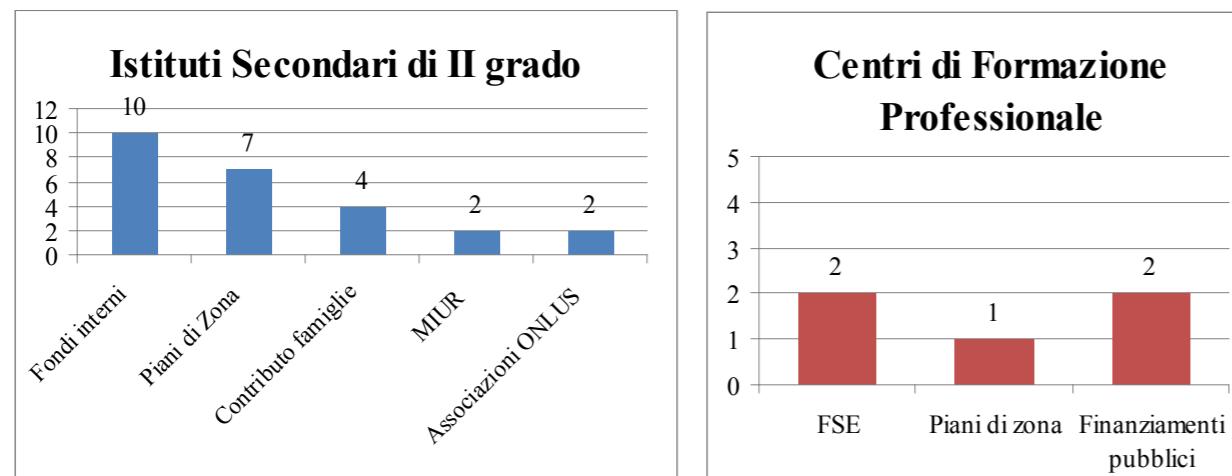
Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di secondo grado, 9 servizi su 17 usufruiscono di una singola fonte di finanziamento (53%) mentre 8 (47%) di più fonti di finanziamento. Tutti e 5 i centri di Formazione Professionale usufruiscono di una singola fonte di finanziamento. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, 10 finanziano il servizio tramite fondi interni all'Istituto (58,8%), 7 tramite fondi provenienti dai piani di zona (41,17%), 4 attraverso contributi delle famiglie (23,52%), 2 tramite contributi del MIUR (11,76%), 2 tramite contributi di associazioni ONLUS

(11,76%). Le altre fonti di finanziamento sono fondi regionali e fondi antidisersione scolastica.

Per quanto riguarda i centri di Formazione Professionale, 2 finanziano i progetti tramite risorse provenienti dal Fondo Sociale Europeo (40%) e i restanti tramite fondi destinati dai piani di zona e altri finanziamenti pubblici. (V. Figura 21)

Per quanto riguarda la periodicità del finanziamento dello Sportello, 16 Istituti Secondari su 17 ricevono un finanziamento annuale (94,11%), solo uno lo riceve pluriennale (5,89%). Quattro centri di Formazione Professionale su 5 ricevono un finanziamento annuale, uno lo riceve pluriennale.

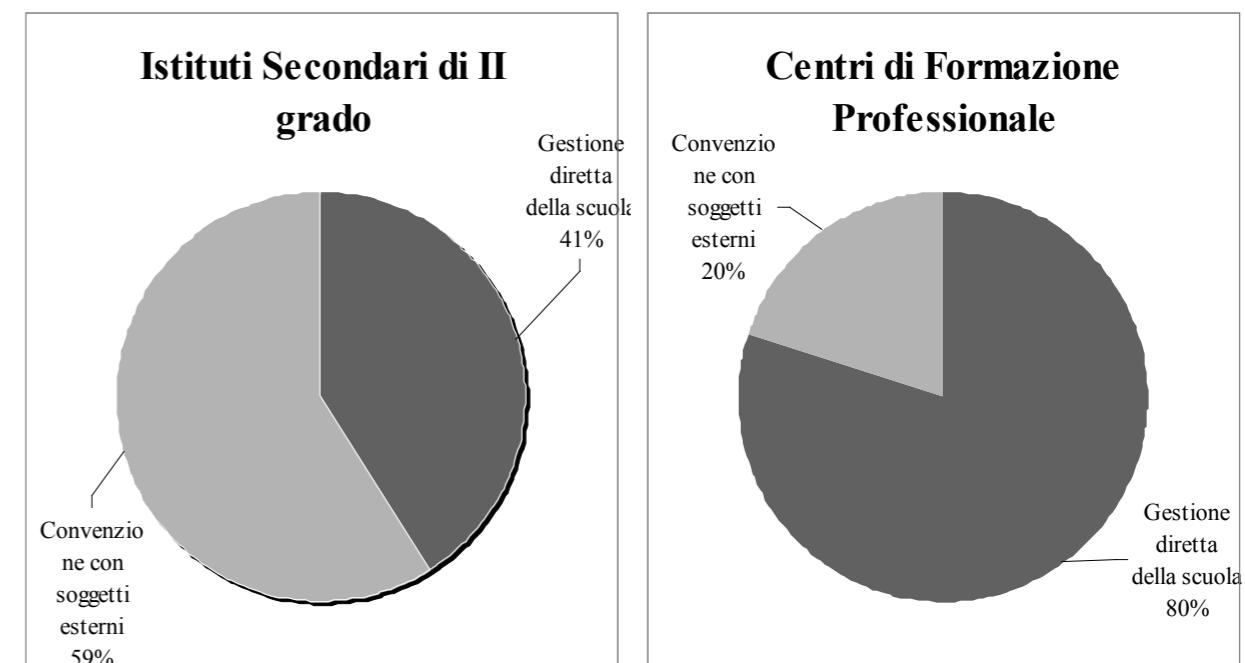
**Figura 21: Fonti di finanziamento dei servizi**



#### 2.4.5 Modalità di gestione dello Sportello

Gli Sportelli/CIC possono essere gestiti attraverso due modalità: o direttamente dalla scuola/Istituto o attraverso convenzioni con soggetti esterni (associazioni, liberi professionisti). 7 Istituti Secondari su 17 (41%) e 4 centri di Formazione Professionale su 5 (80%) gestiscono direttamente gli Sportelli/CIC. 10 Istituti Secondari su 17 (59%) e 1 Centro di Formazione Professionale su 5 (20%) hanno attivato una convenzione con soggetti esterni (associazioni, liberi professionisti). La periodicità del servizio è, per la totalità degli Istituti Secondari, basata sull'anno scolastico mentre per i centri di Formazione Professionale, un centro possiede un servizio con periodicità di un anno solare. (V. Figura 22)

**Figura 22: Modalità di gestione dei servizi (valori %)**



#### 2.4.6 Professionalità coinvolte

Negli Istituti Secondari di II grado sono coinvolte 43 figure professionali per la gestione di CIC e Sportelli. Nello specifico 23 insegnanti (54%), 13 psicologi (30%), 3 counsellor (7%), 1 pedagogista, 2 personale ATA e 1 tirocinante. Nei centri di Formazione Professionale sono coinvolte 25 figure professionali, nello specifico 12 tutor (48%), 10 psicologi (40%), 1 pedagogista, 1 counsellor e 1 insegnante. (V. Figura 23)

Figura 23: Professionalità coinvolte nei servizi (valori %)

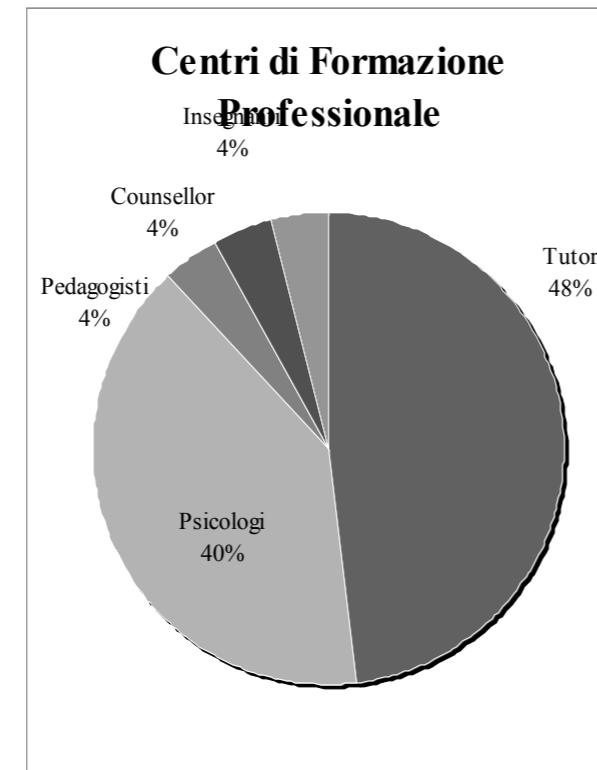
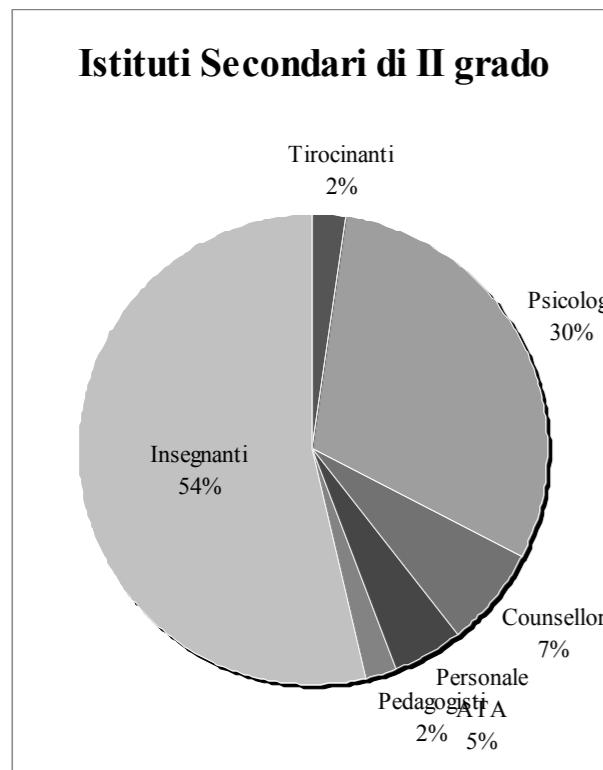
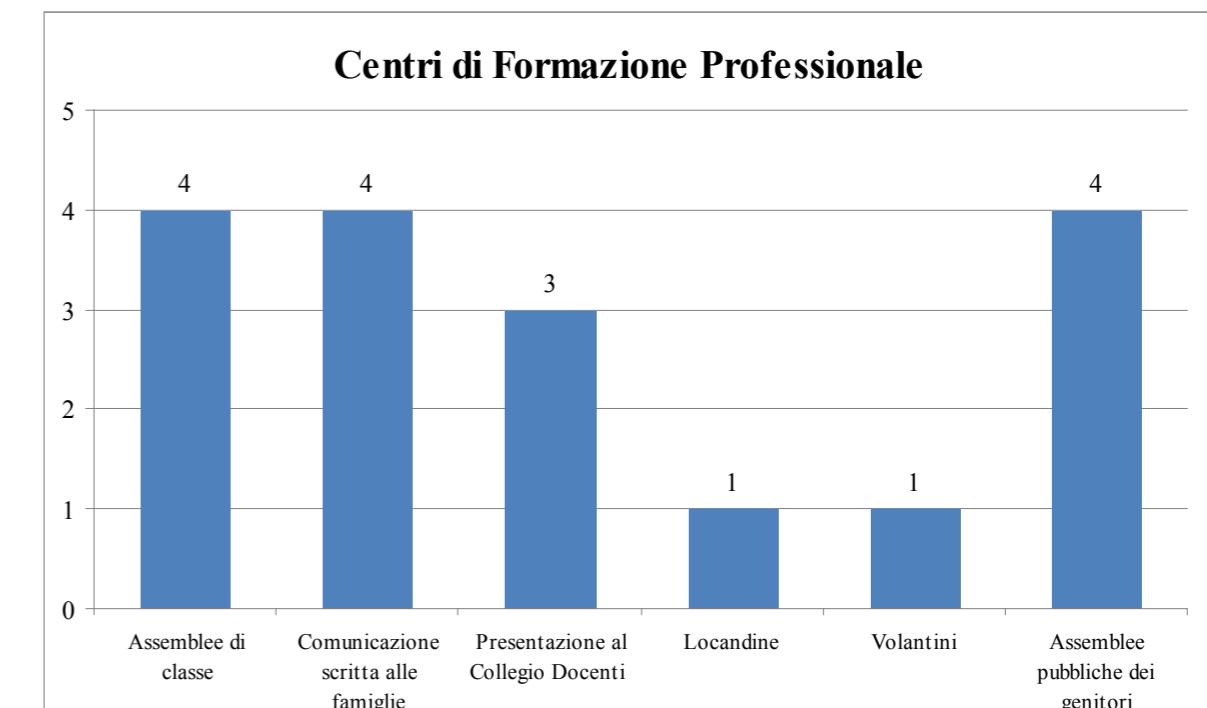
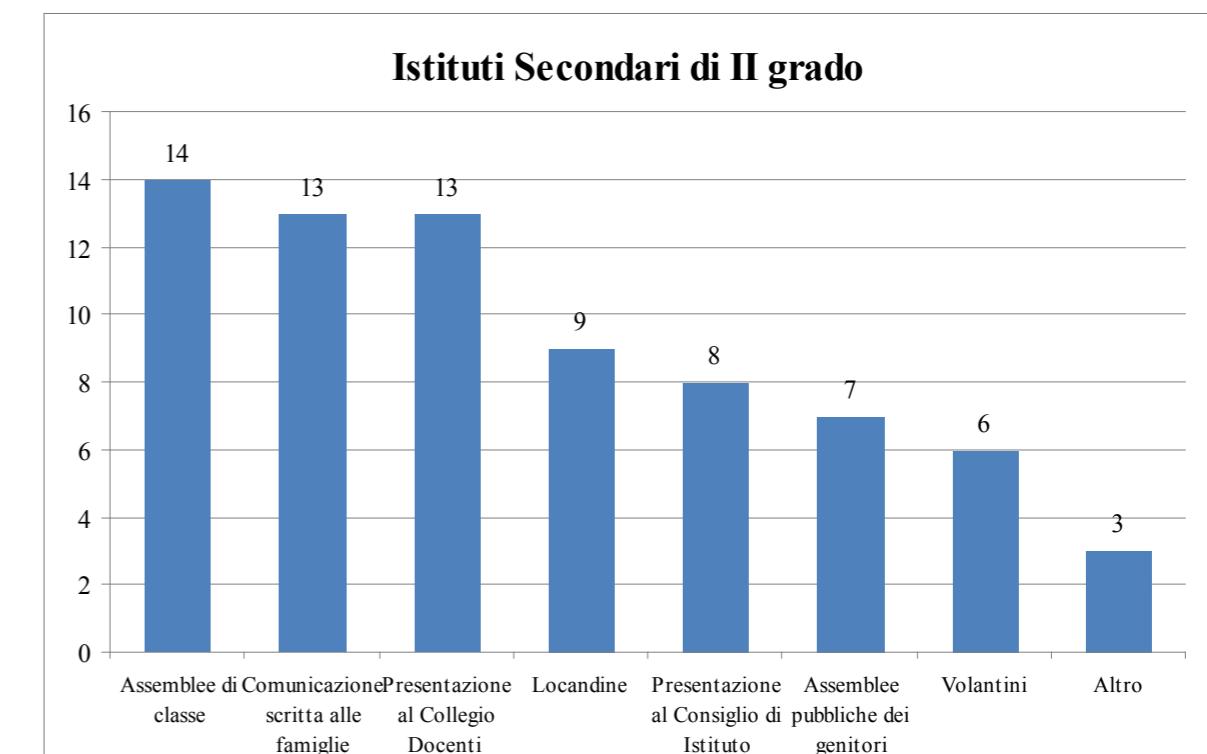


