



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

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

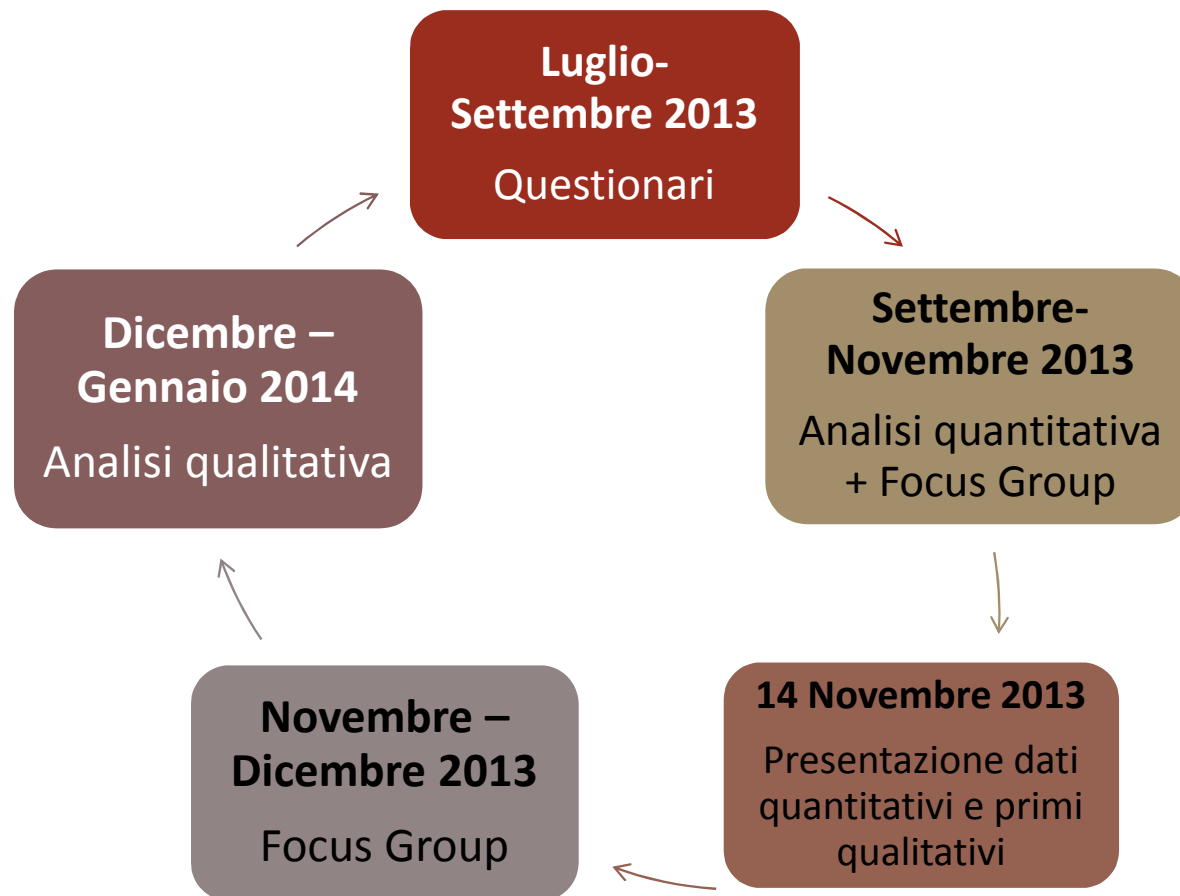


Promuovere e valorizzare le esperienze di ascolto ed attenzione ai vissuti dei ragazzi



Coinvolgere attivamente gli attori scolastici implicati negli 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

- **18 Istituti Secondari (su 26)**
 - 5 CIC
- 12 Sportello d'ascolto
- 1 Cic e Sportello
- **5 CFP (su 6)**
 - 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

