

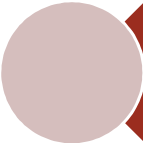


Gli sportelli di ascolto nelle Province di Forlì-Cesena e Parma: I RISULTATI della Provincia di Forlì-Cesena.

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

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

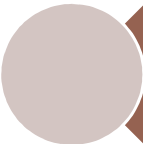
Obiettivi della ricerca



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 inter-istituzionali e sinergie capaci di far fronte ai molteplici e sempre più complessi bisogni di bambini e ragazzi

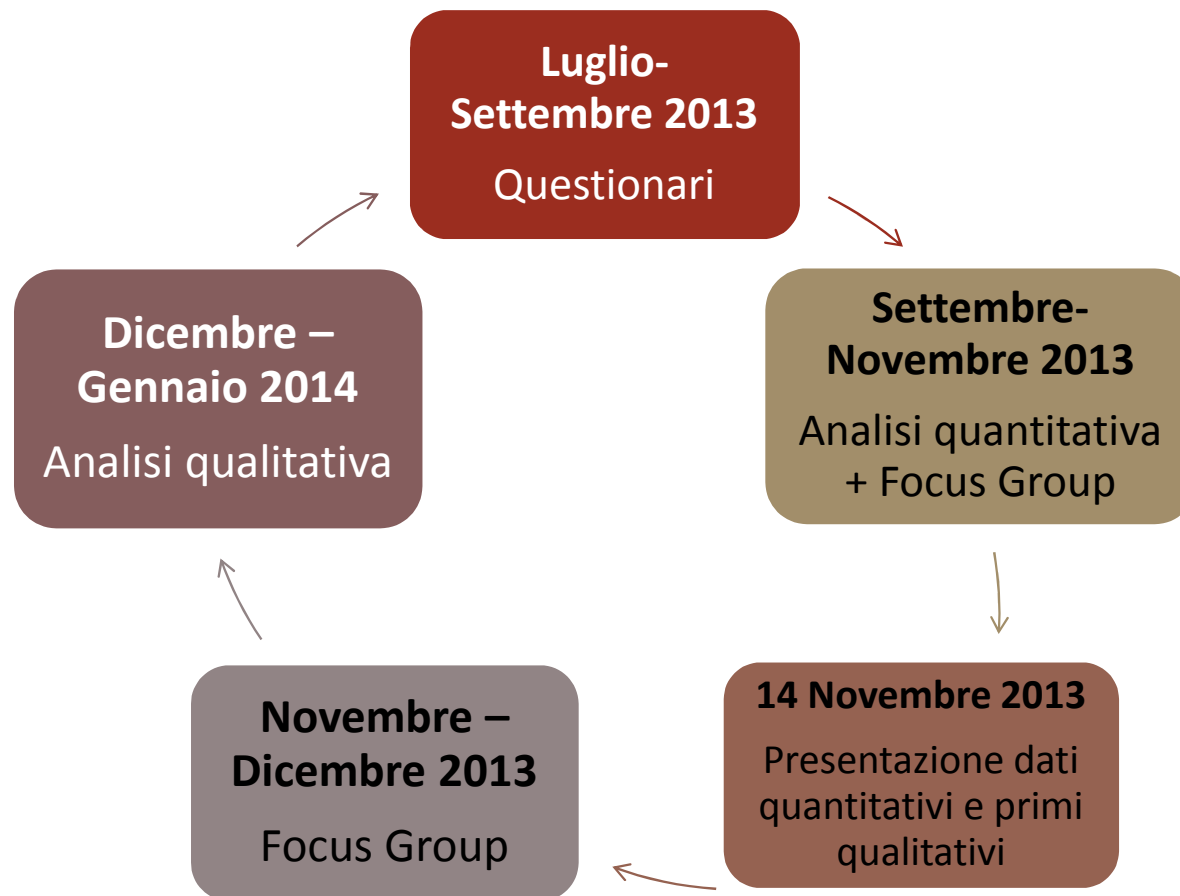


Promuovere e valorizzare le esperienze di ascolto ed attenzione ai vissuti dei ragazzi



Coinvolgere attivamente gli attori scolastici implicati all'interno dei servizi di Sportelli d'Ascolto attraverso l'ausilio di Focus Group, allo scopo di conoscere le diverse esperienze presenti sui due territori

Andamento della Ricerca



Strumenti e campione

Questionario

Aree indagate

- Dati Identificativi
- Operatori di sportello
- Promozione dello Sportello d'Ascolto
- Organizzazione del servizio
- Valutazione / Monitoraggio del servizio

Campione

- **22 Istituti Secondari (su 24)**
 - 14 Sportelli d'Ascolto
 - 2 CIC
 - 1 Sportello/CIC
 - 3 Sportelli di consulenza
 - 2 altra denominazione
- **5 CFP (su 7)**
 - 2 Sportelli d'Ascolto
 - 3 altro