Figura 24: Modalità di promozione del servizio all'interno degli Istituti



#### 2.4.7 Promozione del servizio all'interno della scuola

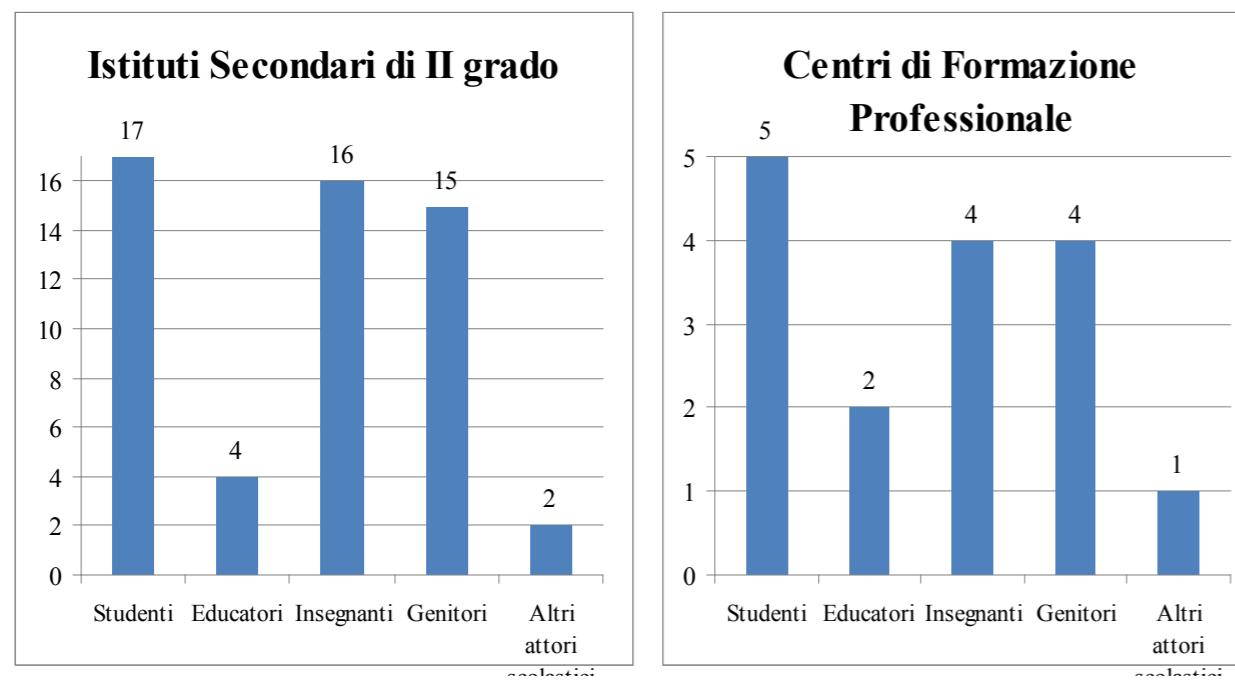
Il servizio di CIC o Sportello d'Ascolto viene promosso all'interno delle scuole attraverso diverse modalità. La quasi totalità delle scuole adotta due o più modalità per portare gli utenti a conoscenza del servizio. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le modalità più utilizzate sono la presentazione nelle assemblee di classe (82,35%, N=14), la presentazione al Collegio Docenti e la comunicazione scritta alle famiglie (76,47%, N= 13). Seguono poi le locandine (52,94%, N=9), la presentazione al consiglio di Istituto (47,05%, N=8) e le assemblee pubbliche dei genitori (41,17%, N=7). Altri metodi di diffusione sono la pubblicizzazione del servizio sul sito web dell'Istituto (11,76%, N=2) e l'inserimento nel POF (5,88%, N=1). Per quanto riguarda invece i centri di Formazione Professionale, i metodi di diffusione più utilizzati sono la presentazione nelle assemblee di classe (N=4, 80%), le assemblee pubbliche dei genitori (N=4, 80%), la comunicazione scritta alle famiglie (N=4, 80%) e la presentazione al Collegio Docenti (N=3, 60%). In maniera più sporadica vengono utilizzate locandine (N=1, 20%) e volantini (N=1, 20%). (V. Figura 24)

#### 2.4.8 Utenti del servizio

Gli Sportelli d'Ascolto e i CIC sono servizi che si rivolgono non solo agli studenti, ma anche alle altre figure che gravitano intorno al mondo della scuola. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, la totalità dei servizi si rivolge agli studenti, il 94,11% (N=16) agli insegnanti, l'88,23% (N=15) ai genitori. Alcuni servizi si rivolgono anche agli educatori (23,52%, N=4) e alle altre figure presenti all'interno della scuola (11,76%, N=2).

Lo stesso avviene per i centri di Formazione Professionale, con servizi che si rivolgono agli studenti in cinque casi su cinque (100%), a insegnanti e genitori in quattro casi (80%), in due casi (40%) agli educatori e alle altre figure presenti all'interno della scuola (N=1, 20%). (V. Figura 25)

Figura 25: Categoria di utenti a cui i servizi si rivolgono

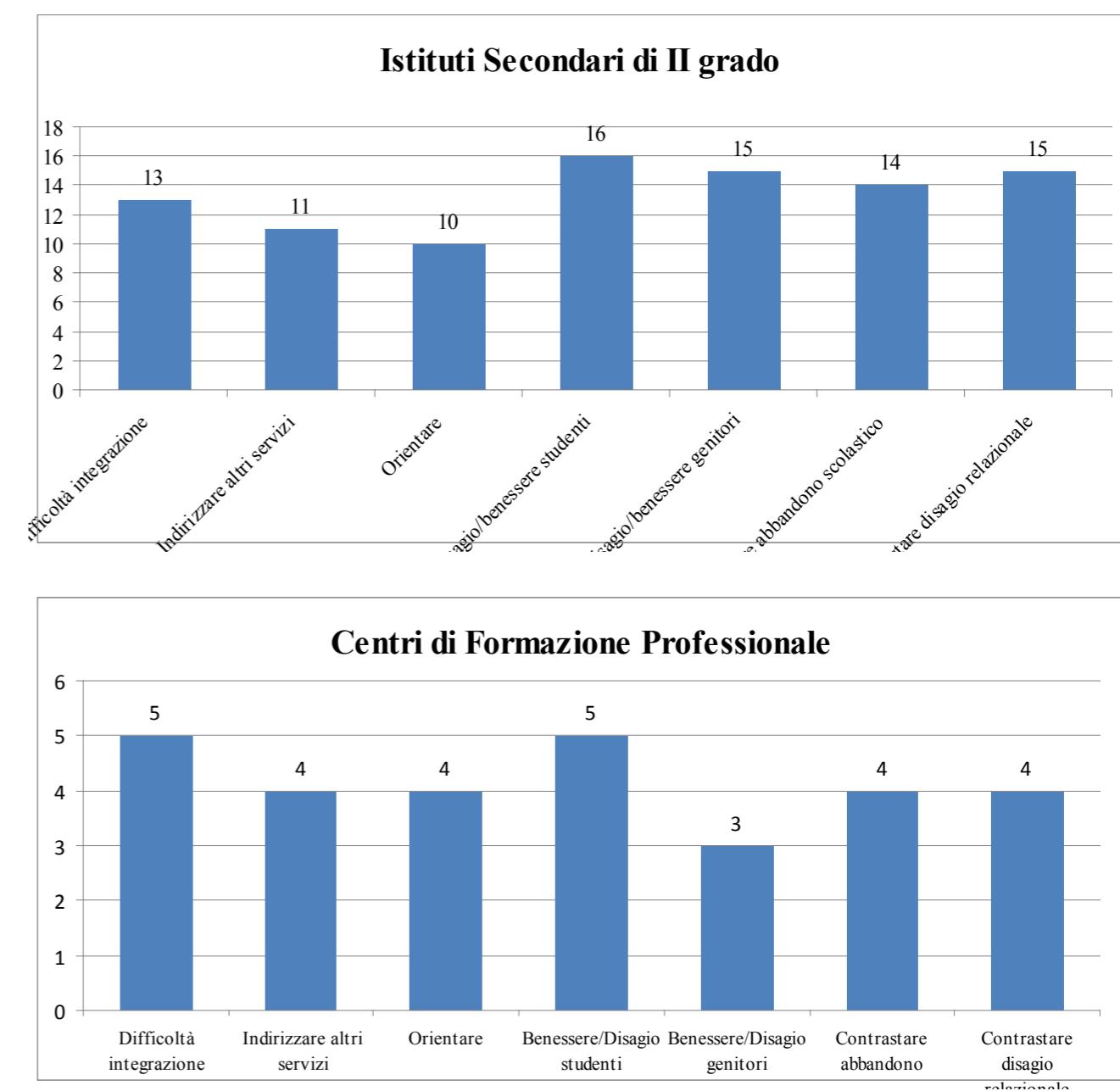


#### 2.4.9 Obiettivi del servizio

La maggior parte dei CIC e degli Sportelli d'Ascolto all'interno degli Istituti scolastici e dei CFP, presenta una grande varietà di obiettivi. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, gli obiettivi più rilevanti sembrano essere Prevenire il disagio/promuovere il benessere psicologico degli studenti (94%, N=16), Prevenire il disagio/promuovere il benessere psicologico dei genitori (88%, N=15), Collaborare con le famiglie per contrastare il disagio relazionale (88%, N=15) e l'abbandono scolastico (82%, N=14). Altri obiettivi rilevanti sono Rispondere alle difficoltà di integrazione nel contesto scolastico (76%, N=13), Offrire consulenza e indirizzare ad altri servizi sul territorio