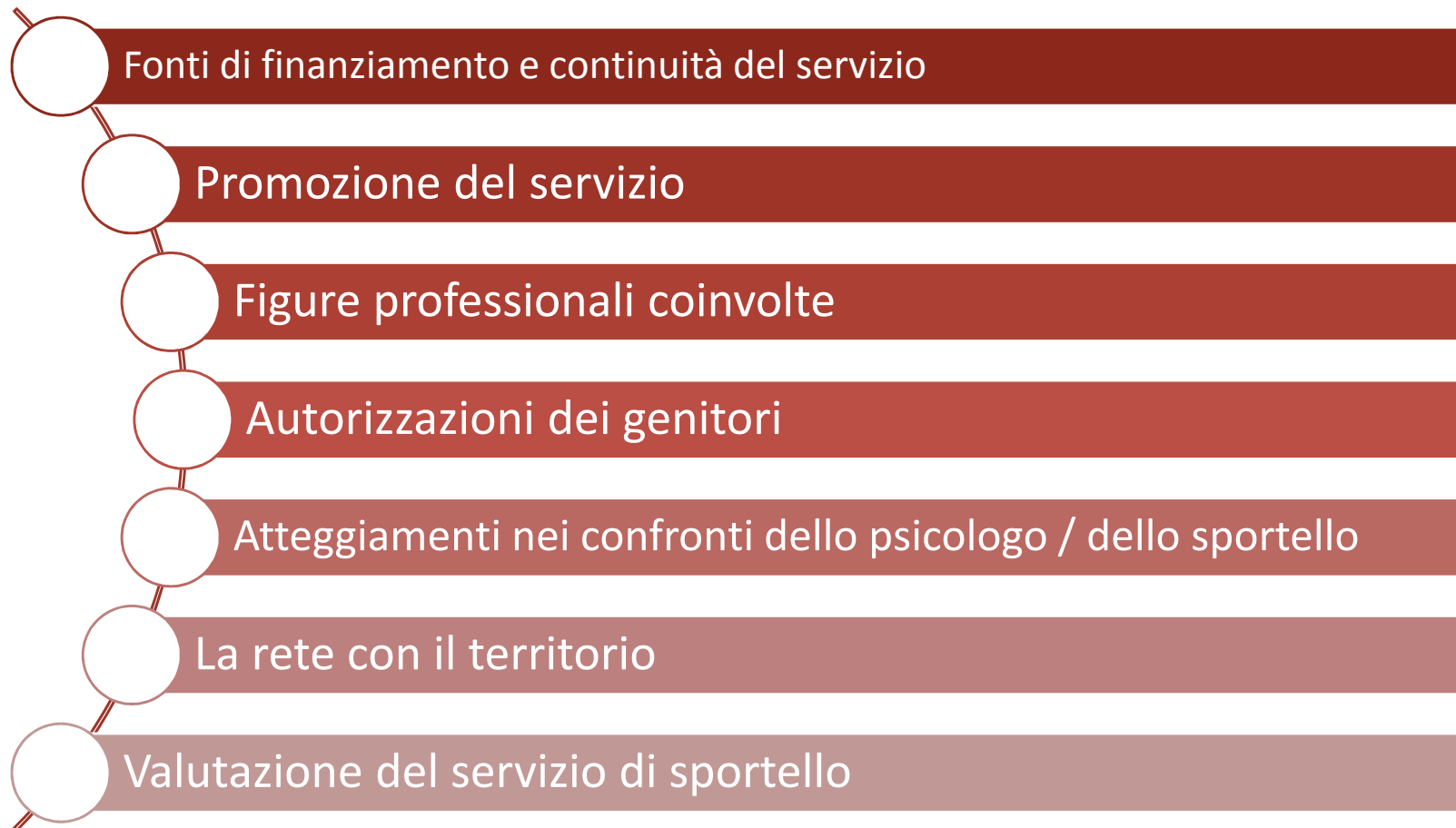
Campione

- **23 partecipanti di cui:**
 - 5 Docenti Funzione Strumentale
 - 4 Psicologi
 - 2 Dirigenti Istituti Secondari
 - 2 Docenti Coordinatori
 - 2 Ex studenti Consulta (interviste)
 - 1 Pedagogista
 - 1 Tutor d'aula
- 1 Docente Responsabile Orientamento
 - 1 Vicario Dirigente
 - 1 Assistente sociale
 - 1 Referente AUSL Programma Adolescenza
 - 1 Educatrice Cooperativa Sociale
 - 1 Responsabile UST