Strumenti e campione

Focus Group

Aree comuni

- Figure di sportello e funzioni
- Organizzazione del servizio
- Tipologia di accesso al servizio
- Promozione del servizio
- Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello
- Valore aggiunto dello sportello d'ascolto a scuola
- Significato attribuito all'ascolto
- Le tematiche affrontate allo sportello
- Cosa fare per migliorare il servizio

Dirigenti e operatori

- Continuità / discontinuità del servizio
- Risorse e finanziamenti
- Lavoro con gli altri attori della scuola
- Lavoro di equipe
- Lavoro di rete
- Valutazione e monitoraggio

Studenti

- Esperienze con servizi esterni alla scuola
- La scuola: significati ed attribuzioni di senso

Strumenti e campione

Focus Group

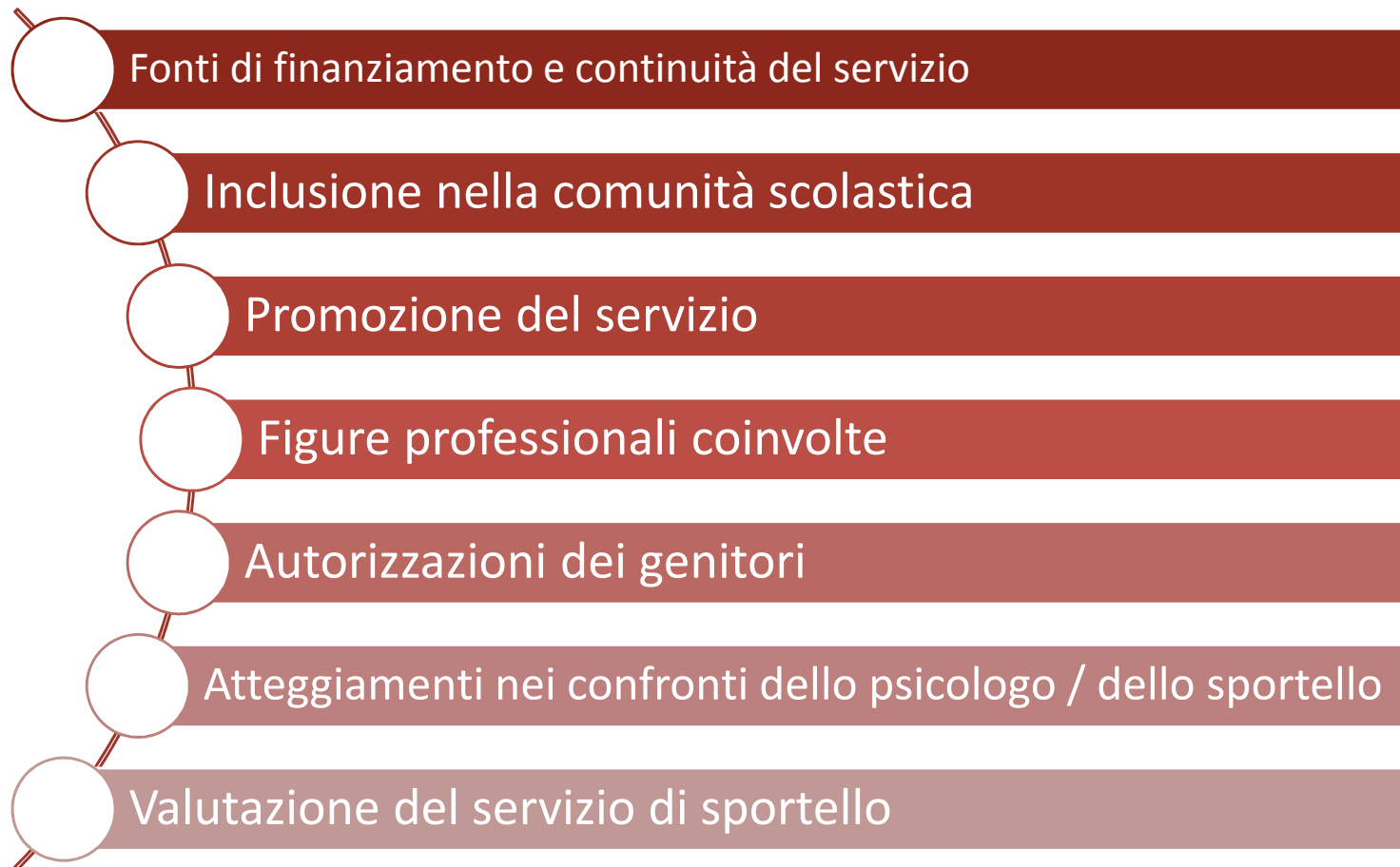
Campione

- 25 partecipanti di cui:
 - 3 psicologi
 - 5 Dirigenti Istituti Secondari
 - 1 Direttore CFP
 - 4 Docenti Funzione Strumentale
 - 2 docenti referenti sportello d'ascolto
 - 1 Coordinatore CFP
 - 9 studenti Consulta degli Studenti