(64%, N=11) e Orientare/riorientare (58%, N=10). Per un Istituto, un altro obiettivo rilevante è il lavoro sulle difficoltà affettive e cognitive degli studenti. Per quanto riguarda i centri di Formazione Professionale, gli obiettivi più rilevanti risultano essere Il lavoro sulle difficoltà di integrazione e Prevenire il disagio e promuovere il benessere degli studenti (N=5, 100%). Indirizzare ad altri servizi, Orientare, Prevenire l'abbandono scolastico e Prevenire il disagio relazionale, sono obiettivi condivisi in quattro servizi su cinque (80%). Infine, in tre casi (60%), i servizi inseriscono come obiettivo quello di Prevenire il disagio e promuovere il benessere dei genitori. (V. Figura 26)

Figura 26: Principali obiettivi dei servizi CIC e Sportelli d'Ascolto

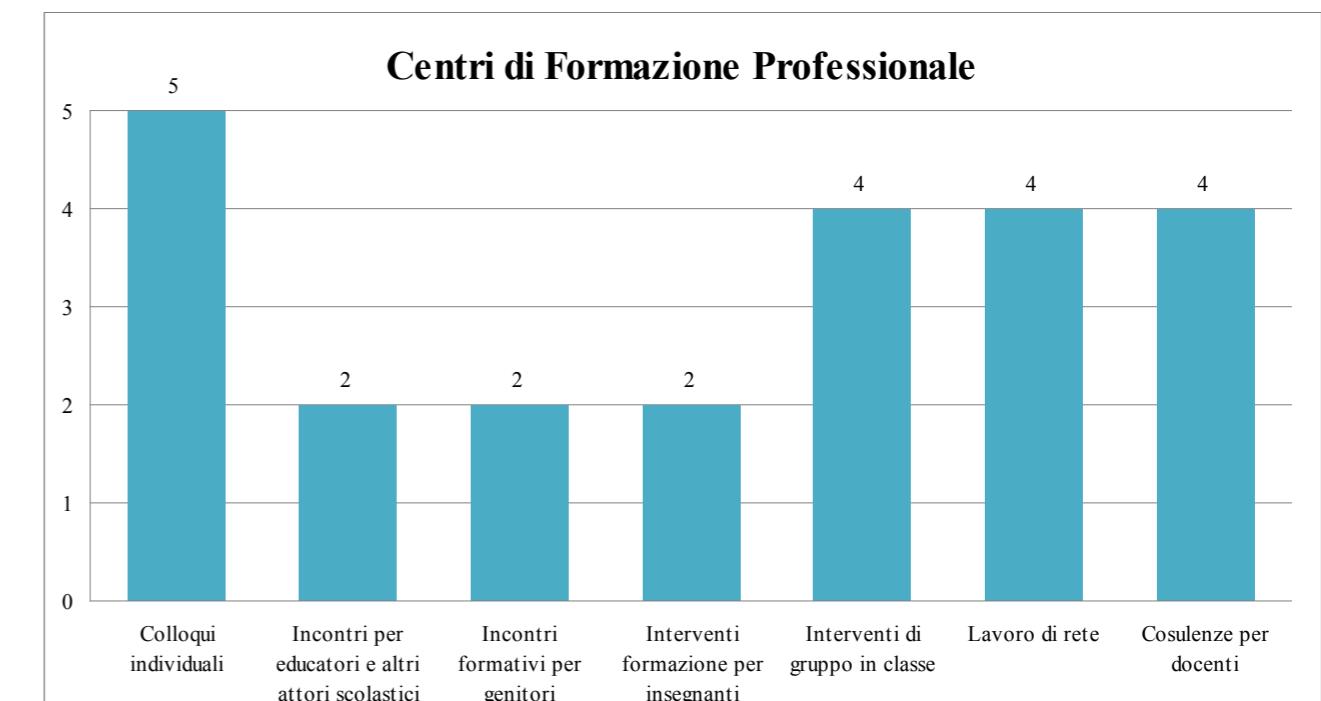
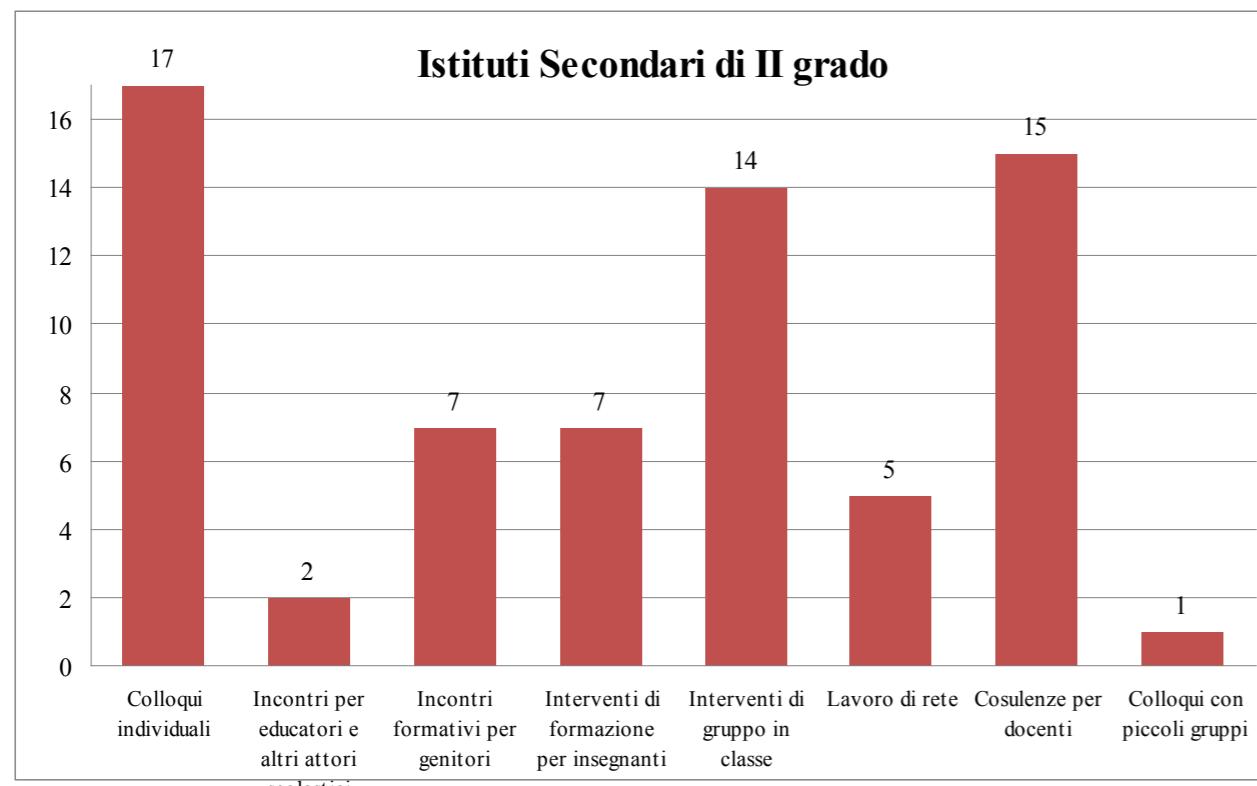


#### 2.4.10 Attività previste dal servizio

I servizi CIC e Sportelli d'Ascolto non si occupano solo di colloqui individuali con i singoli studenti ma sono coinvolti in molte altre attività che riguardano gli attori sociali che gravitano nel contesto scolastico. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il questionario rileva come tutti e 17 gli Sportelli/CIC si occupino di colloqui individuali con gli studenti. Un numero molto elevato di questi si occupa anche di consulenze a favore dei docenti (88%, N=15) e di interventi di gruppo nelle classi (82%, N=14). In maniera minore vengono svolti incontri di Formazione per genitori e interventi di Formazione per insegnanti (41%, N=7). Cinque servizi operano attraverso un lavoro di rete (29%) e solo due dichiarano di occuparsi anche di incontri formativi per educatori e altri attori scolastici (11%). Viene segnalata inoltre anche la possibilità di svolgere colloqui individuali con piccoli gruppi di studenti (5,8%, N=1).

Per quanto riguarda i centri di Formazione Professionale, tutti i servizi presenti effettuano colloqui individuali. La maggioranza si occupa anche di interventi di gruppo in classe e consulenza per docenti (N=4, 80%). Il lavoro di rete è parecchio diffuso (N=4, 80%) mentre, in maniera minore, i servizi si occupano di incontri per educatori e altri attori scolastici, incontri per genitori e per insegnanti (N=2, 40%). (V. Figura 27)

Figura 27: Attività previste dai servizi attivi negli Istituti



#### 2.4.11 Monte ore di apertura settimanale

I CIC e gli Sportelli d'Ascolto sono strutture flessibili e l'orario viene spesso deciso dalla scuola in base alle esigenze degli utenti o in base ai fondi a disposizione. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, gli Sportelli/CIC per studenti sono aperti in tutte le 17 scuole con una media oraria di apertura settimanale di 3,13 ore (D.S. = 2,200). Gli Sportelli per docenti sono attivi in 11 Istituti, con una media oraria settimanale di 2 ore (D.S. = 1,491). Gli Sportelli per genitori sono attivi in 10 scuole con una media di apertura settimanale di 2,22 ore (D.S. = 1,481). Infine, solo 3 scuole permettono l'accesso allo Sportello ad altri tipi di utenti con una media oraria settimanale di 2,33 ore (D.S. = 2,517).

Per quanto riguarda i CFP, gli Sportelli per studenti sono aperti in tutte e cinque le scuole considerate con una media oraria settimanale di 4,40 ore (D.S. = 3,286). Gli Sportelli per docenti sono attivi in 2 scuole con una media oraria settimanale di 1,25 ore (D.S. = 1,061). Gli Sportelli per genitori, infine, sono aperti in 3 Istituti, con una media oraria settimanale di 3 ore (D.S. = 1).