Tipologia di Istituti

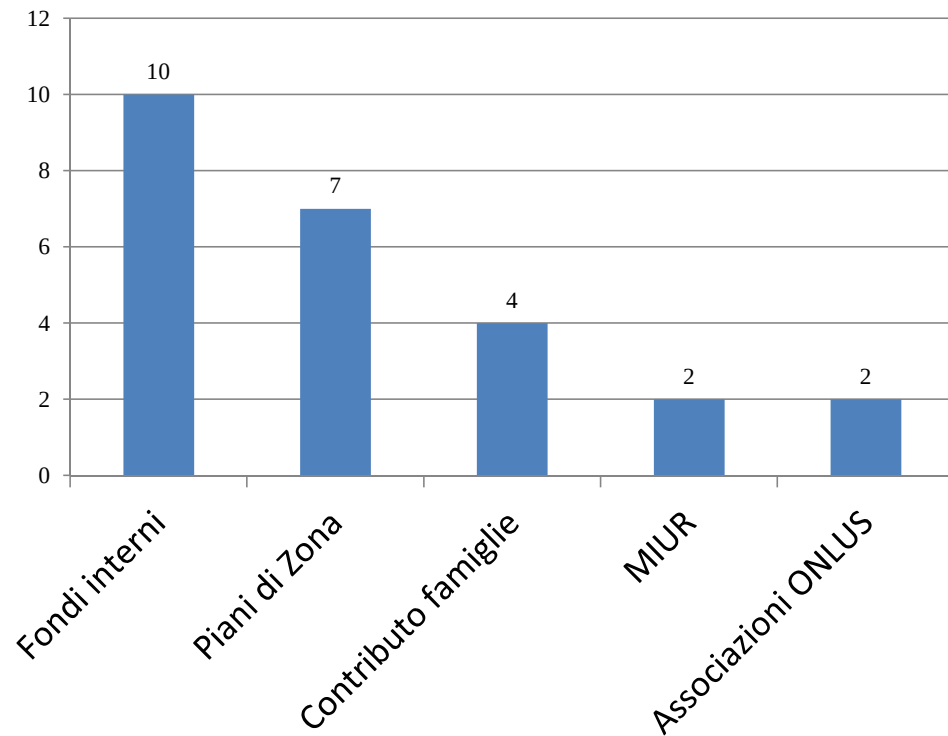
- 4 Licei Scientifici
- 1 Liceo delle Scienze Umane
- 1 Istituto Tecnico Agrario
- 1 Istituto Professionale
- 1 Istituto Tecnico Industriale (ITIS)
- 2 Istituti Tecnico Commerciale (ITC)
- 1 Istituto di Istruzione Superiore della Comunità Montana composto da 6 Indirizzi (Liceo Scientifico, Liceo Linguistico, Liceo delle Scienze Umane, Istituto Tecnico Commerciale, Istituto Eno-Gastronomico e Istituto Professionale)