Tipologia di Istituti

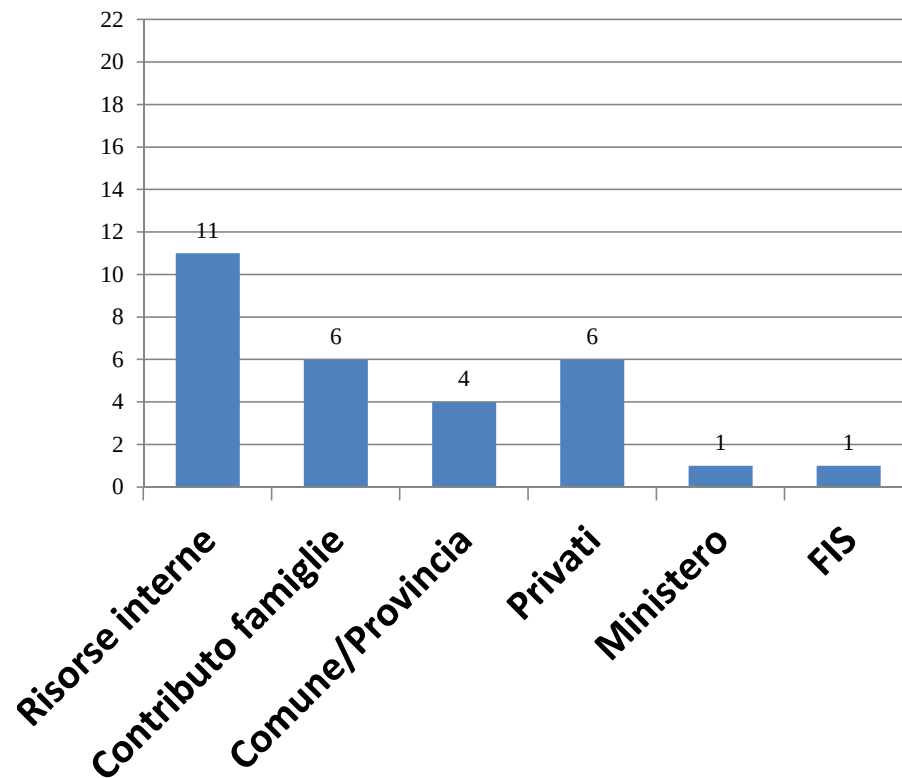
- 3 Liceo Scientifico
- 2 Liceo Linguistico
- 4 Istituto Professionale
- 1 Istituto Agrario
- 3 Istituto Tecnico Geometri
- 3 Liceo Artistico e Musicale
- 5 Liceo Classico
- 1 Liceo Scientifico + Istituto Tecnico

Aree di interesse



Fonti di finanziamento

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale



Fonti di finanziamento

Contributo degli studenti

- *“tutti questi interventi ce li siamo dovuti pagare noi attingendo da quel poco di fondo che ormai abbiamo dai ragazzi, dai contributi.. perché prima si lavorava molto con la legge 12 ecc.. ma poi tutto si è rarefatto e quindi ..”* (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)

Rete tra scuola e Comune

- *“abbiamo una situazione privilegiata, nel senso che l’Istituto Superiore era l’unico Istituto superiore della cittadina [...] quindi il Comune aveva costituito una rete verticale tra tutte le scuole con Comune e Assessorato alla Cultura e di fatto, attraverso un bando fatto dal Comune, gli operatori erano finanziati in entrambe le scuole quindi io mi trovavo questa operazione, sia il finanziamento che il reperimento già costituiti attraverso la collaborazione del Comune”* (Dirigente – ITC e Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Calo delle risorse

- *“tante volte poi nella formazione professionale gli anni scorsi c’erano più fondi [...] ma poi i finanziamenti sono sempre meno e quindi cerchiamo di gestirci con le risorse che abbiamo”* (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)

Continuità del servizio

```
graph TD; A[Stabilità dei finanziamenti] --> B[Continuità del servizio]; A --> C[Bandi]; B --> C;
```