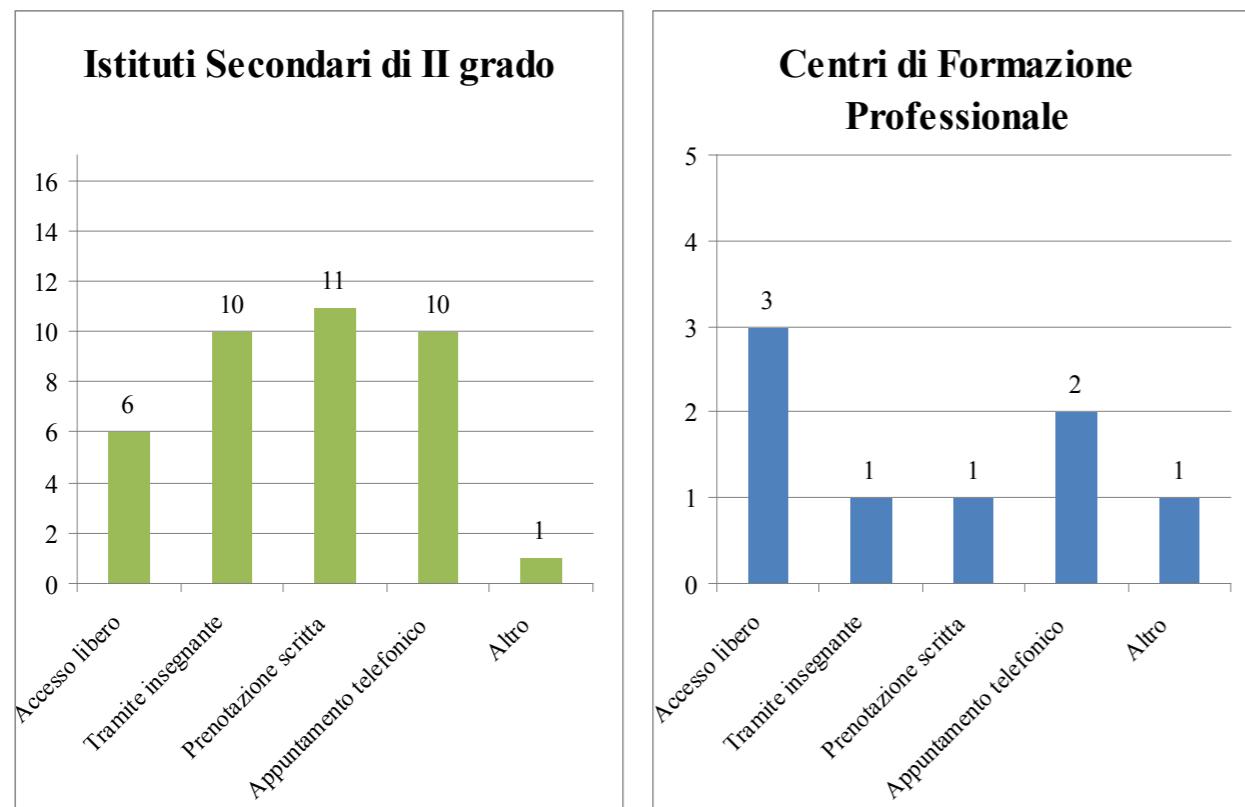
#### 2.4.12 Tipo di accesso al servizio

Il tipo di accesso a questi servizi è regolato in base alle esigenze dell'Istituto e tiene in considerazione tutti quei fattori che potrebbero facilitare o meno l'accesso da parte di studenti e altri utenti.

Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 64% (N=11) consente l'accesso al servizio tramite prenotazione scritta, il 58% (N=10) tramite mediazione di un insegnante o tramite appuntamento telefonico. Solo il 35% (N=6) consente un accesso libero negli orari di apertura. Vengono inoltre segnalate altre modalità di accesso, come prenotazione tramite mail o tramite la mediazione della segreteria o di un tutor.

Per quanto riguarda i CFP, tre servizi (60%) consentono un accesso libero durante l'orario di apertura, due (40%) tramite appuntamento telefonico e uno (20%) tramite prenotazione scritta o attraverso la mediazione di un insegnante o di un tutor. (V. Figura 28)

Figura 28: Modalità di accesso ai servizi CIC / Sportelli d'Ascolto



#### 2.4.13 Attività proposte dal servizio dirette agli studenti

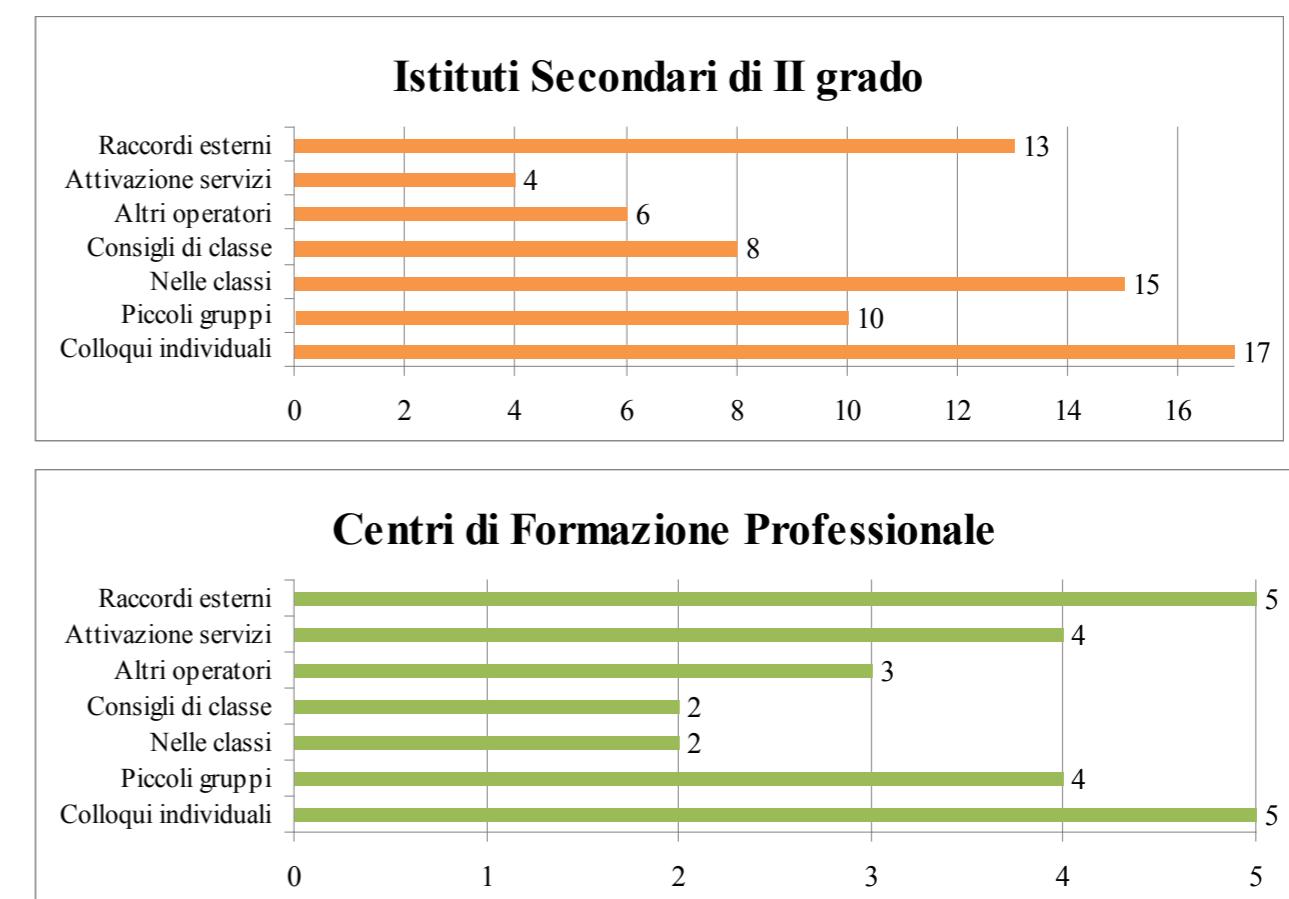
I servizi di CIC e Sportelli d'Ascolto presenti negli Istituti non si limitano solo ad offrire un servizio di colloquio individuale ma propongono altre attività destinate agli studenti, ai docenti e alle altre figure di riferimento nel mondo della scuola o della Formazione Professionale.

Il 100% degli Istituti di secondo grado (N=22) e dei CFP (N=5) offrono un servizio di colloquio

individuale. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, l'88% (N=15) organizza incontri nelle singole classi, il 76% (N=13) è in accordo con altri servizi esterni nel caso in cui si presentino situazioni particolari. Il 58% (N=10) offre la possibilità di organizzare incontri in piccoli gruppi e il 47% (N=8) organizza incontri con i consigli di classe. Meno della metà offrono la possibilità agli studenti di avere colloqui con altri operatori (35%, N=6) o con altri tipi di servizi (23%, N=4).

Per quanto riguarda i CFP, oltre ai colloqui individuali, la totalità dei servizi (N=5) offre la possibilità di un accordo con servizi esterni nell'eventualità di casi particolari. Quattro servizi (80%) organizzano incontri in piccoli gruppi e attivano altri servizi per gli studenti che ne fanno richiesta. Tre (60%) mettono a disposizione altri operatori per i colloqui con gli studenti e due (40%) organizzano incontri nelle classi e nei Consigli di Classe. (V. Figura 29)

Figura 29: Tipi di attività proposte dai servizi

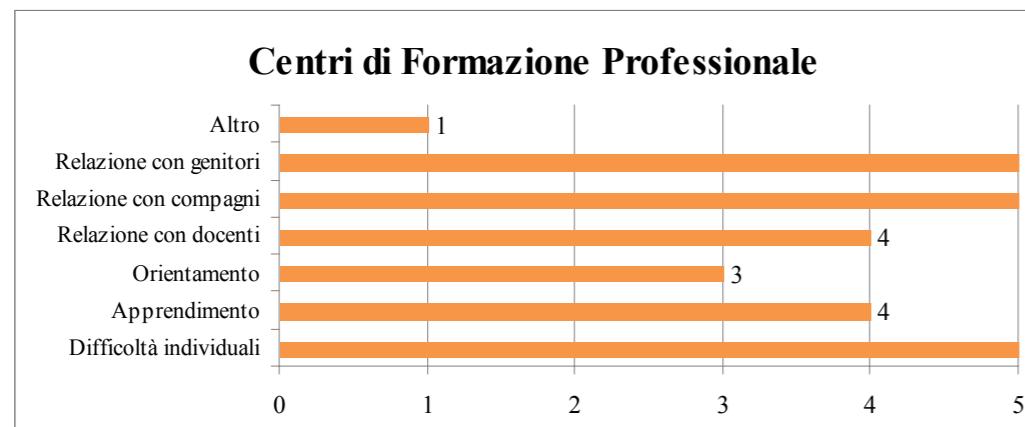
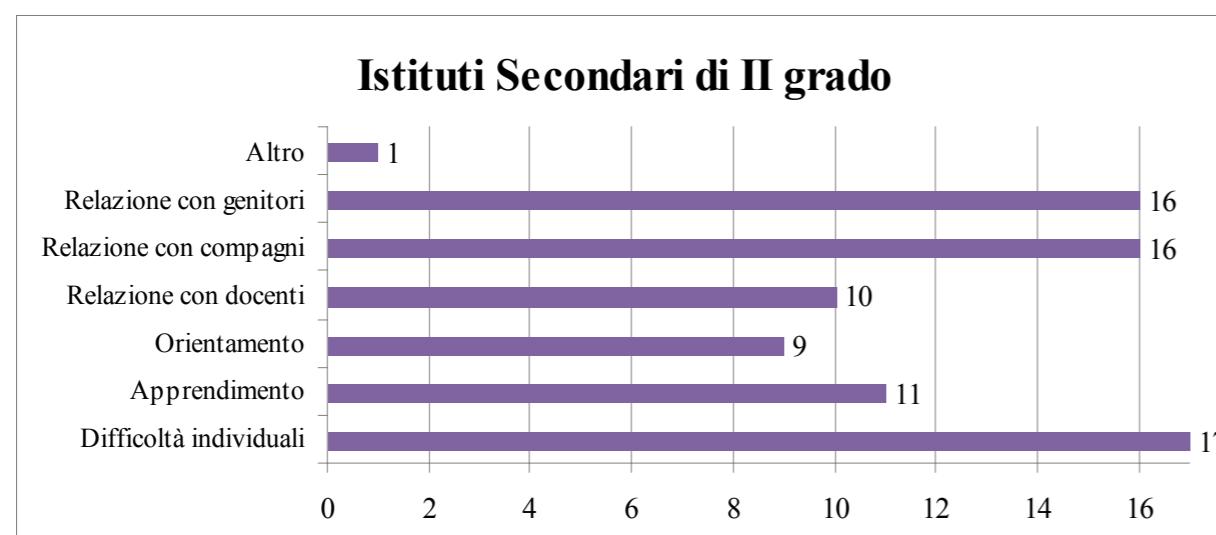


#### 2.4.14 Problematiche

Le problematiche prevalenti a cui gli operatori sono chiamati a rispondere sono molto varie. La totalità dei servizi presenti in entrambe le categorie (CFP e Istituti Secondari) si occupano principalmente di difficoltà individuali. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le relazioni con i compagni e con i genitori rappresentano uno degli aspetti più discussi con gli utenti (94%, N=16). Le problematiche di apprendimento vengono individuate come centrali dal 64 % (N=11) degli Istituti, le relazioni con i docenti nel 58% (N=10) e l'orientamento nel 52% (N=9).