Aree di interesse

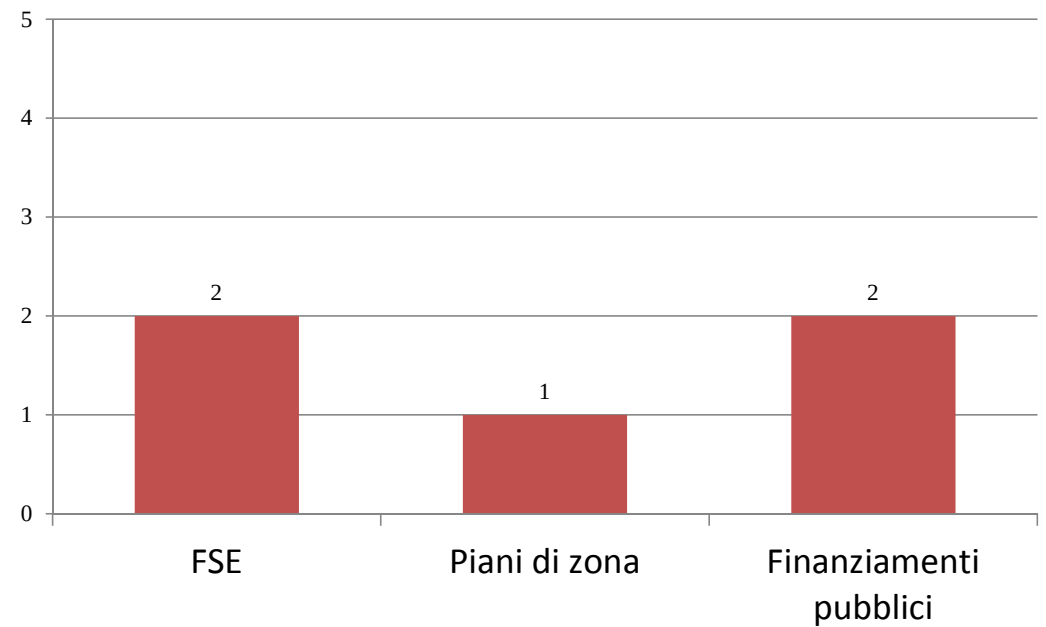


Fonti di finanziamento

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale



Fonti di finanziamento

Contributo degli studenti

- *“lo psicologo viene pagato dai fondi volontari degli studenti, non abbiamo altre risorse”* (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

Collaborazione con ONLUS

- *“co-progettato tra scuola e una ONLUS che ha fornito la cornice per attirare i finanziamenti, attraverso l’elaborazione di progetti io non so bene se Regionali od Europei..”* (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

Piani di Zona

- *“l’offerta ci veniva da un’associazione che affianca una casa di recupero per tossicodipendenti, destinava parte di questi fondi che riceveva dai piani di zona proprio a questa attività che chiamava a largo spettro di prevenzione”* (Funzione Strumentale – ITIS Parma)

FSE

- *“sono i comuni di Fidenza, Fornovo e Parma che si sono messi insieme, finanziati dal Fondo Sociale Europeo”* (Psicologa – CFP Parma)