Stabilità dei finanziamenti

Continuità del servizio

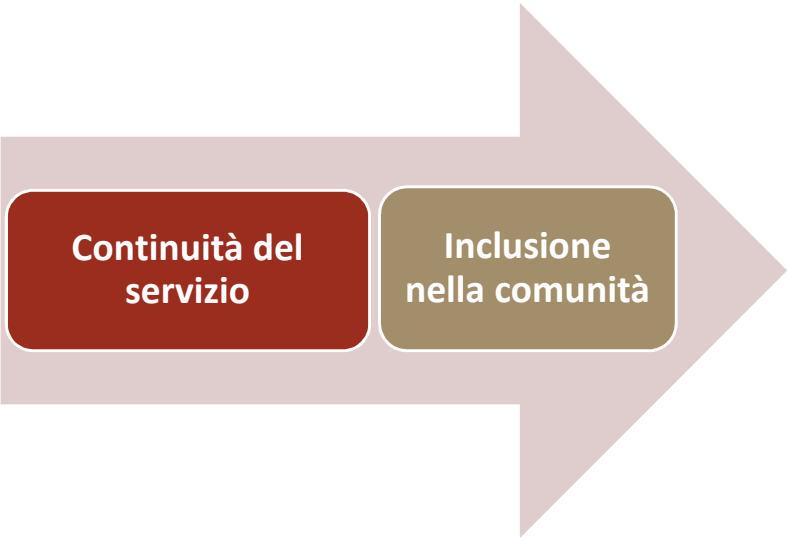
Bandi

«La continuità dello psicologo non è garantita perché purtroppo ci sono dinamiche che esulano da un discorso prettamente.. sono più dovute a risorse finanziarie che non sempre sono disponibili e comunque sono sempre più esigue» (Responsabile Benessere – ITG e Agrario Forlì-Cesena)

“sono al Liceo Scientifico da 13 anni e da circa una decina d’anni ho cominciato a seguire questo aspetto, da prima come funzione strumentale e attualmente come responsabile del benessere degli studenti” (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Decreto Interministeriale 1 Febbraio 2011, n°44, “Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche”, nello specifico dell’Articolo 34