Nei CFP invece, al pari con le difficoltà individuali, viene segnalata in cinque casi su cinque la centralità di problematiche quali le relazioni con i compagni e le relazioni con i genitori. In quattro casi (80%), le problematiche riguardano anche i problemi legati all'apprendimento e le difficoltà di rapporti con i docenti. In percentuale minore (N=3, 60%) ci si occupa di orientamento e solo in un caso (20%), di devianza. (V. Figura 30)

Figura 30: Problematiche prevalentemente affrontate nelle strutture CIC / Sportelli d'Ascolto



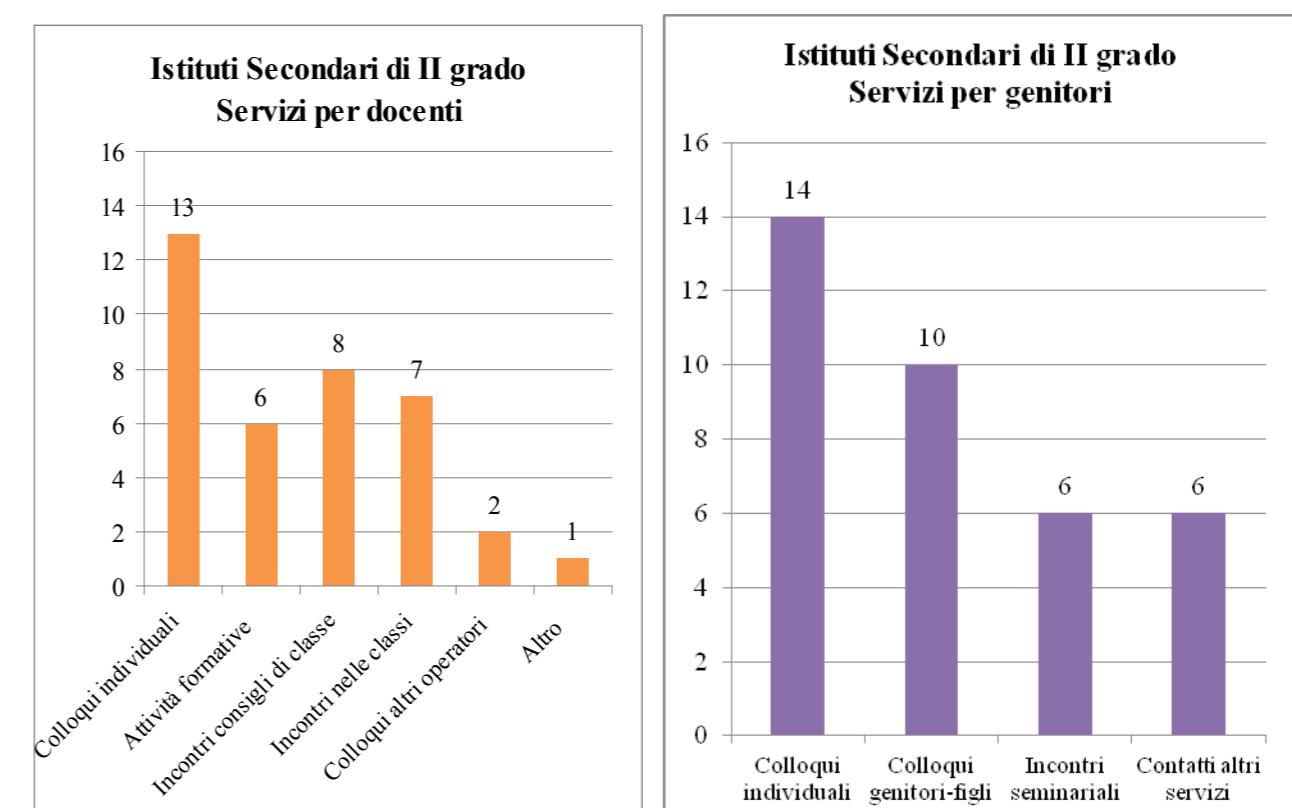
#### 2.4.15 Attività proposte dal servizio dirette agli insegnanti e ai genitori

Per quegli Istituti che posseggono servizi rivolti anche a insegnanti e genitori, è utile analizzare le attività che vengono proposte.

Negli Istituti di secondo grado che posseggono servizi aperti ai docenti, sono proposti colloqui individuali nell'81% (N=13) dei casi, incontri con i consigli di classe nel 50% (N=8), incontri nelle classi nel 43% (N=7) dei casi e attività formative nel 37% (N=6). Solo il 12% (N=2) dei servizi rivolti ai docenti propone incontri con altri operatori o colloqui di supervisione con altri docenti (6%, N=1).

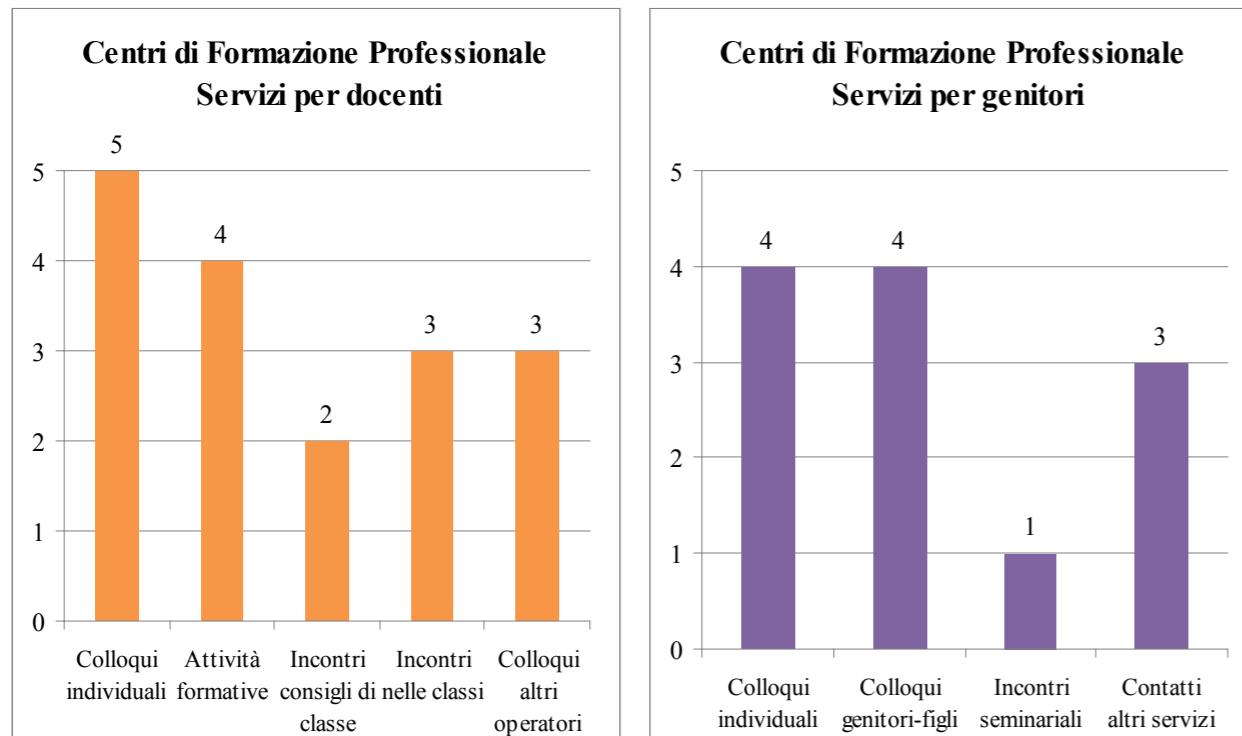
Per quelle scuole che offrono un servizio aperto anche ai genitori, i colloqui individuali sono attivi nel'87% (N=14) dei casi, i colloqui genitori-figli nel 62% (N=10) e gli incontri seminarii e i contatto con altri servizi nel 37,5% (N=6) dei casi. (V. Figura 31)

Figura 31: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti negli Istituti Secondari



Per quanto riguarda i CFP, cinque servizi su cinque offrono colloqui individuali per docenti, quattro (80%) attività formative, tre (60%) colloqui con altri operatori e due (40%) incontri nelle classi e con i consigli di classe. I servizi per i genitori invece, offrono incontri individuali e incontri genitori-figli in quattro dei casi (80%), contatti con altri servizi in tre casi (60%) e incontri seminariali in un solo caso (20%). (V. Figura 32)

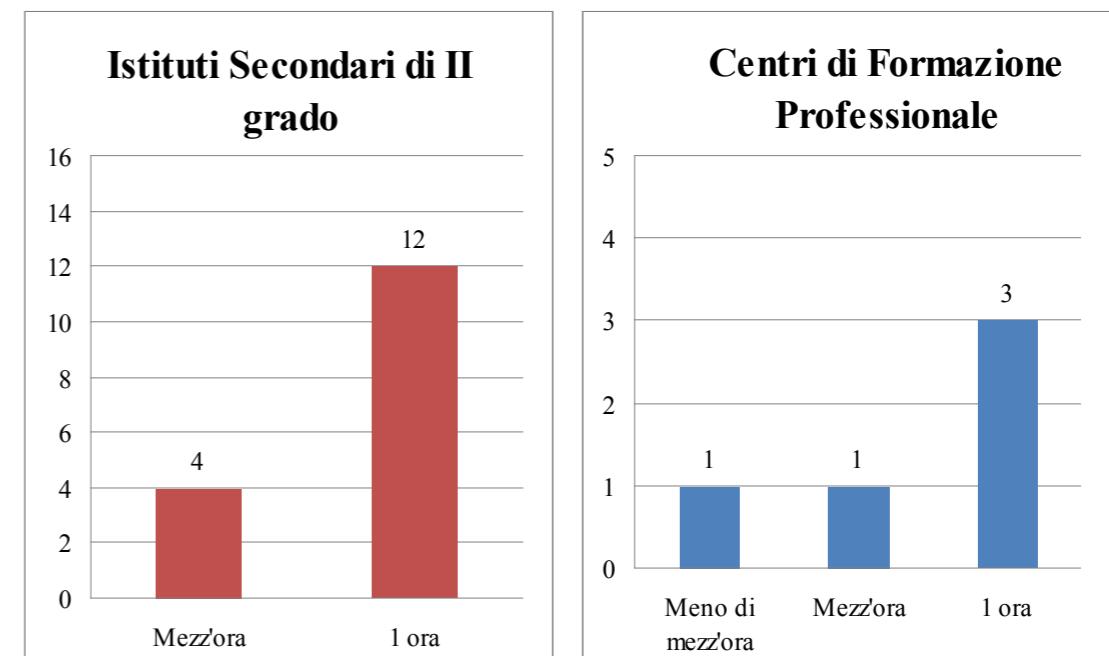
Figura 32: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti nei CFP