Continuità del servizio

BANDI

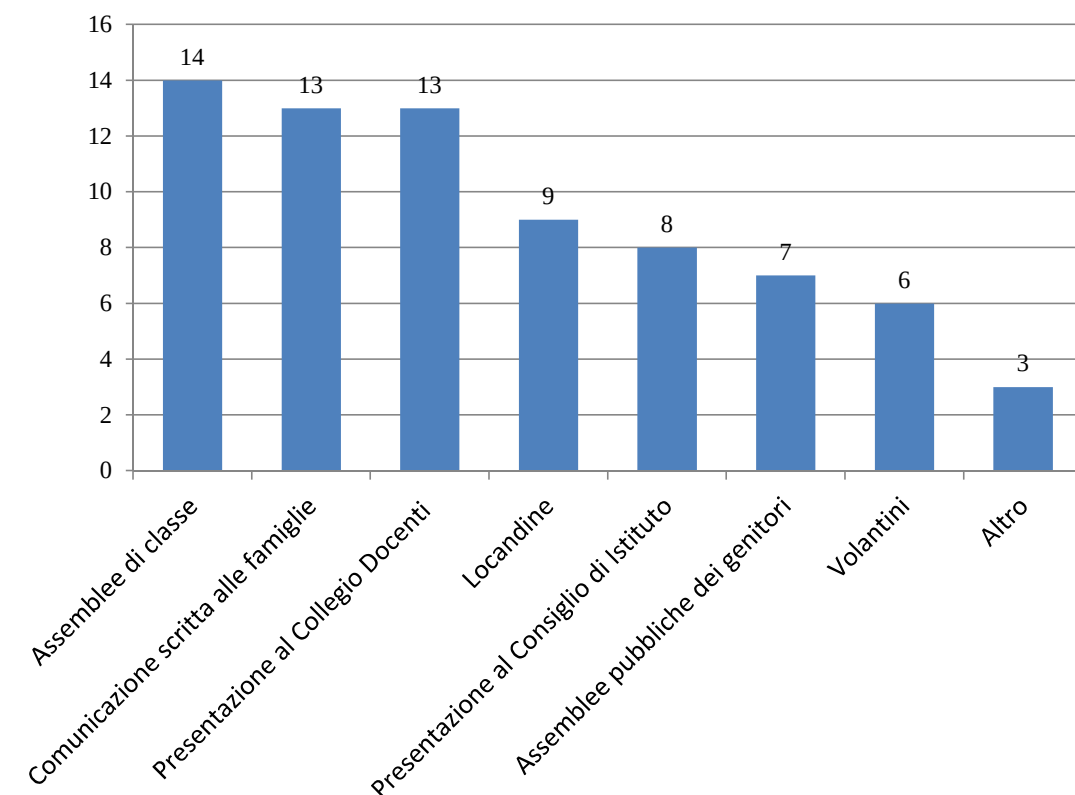
Decreto Interministeriale 1 Febbraio 2011, n°44, “Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche”, nello specifico dell’Articolo 34

“la prima esperienza che ho fatto risale a 6 anni fa quando ho iniziato all’ITC [..] Da lì per fortuna l’esperienza è andata avanti e quindi sono 6 anni.. e vedremo se sarà riconfermato l’incarico perché adesso le scuole sono obbligate a fare i bandi” (Psicologa – ITC e Liceo Scientifico Parma)

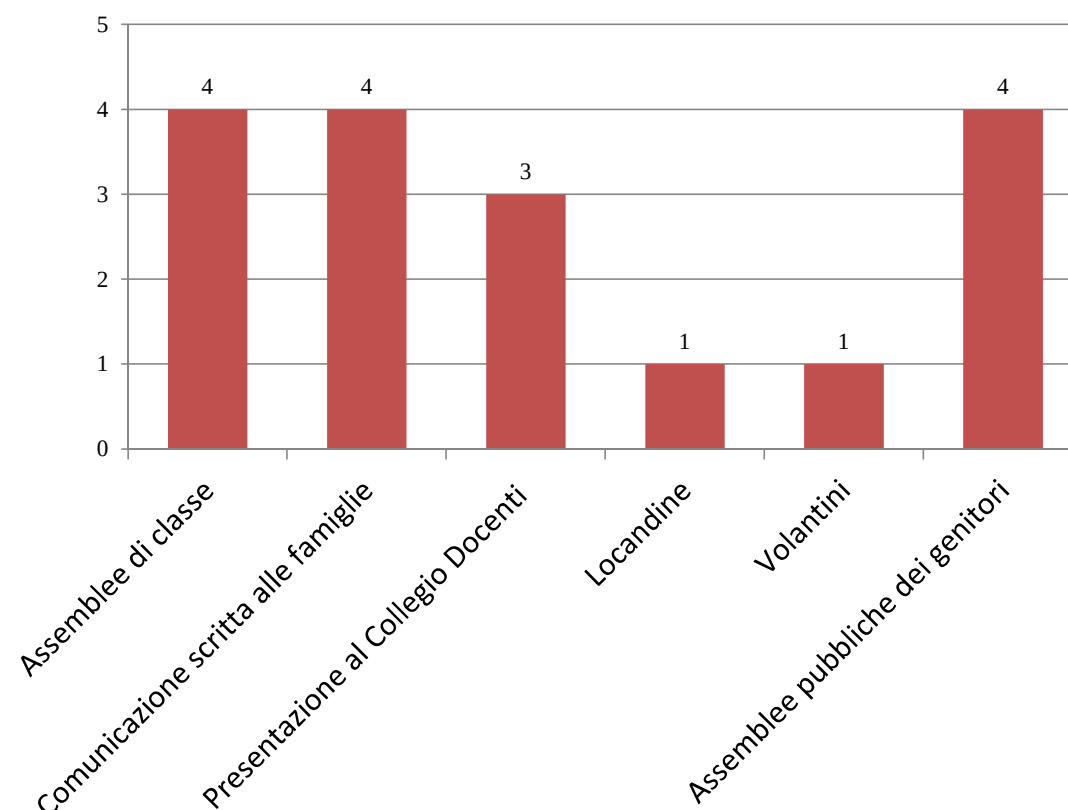
“quest’anno saremmo già partiti ma con la storia del bando non so come si andrà a finire, perché le esigenze ci sono già” (Docente Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