Inclusione nella comunità scolastica



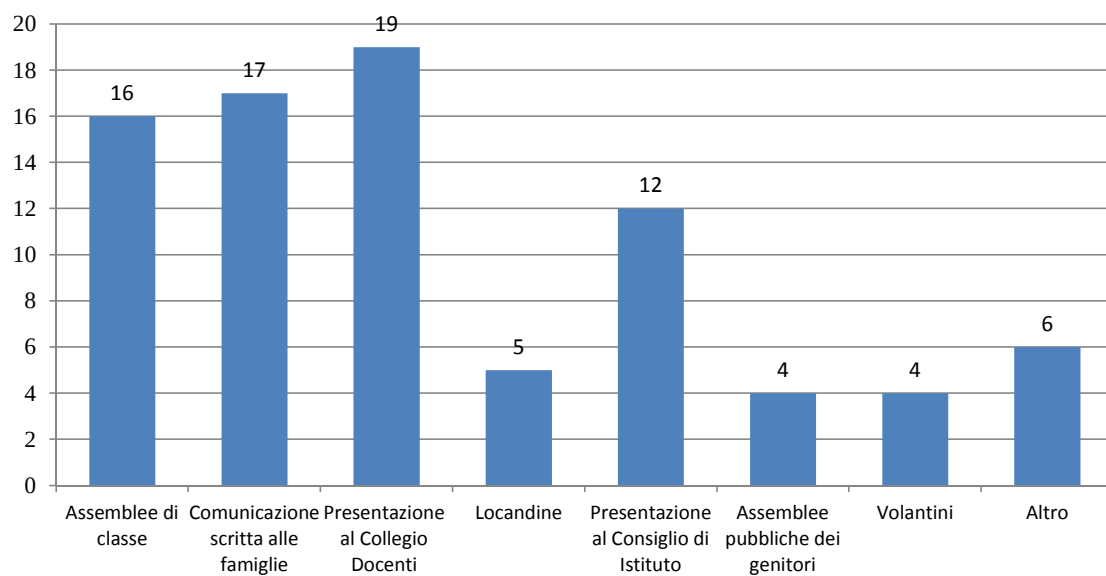
Continuità del
servizio

Inclusione
nella comunità

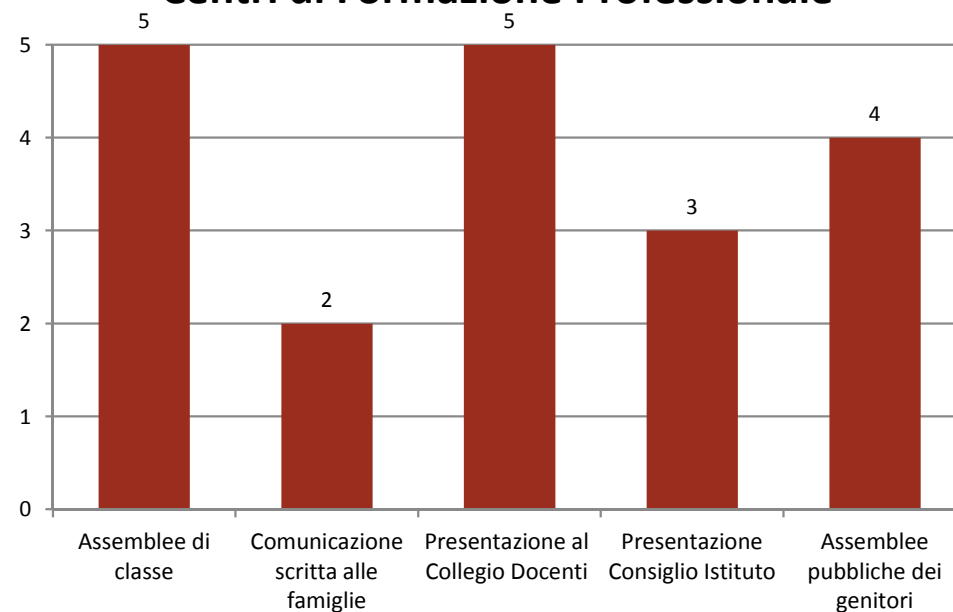
“io a volte ho parlato col mio referente interno, quando c’è, perché non c’è sempre allo sportello, mi parlava di ragazzi con queste problematiche e gli dicevo “ma perché non gli proponi lo sportello” e lei “no, non posso assumermi la responsabilità di dire a un ragazzo di andare allo sportello d’ascolto che c’è uno psicologo” .. allora non hai capito io cosa faccio, qual è la mia missione... io dico, diglielo! Proponiglielo! No, non glielo propone.. [...] è anche la scuola presidi e insegnanti che devono essere abituati a lavorare in questo senso e comunque vedo che le cose cambiano piano piano, di anno in anno, se c’è una continuità, perché altrimenti si ricomincia sempre da capo” (Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Promozione del servizio

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale



Promozione del servizio

Studenti



Giro di presentazione
nelle classi

Volantini

Mediazione degli
insegnanti

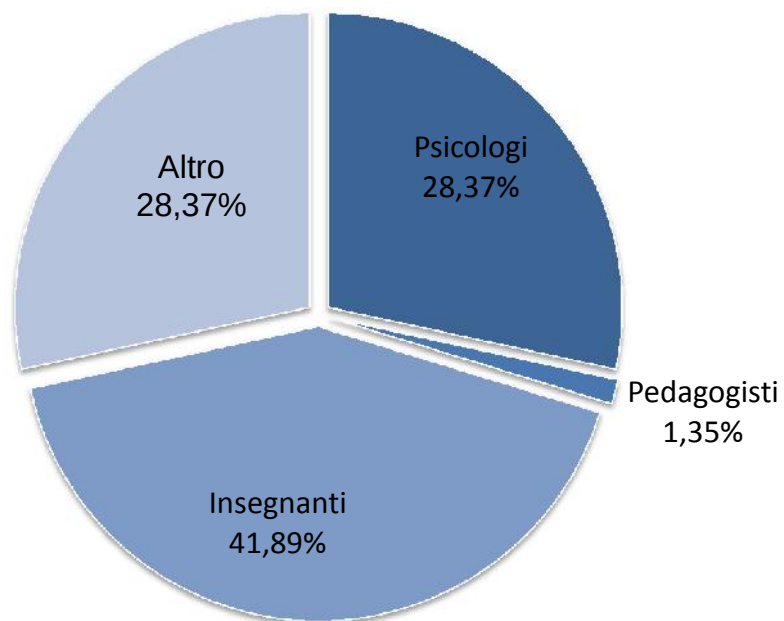
“perché da noi allo sportello ci potrebbero andare quelle due e tre persone che sanno che esiste perché non se n'è mai sentito niente, non è pubblicizzato”
(Liceo Classico - Forlì-Cesena)

“io credo che la maggior parte dei genitori della mia scuola non sappia dell'esistenza dello sportello, anche negli anni passati non c'era nessun tipo di presentazione o volantino informativo e niente, quindi anche li, boh [...] se non è, se non c'è un buon punto di partenza che possa permettere a tutti di aderire, funziona bene ma per quei 2 o 3 che hanno avuto la possibilità”
(Liceo Linguistico - Forlì-Cesena)