#### 2.4.16 Frequenza e durata degli incontri

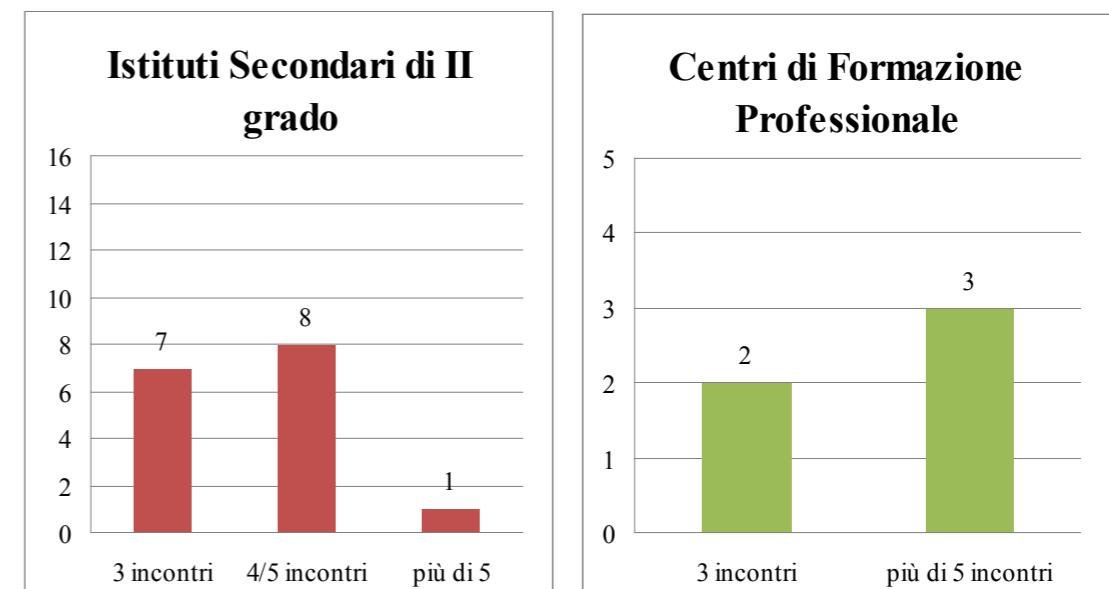
Come abbiamo visto finora, ogni servizio è organizzato in modo differente per obiettivi, attività e utenza. Anche per quanto riguarda le questioni più "tecniche", come la durata dei colloqui, ogni Istituto prevede proprie regole. Nel questionario si chiedeva di individuare il lasso di tempo medio dedicato a ogni incontro. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 75% (N=12) dedica mediamente un'ora ad ogni incontro e il restante 25% (N=4) circa mezz'ora. La situazione è simile nei CFP, con tre dei servizi (60%) che offrono incontri della durata di un'ora, uno (20%) della durata di mezz'ora e uno (20%) di meno di mezz'ora. (V. Figura 33)

Figura 33: Durata media degli incontri



Ogni servizio prevede anche un numero massimo di incontri di cui ogni utente può usufruire. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 50% permette a ogni utente di accedere al servizio 4/5 (N=8) volte, il 43% (N=7) 3 volte e il 7% (N=1), più di 5 volte. Nei CFP, invece, sono consentiti più di 5 incontri in tre casi (60%) e 3 incontri nei restanti due casi (40%). (V. Figura 34)

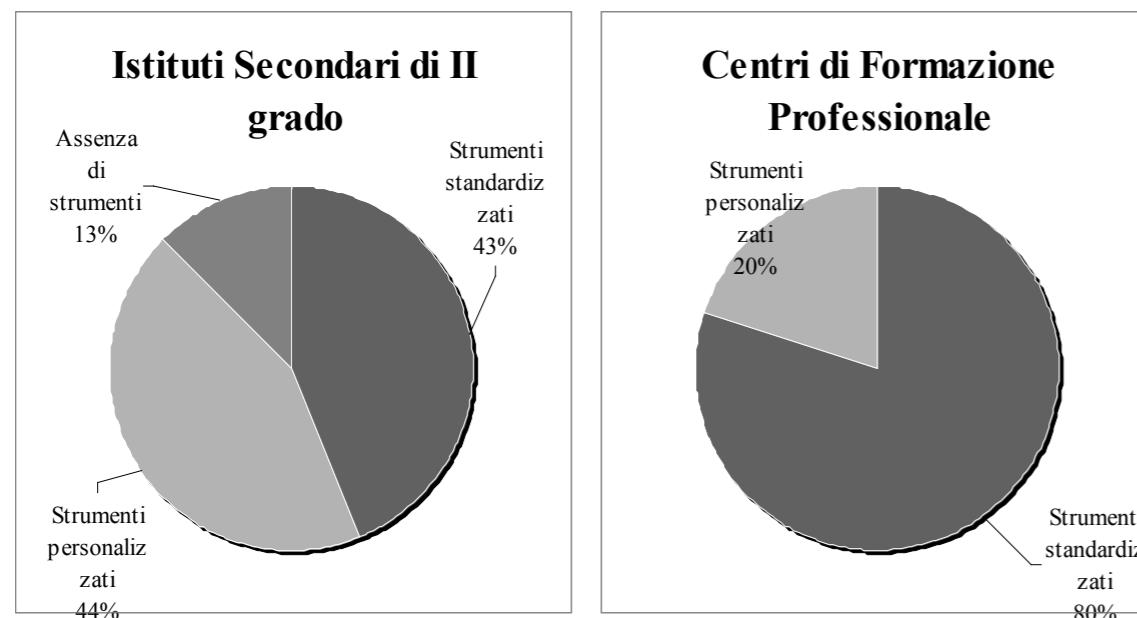
Figura 34: Numero di incontri destinato a ogni utente



#### 2.4.17 Strumenti di registrazione dell'utenza

Ogni servizio può avvalersi di strumenti di registrazione dell'utenza, dai più standardizzati come le griglie di registrazione a quelli più personalizzati, come le schede personali di ogni utente. Nel caso degli Istituti Secondari, gli strumenti standardizzati e quelli personalizzati vengono utilizzati in egual misura dal 44% (N=7) dei servizi. Il 12% (N=2) dei servizi dichiara di non usare affatto questo tipo di strumento. Per i servizi che invece ne fanno uso, il metodo più diffuso è quello dell'agenda delle singole situazioni, una sorta di cartella personalizzata per ogni utente. Nei CFP invece, quattro servizi (80%) utilizzano strumenti standardizzati e uno (20%) strumenti personalizzati. Anche in questo caso vengono nominate le "schede personali", simili a quelle degli Istituti Secondari. (V. Figura 35)

Figura 35: Tipologie di strumenti per la registrazione dell'utenza (valori %)



#### 2.4.18 Monitoraggio

In questa parte del questionario si affrontava il tema degli incontri di équipe tra i vari operatori che gestiscono lo Sportello/CIC. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 68,75% (N=11) dichiara di effettuare questi incontri di équipe mentre il restante 31,25% (N=5) dichiara di non effettuarli. Le tematiche affrontate in questi incontri di équipe sono varie: la verifica dell'andamento del progetto è discussa nel 90% (N=10) dei casi, il confronto sulle prassi nel 45% (N=5) e l'analisi di casi nel 36% (N=4). Nel 36% (N=4) dei casi, questi incontri sono fatti sotto supervisione. Anche la frequenza di questi incontri è varia: nel 46% (N=5) dei casi è occasionale, secondo le esigenze;

i restanti servizi si distribuiscono equamente con una percentuale del 18% (N=2) su frequenze di incontro mensili, periodiche (3/4 volte l'anno, N=2) e a inizio e fine incarico (N=2). (V. Figura 36)

Per quanto riguarda i CFP invece, tutti e cinque i servizi affermano di svolgere incontri di équipe. Si confrontano sulle prassi 4 servizi su 5 (80%), sui casi 3 servizi su 5 (60%), fanno verifica e programmazione 3 servizi su 5 e sono supervisionati 2 servizi su 5 (40%). La frequenza degli incontri di équipe è di 3/4 volte l'anno in due casi (40%), secondo le esigenze nella stessa percentuale e a inizio e fine incarico in un caso (20%). (V. Figura 37)

Figura 36: Monitoraggio del servizio negli Istituti Secondari di II grado (tipologia e frequenze %)

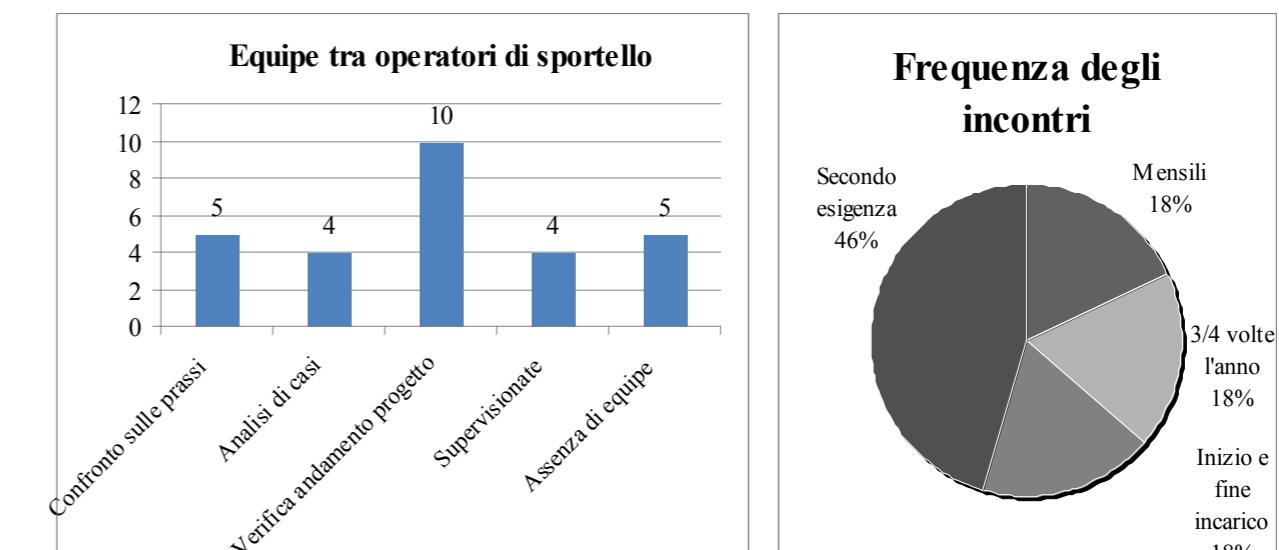
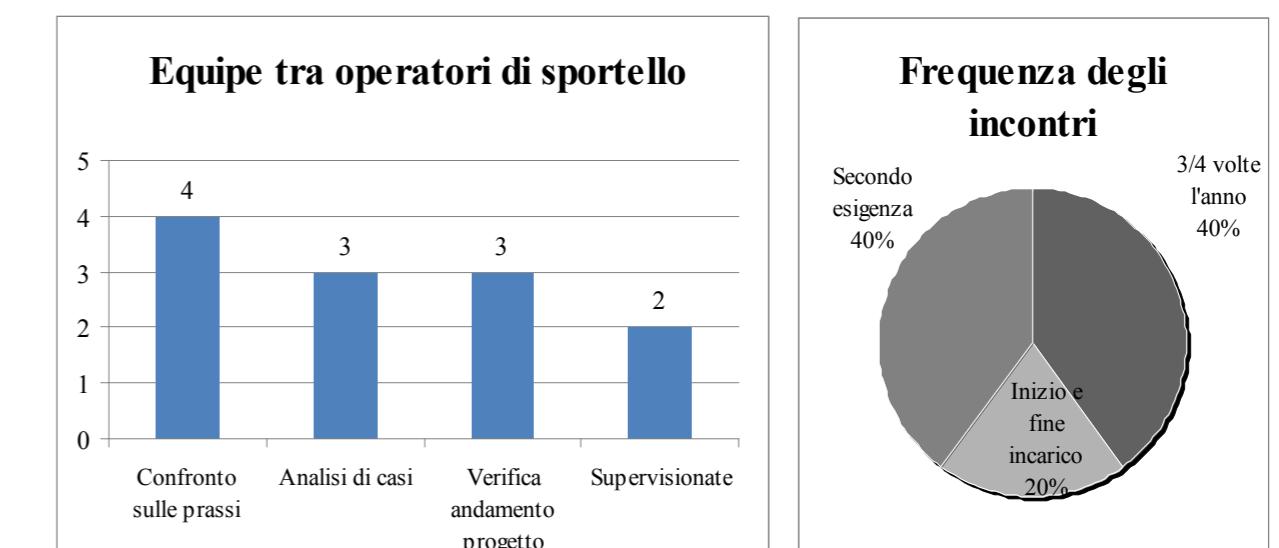