Inclusione nella comunità scolastica

Figure professionali coinvolte

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale

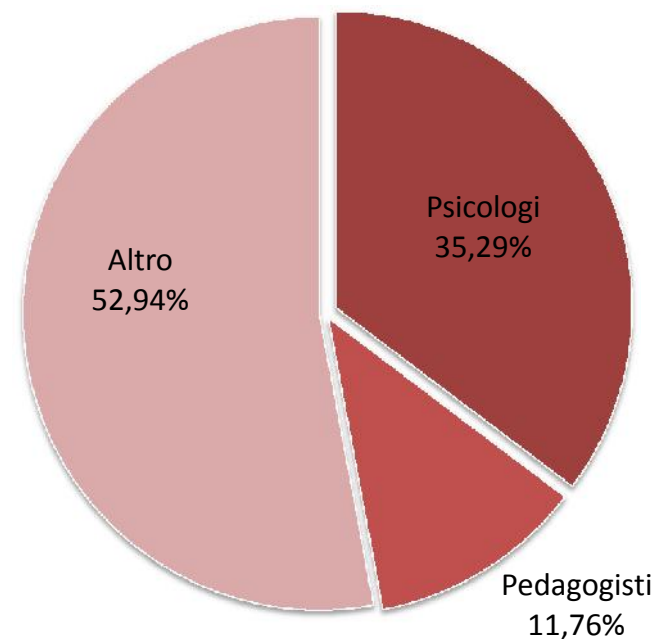


Figure professionali coinvolte

Psicologo

- *“lo psicologo non è uno dei nostri docenti, è uno esterno, c’è la libertà, non si ha paura di parlare davanti a lui”* (Studente Liceo Artistico - Forlì-Cesena)

Docente

- *“c’è anche un'altra professoressa che per qualsiasi problema noi possiamo andare a parlare con lei nonostante non faccia parte dello Sportello d'Ascolto, si prende proprio questo impegno, lei dice io ho piacere che se i miei ragazzi hanno dei problemi voglio poterli aiutare”* (Studente Liceo Classico - Forlì-Cesena)

Docente - Psicologo

- *“noi avevamo un insegnante che faceva anche lo sportello ma nelle vesti di psicologo, lui faceva lo sportello d'ascolto come psicologo però, io mi troverei in difficoltà a parlare con lui, essendo un mio professore”* (Studente Liceo Classico - Forlì-Cesena)

Tutor - psicologo

- *“io lavoro all'interno dell'ente come tutor d'aula ma siamo in due psicologhe [...] e quindi questa figura che in questo caso va a coincidere con anche lo psicologo ovviamente poi tiene dentro tutto”* (Tutor – CFP Forlì-Cesena)

Autorizzazioni dei genitori

Articolo 31 del Codice Deontologico degli Psicologi:

“Le prestazioni professionali a persone minorenni o interdetto sono, generalmente, subordinate al consenso di chi esercita sulle medesime la potestà genitoriale o la tutela”

Autorizzazione chiesta a tutti, a inizio anno

- *“gli studenti vengono informati della possibilità di avere un incontro con lo psicologo all'interno della scuola ogni inizio anno, viene fatta firmare ai genitori l'autorizzazione e così lo studente può andare a questo centro, incontrare questo psicologo senza motivarlo ai genitori, in maniera molto più autonoma”* (Studente Liceo Classico – Forlì-Cesena)

Autorizzazione chiesta solo a chi vuole usufruirne

- *“da noi va consegnato un modulo per avvisare le famiglie che il proprio figlio partecipa a questi incontri, le famiglie devono dare il consenso altrimenti il ragazzo non può andare, se minorenne [...] viene dato un modulo da compilare e portare a casa, poi funziona che una volta che si ha il via libera dei genitori si può andare a segnarsi”* (Studente Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)

Nessuna autorizzazione

- *“no no, niente autorizzazione, noi sia minorenni che maggiorenni dobbiamo solo dare i nominativi o se ci vogliamo andare in coppia e dopo il primo e secondo mese di scuola ci vengono dati gli appuntamenti [...] da noi non c'è bisogno dell'autorizzazione ed è un bene perché così non è un deterrente per chi volesse andarci ”* (Studente Liceo Artistico – Forlì-Cesena)

Autorizzazioni dei genitori

I ragazzi
decidono di
non
chiederla

- *“il genitore deve firmare un’autorizzazione a partecipare al centro di ascolto e si chiede, allora io sto sbagliando qualcosa, io dove sto sbagliando? Ho creato un problema? La difficoltà magari del genitore è questa, che nel momento in cui si vede il figlio che ti chiede l’autorizzazione per.. si interroga sul proprio metodo di.. sul proprio essere genitore [...] se il genitore è ansioso scattano tremila allarmi diversi e allora stiamo tranquilli, non creiamo allarmismo..”*
(Studente Liceo Classico – Forlì-Cesena)

I genitori
non la
accordano

- *“nella mia classe un ragazzo, proprio i genitori hanno detto che non volevano che partecipasse, hanno detto che se lui aveva dei problemi prima di tutto ne doveva parlare in famiglia e avrebbero preso loro dei provvedimenti, lo avrebbero mandato da uno psicologo privato, staccato dallo psicologo scolastico”* (Studente Liceo Classico – Forlì-Cesena)

Autorizzazione come ostacolo

- *“secondo me il modulo è un qualcosa che allontana il ragazzo a partecipare, il fatto di dover chiedere ai genitori, in molte famiglie proprio non danno il consenso al figlio, se il genitore non ti da il consenso non puoi farci nulla perché è da portare, questa è una cosa che sicuramente non influisce positivamente sulla partecipazione al progetto”*
(Studente Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)

Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello

Il punto di vista degli adulti

**Non ci sono
più
attribuzioni
negative**

- *“rispetto a prima si nota il discorso vai dallo psicologo allora sei malato.. all’inizio un pochino c’era ma in questi ultimi anni no”* (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

**Ci sono
attribuzioni
negative**

- *“lo credo che dobbiamo ancora combattere contro questo stereotipo perché c’è ancora radicato nella testa, anzi, mi pare che ultimamente si sia quasi rinforzato questa idea che lo psicologo sia solo per i disturbati”* (Docente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)

Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello

Il punto di vista degli adulti

Rifiuto della dinamica d'aiuto

- *“perché la prospettiva di fondo è che vado dallo psicologo perché ho dei problemi, siccome io non voglio avere dei problemi, soprattutto se li ho, perché sono quelli che hanno bisogno i primi a rifiutare questa dinamica, io non ho bisogno nè dello psicologo e nemmeno dell'ascolto dell'insegnante”* (Responsabile benessere – I.T.G. e Agrario)

Resistenze culturali

- *“magari hanno qualche resistenza anche di tipo culturale, perché non conoscono la figura dello psicologo o hanno un'idea abbastanza .. è una figura.. non conoscono anche le nostre aree di intervento”* (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)

Paura di rivalse

- *“io penso che siccome queste figure sono interne loro comunque hanno paura che ciò poi venga riferito all'insegnante e che possa poi esserci una rivalsa da parte dell'insegnante. Credo che sia dovuto alla paura, e le ripeto, poi quando invece parlano di cose che esulano il contesto scolastico allora in quel caso ci si rivolge allo psicologo ”* (Responsabile accoglienza– I.T.G. Forlì-Cesena)

Lo psicologo è per i matti

- *“secondo me non tutti i ragazzi hanno il coraggio di andare dallo psicologo perché ci sono quelli che fanno resistenza del tipo “ohh non sono mica matto!”* (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)

Poca chiarezza sugli obiettivi reali

- *“penso che ci sia un po' di confusione, che non sia ben chiaro quale sia l'obiettivo dello sportello d'ascolto anche perché quando si parla di psicologi è chiaro che scatta subito la questione clinica, terapeutica, disturbi, problemi [...] all'interno della classe quando un ragazzo esce per andare allo sportello d'ascolto alcuni fanno la battuta ma se conoscono bene qual è l'obiettivo, che non è che ha dei problemi ma vuole migliorare la sua prestazione, le cose cambiano..”* (Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Approccio professionale

- *“è chiaro che se io come psicoterapeuta ho l'idea di strutturare uno sportello per ragazzini con grosse difficoltà, questo messaggio lo trasmetterò no? Anche solo parlando coi docenti piuttosto che coi ragazzi. Se invece ho un'idea sana che non problematizza, l'ascolto è un diritto di ciascuno, la prima cosa come dire da trasmettere ai ragazzi è per qualsiasi cosa qui c'è un servizio per voi, per le vostre famiglie.. quindi deve passare un messaggio di opportunità altrimenti lo sportello resta vuoto”* (Psicologa –CFP Forlì-Cesena)

Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello

Il punto di vista degli studenti

Nessuna attribuzione negativa

- *“però non c’è mai stato un problema a livello di classe, non c’è questa discriminazione, anche perché noi che ci conosciamo non è che ci poniamo il fatto del problema grave, solo il fatto di poter parlare con qualcuno, è un aiuto anche quello quindi non c’è mai stato da dire o commentare”* (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)

Auto censura

- *“secondo me è un’auto discriminazione che ci si fa nei proprio confronti perché al massimo la prima censura parte da noi, il primo vero blocco che secondo me blocca lo studente al partecipare è il fatto che pensa lui “perché ci devo andare? Non ha senso, magari è una cosa che posso gestire in maniera diversa” e probabilmente il primo pregiudizio lo ha il ragazzo, non viene da fuori”* (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)