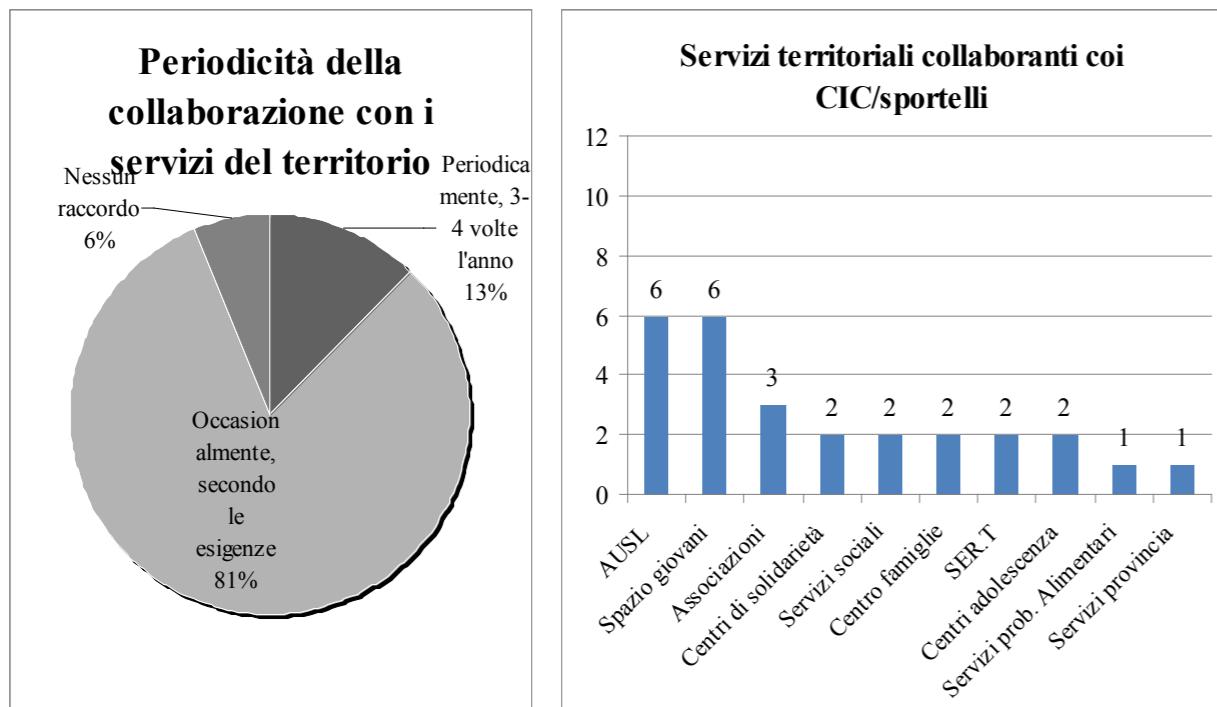
Figura 37: Monitoraggio del servizio dei CFP (tipologia e frequenze %)



#### 2.4.19 Raccordo con altri servizi territoriali

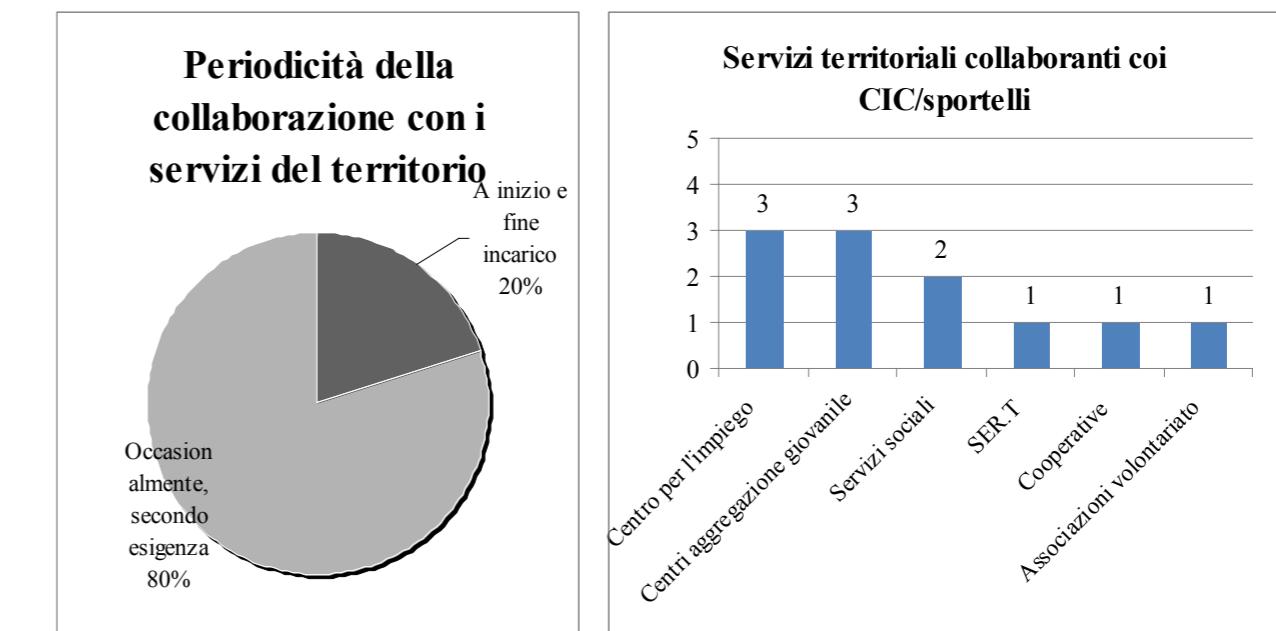
In questa parte del questionario si indagava la presenza di collegamenti tra i servizi di CIC e Sportelli d'Ascolto delle scuole/CFP e gli altri servizi/organizzazioni presenti sul territorio (es. centri di aggregazione, servizi AUSL ecc..). L'81% (N=13) dei servizi presenti negli Istituti Secondari collabora con altri servizi del territorio in maniera occasionale, a seconda delle esigenze che si vengono a creare. Il 13% (N=2), invece, mantiene contatti periodici, con una cadenza di 3-4 incontri l'anno. Solo un servizio (6%, N=1), dichiara di non essere in contatto con le organizzazioni del territorio. I servizi territoriali con cui i CIC/Sportelli collaborano sono: AUSL (22%, N=6), Spazio Giovani (22%, N=6), Associazioni (11%, N=3), Centri di solidarietà (7%, N=2), Servizi sociali (7%, N=2), Centro per le famiglie (7%, N=2), SER.T (7%, N=2), Centri per l'adolescenza (7%, N=2), Servizi della provincia (3%, N=1) e Servizi clinici per problemi alimentari (3%, N=1). (V. Figura 38)

Figura 38: Raccordo tra CIC/Sportelli degli Istituti di II grado e servizi del territorio (tipo di servizi e periodicità %)



Per quanto riguarda i centri di Formazione Professionale, quattro (80%) dichiarano di collaborare occasionalmente con i servizi, a seconda delle esigenze e uno (20%) collabora periodicamente con i servizi, solitamente a inizio e fine incarico. I servizi territoriali con cui i CIC/Sportelli dei CFP collaborano sono: Centri per l'impiego (33%, N=3), Centri di aggregazione giovanile (33%, N=3), Servizi sociali (22%, N=2), SER.T (11%, N=1), Cooperative (11%, N=1) e Associazioni di volontariato (11%, N=1). (V. Figura 39)

Figura 39: Raccordo tra CIC/Sportelli dei CFP e servizi del territorio (tipo di servizi e periodicità %)

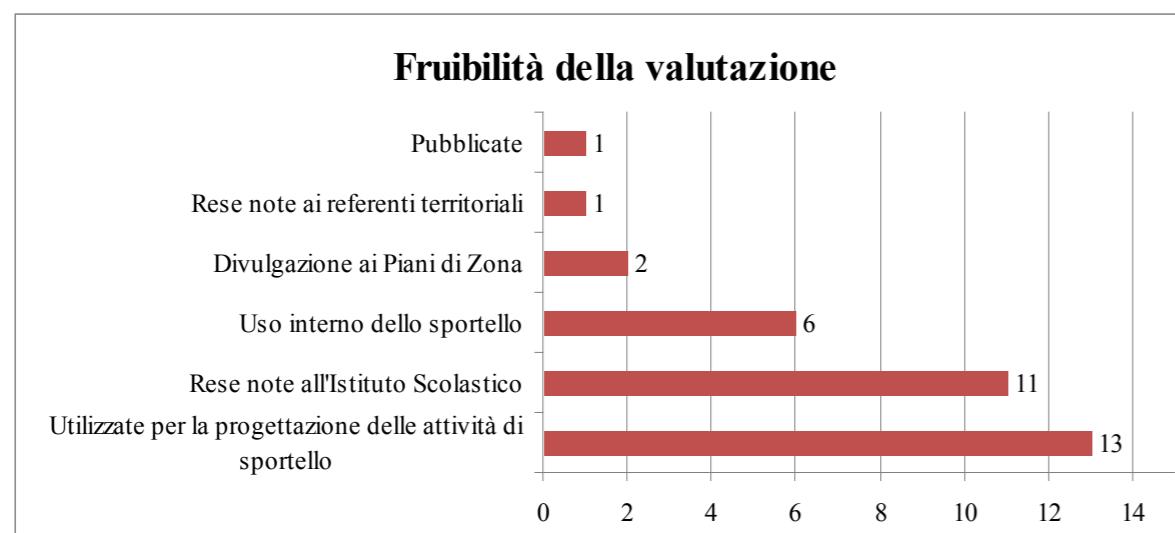
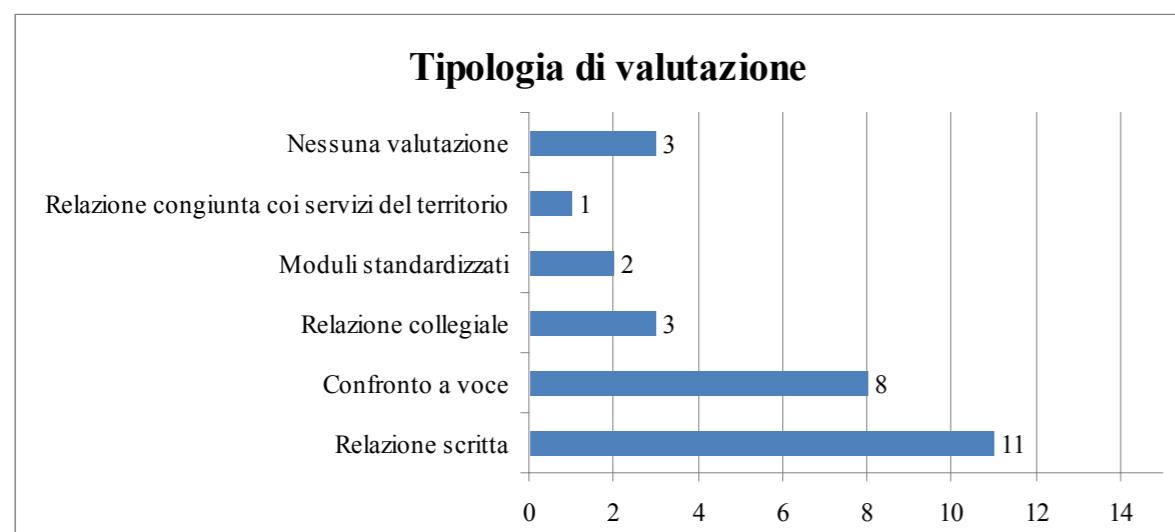