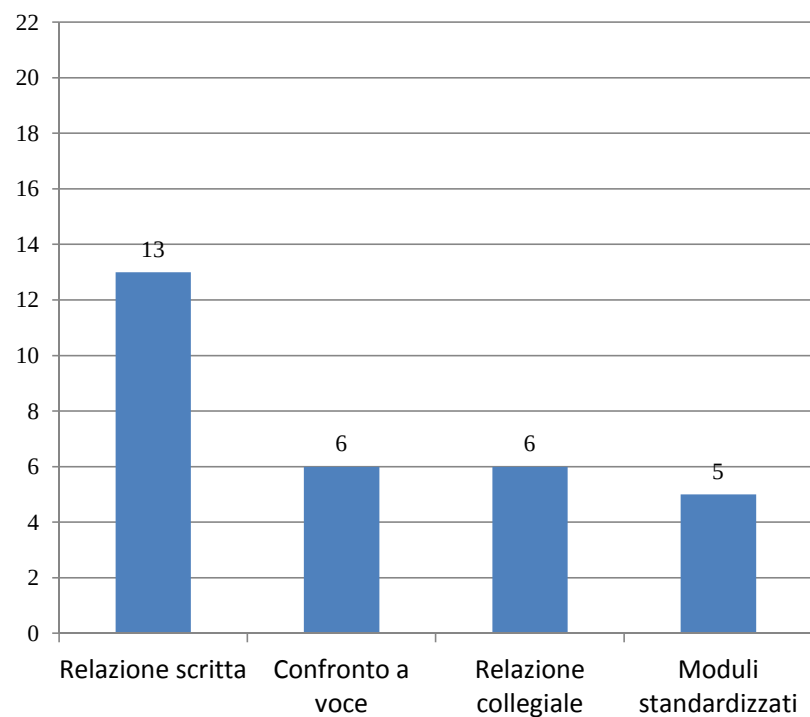
Poca chiarezza sugli obiettivi reali

- *“penso che ci sia un po’ di confusione, che non sia ben chiaro quale sia l’obiettivo dello sportello d’ascolto anche perché quando si parla di psicologi è chiaro che scatta subito la questione clinica, terapeutica, disturbi, problemi [...] all’interno della classe quando un ragazzo esce per andare allo sportello d’ascolto alcuni fanno la battuta ma se conoscono bene qual è l’obiettivo, che non è che ha dei problemi ma vuole migliorare la sua prestazione, le cose cambiano..”* (Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

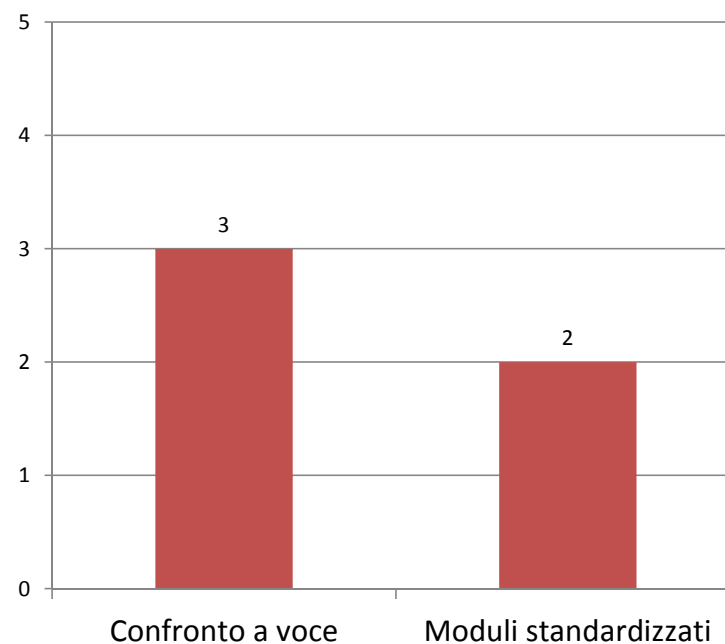
Valutazione del servizio di sportello

Questionario: 100%

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale



Valutazione del servizio di sportello

Focus Group: totale assenza di valutazione

Assenza di strumenti idonei

- *“perché vedo che poi alla resa dei conti è molto difficile, tutto quello che si fa richiede molto tempo, che non ci sono metodi di verifica scientifica o oggettiva per cui andiamo molto ad intuito”* (Responsabile Benessere Studenti – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Assenza di risorse temporali

- *“utilizzavamo delle ore del monte ore dei delegati per fare questi progetti e quindi alla fine c'era un test di valutazione, però poi li bisognava tirarlo giù, non è un lavoro da poco, ci vogliono altre persone che lavorano, persone nella commissione di ri orientamento, persone nella commissione handicap.. cioè, coordinare tutto questo diventa una cosa difficile”* (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)

Difficoltà di valutazione

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