#### 2.4.20 Valutazione dei servizi

In quest'ultima parte del questionario si chiedeva alle scuole/CFP se i servizi attivati al loro interno possedessero strumenti di valutazione del servizio stesso. Il 18% (N=3) degli Istituti di II grado afferma di non possedere strumenti di valutazione dei loro servizi CIC/Sportello. Il restante 82% (N=14) li possiede. Il 68% (N=11) delle scuole effettua una valutazione mediante una relazione scritta di ciascun operatore; il 50% (N=8) tramite un confronto a voce; il 18% (N=3) con relazione collegiale degli operatori; il 12% (N=2) con moduli standardizzati e il 6% (N=1) tramite una relazione congiunta con i Servizi Territoriali. Inoltre, l'86% (N=13) di queste valutazioni sono utilizzate per la progettazione/riprogettazione delle attività di Sportello; il 73% (N=11) sono rese note all'Istituto Scolastico; il 40% (N=6) restano a uso interno dello Sportello; il 13% (N=2) sono divulgate ai Piani di Zona distrettuali; il 6% sono pubblicati e un altro 6% sono rese note ai referenti

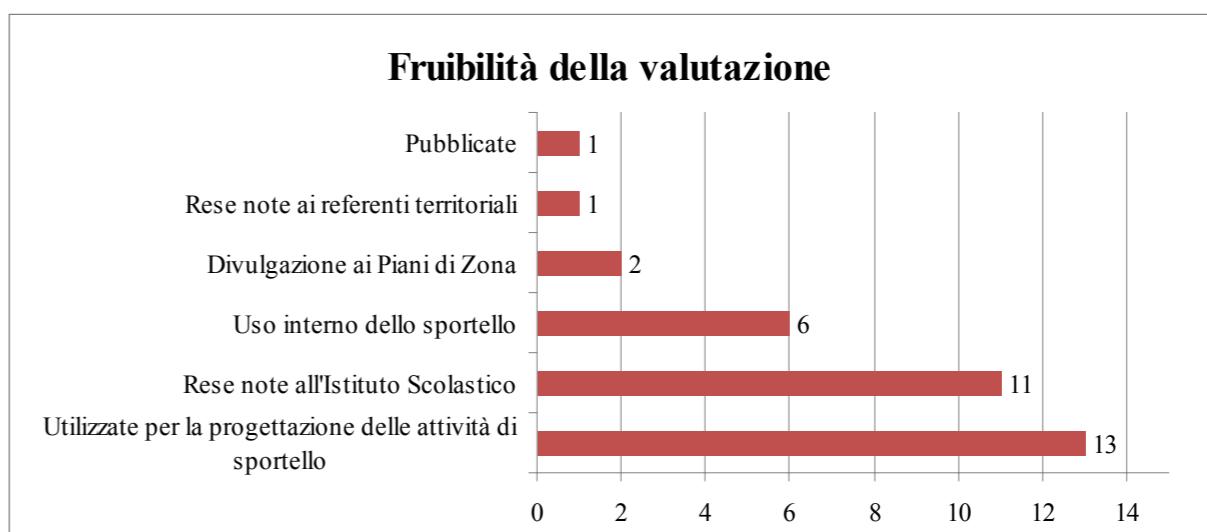
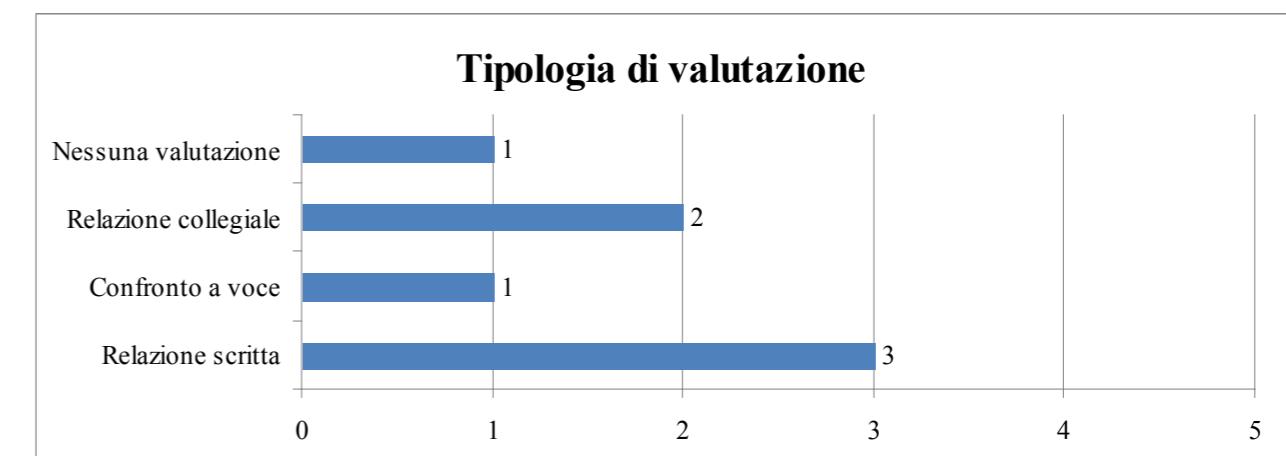
dei servizi territoriali. (V. Figura 40)

Figura 40: Valutazione dei servizi negli Istituti Secondari di II grado



Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale, quattro (80%) dichiarano di utilizzare strumenti di valutazione per i servizi attivi al loro interno. Uno (25%) dei servizi nei CFP utilizza valutazioni realizzate tramite confronto a voce, tre (75%) relazioni scritte di un operatore e due (50%) relazioni collegiali dell'operatore. Tre di queste valutazioni (75%) vengono utilizzate per la progettazione/riprogettazione delle attività di Sportello; due (50%) restano ad uso interno dello Sportello; due (50%) sono rese note all'Istituto Scolastico; una (25%) è resa nota ai referenti dei servizi territoriali e una (25%) è divulgata ai Piani di Zona distrettuali. (V. Figura 41)

Figura 41: Valutazione dei servizi nei centri di Formazione Professionale



#### 2.4.21 Considerazioni conclusive

Alla luce dei dati emersi dai questionari, è utile formulare delle riflessioni riguardanti quelle aree che sono risultate essere più carenti all'interno dei servizi.

#### Istituti Secondari di secondo grado

- **Utenza:** dai dati emerge come il servizio sia attivo primariamente per studenti, genitori e docenti e, in percentuale nettamente minore per educatori e altri attori presenti all'interno della scuola.
- **Obiettivi:** tra gli obiettivi citati dai servizi degli Istituti Secondari si riscontra una bassa

percentuale che persegue scopi di orientamento e che attua politiche di indirizzamento verso servizi esterni del territorio.

- **Attività proposte:** tra le attività proposte dai servizi si riscontra una bassa percentuale di incontri per educatori e altri attori scolastici, incontri formativi per genitori, interventi formativi per insegnanti e lavoro di rete con altri servizi.
- **Attività per studenti:** tra le attività che i servizi attivano per gli studenti viene riportata una bassa percentuale di incontri con altri operatori, attivazione di servizi esterni e consulenze in piccolo gruppo.
- **Attività per docenti:** i servizi degli Istituti Secondari mettono a disposizione in percentuale minore rispetto alle altre attività i colloqui con altri operatori gli incontri nelle classi e le attività formative per docenti.
- **Attività per genitori:** tra le proposte per i genitori risultano attive in percentuale minore gli incontri seminariale e i contatti con gli altri operatori.
- **Monitoraggio:** per quanto riguarda gli incontri di équipe tra operatori dello sportello e altre figure coinvolte nella sua gestione, il 32,25% degli Istituti afferma di non effettuarle. Negli Istituti che invece prevedono incontri di équipe, nel 46% dei casi sono svolte solo occasionalmente e non in maniera sistematica.
- **Collaborazione servizi esterni:** solo il 6% degli Istituti afferma di non aver attivato raccordi con i servizi esterni. Del restante 94% però, l'81% collabora solo occasionalmente e non in maniera sistematica.
- **Valutazione:** per quanto riguarda le valutazioni del servizio, il 50% degli Istituti che le effettua si limita a un confronto a voce. Di queste valutazioni, il 40% restano solo ad uso dello sportello e solo il 6% vengono rese note ai referenti dei servizi territoriali.

### **Centri di Formazione Professionale**

- **Utenza:** dai dati emerge come il servizio sia attivo primariamente per studenti, genitori e docenti e, in percentuale nettamente minore per educatori e altri attori presenti all'interno della scuola.
- **Attività:** tra le attività proposte dal servizio, sono nominate in percentuale minore gli incontri per educatori e altri attori scolastici, gli incontri di formazione per genitori e gli interventi di formazione per insegnanti.
- **Attività per studenti:** per quanto riguarda le attività proposte agli studenti, sono nominate in percentuale minore gli incontri nelle classi e con i consigli di classe.
- **Attività per docenti e genitori:** per quanto riguarda gli insegnanti e i genitori, si rileva una

scarsa organizzazione di incontri nelle classi (per i docenti) e incontri seminariali.

- **Monitoraggio:** tutti i servizi presenti nei CFP effettuano incontri di équipe tra gli operatori; di questi però, solo due, godono di una supervisione.
- **Collaborazione con servizi esterni:** tutti i CFP affermano di aver attivato collaborazioni con altri servizi esterni del territorio; di questa percentuale però, l'80% (N=4) fa riferimento a contatti solo occasionali e non sistematici.
- **Valutazione:** due dei servizi nei CFP non possiedono strumenti di valutazione; nei restanti quattro che li posseggono, due sono solo confronti a voce e solo una di queste valutazioni è resa nota ai referenti dei servizi territoriali.

## Bibliografia

Busani, F. (2005). *La consulenza psicologica per gli adolescenti. Dieci anni di sportello d'ascolto a scuola*. In *Star Bene a Scuola, dieci anni di esperienze di educazione alla salute* (a cura di Varani & Forzati). ASL Città di Milano.

Capodilupo, A. & Ronzoni, A. (2003). *Esperienza di CIC – Centro di informazione e consulenza in un Istituto Scolastico Superiore Comprensivo della Provincia di Latina*. Difesa Sociale, 82(3), 159-176.

Ce.Trans. (2012) (a cura di). *Gli sportelli di ascolto nelle scuole di Bologna e Provincia. Report conclusivo della ricerca "Servizi di potenziamento del raccordo tra attività orientative promosse dalle istituzioni scolastiche e formative e la programmazione sociale"*. Disponibile sul sito [www.aneka.provincia.bologna.it](http://www.aneka.provincia.bologna.it)

Esposito, G., Zaccaro, A. & Freda, M.F. (2010). *Il centro di informazione e consulenza (CIC): uno spazio cerniera tra relazione educativa e relazione di aiuto*. *Psicologia scolastica*, 8 (1), 111-131

Gattini, D.M. (2005). *L'adolescente allo sportello d'ascolto. Un'indagine conoscitiva*. In *Star Bene a Scuola, dieci anni di esperienze di educazione alla salute* (a cura di Varani & Forzati). ASL Città di Milano.

Gius (1995) (a cura di). *I centri di informazione e consulenza. Una nuova opportunità per la scuola*. Milano: Franco Angeli.

Grasso, M. (2001) (a cura di). *Modelli e contesti dell'intervento psicologico*. Roma: Edizioni Kappa.

Guidi, M., Pasta, T., Longobardi, C., Salvatore, S. (2008). *L'immagine della consulenza psicologica presso gli insegnanti della scuola italiana*. In Psicologia Scolastica. N.2 Vol. 7.

Iacchia, E. & Mattei, M. (2005). Lo spazio d'ascolto: psicologi a scuola. Appunti del centro terapia cognitiva, numero2.

Mariani, U. (2001). *Educazione alla salute nella scuola. Costruzione del benessere e prevenzione del disagio*. Trento: Erikson.

Morin, E. (1977). *La methode I. La Nature de la Nature*. Paris: Le Seuil. (Tr. It. Il metodo. Ordine, disordine, organizzazione. Milano: Feltrinelli, 1983).

Petter, G. (2004). *Lo psicologo nella scuola. Ciò che fa, ciò che potrebbe fare*. Firenze: Giunti Editore.

Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna  
Servizio Istituti di Garanzia, diritti e cittadinanza attiva  
Garante per l'infanzia e l'adolescenza  
Viale Aldo Moro 50 - 40127 Bologna

[www.assemblea.emr.it/garanti/attività-e-servizi/infanzia](http://www.assemblea.emr.it/garanti/attività-e-servizi/infanzia)

Grafica ed impaginazione  
Anna Maria Zocca  
Servizio Istituti di Garanzia, diritti e cittadinanza attiva

Stampa  
Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Ottobre 2013