Promozione del servizio

Istituti Secondari di II grado

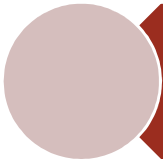


Centri di Formazione Professionale



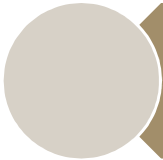
Promozione del servizio

Studenti

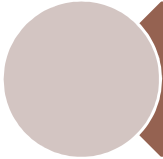


**Giro di presentazione
nelle classi**

“perché dopo la comunicazione e la presentazione iniziale rimanevano magari nei corridoi della scuola appesi i fogli in cui si ricordava la presenza di questo sportello però diciamo che durante il corso dell’anno non veniva ribadito, diciamo che dal mio punto di vista nel caso avessi avuto bisogno di parlare ammetto che forse non sarebbe stata la prima cosa a cui avrei pensato” (Studente Liceo Classico – Parma)



Volantini

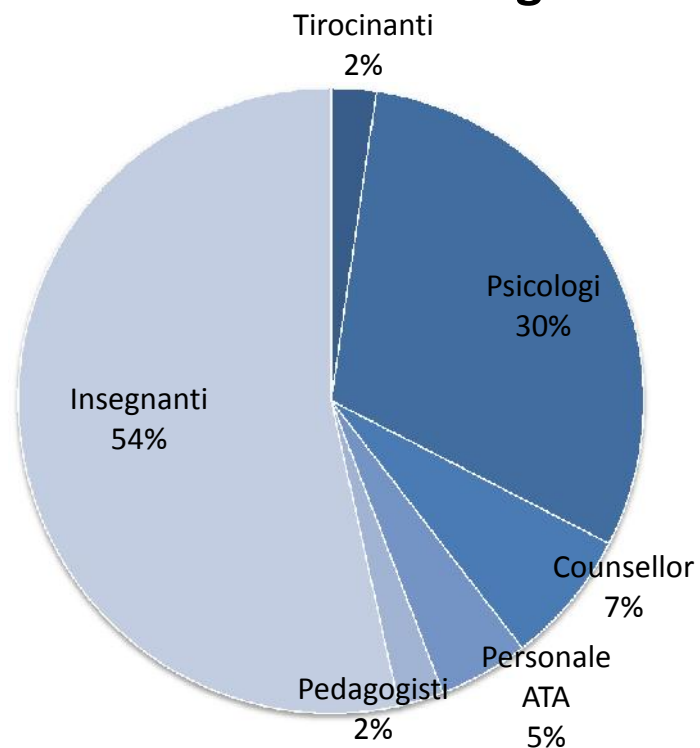


**Più modalità
combinare**

“ovviamente c’è bisogno che il ragazzo ci vada di sua spontanea volontà perché non si possono obbligare e quindi c’è bisogno delle due parti [...] se le persone non ci vanno non credo che possano fare di più gli psicologi o quelli che si occupano di questa cosa, loro lo promuovono, poi sta alla persona trovare o il coraggio o le motivazioni per andarci” (Studente Liceo Artistico - Parma)

Figure professionali coinvolte

Istituti Secondari di II grado



Centri di Formazione Professionale

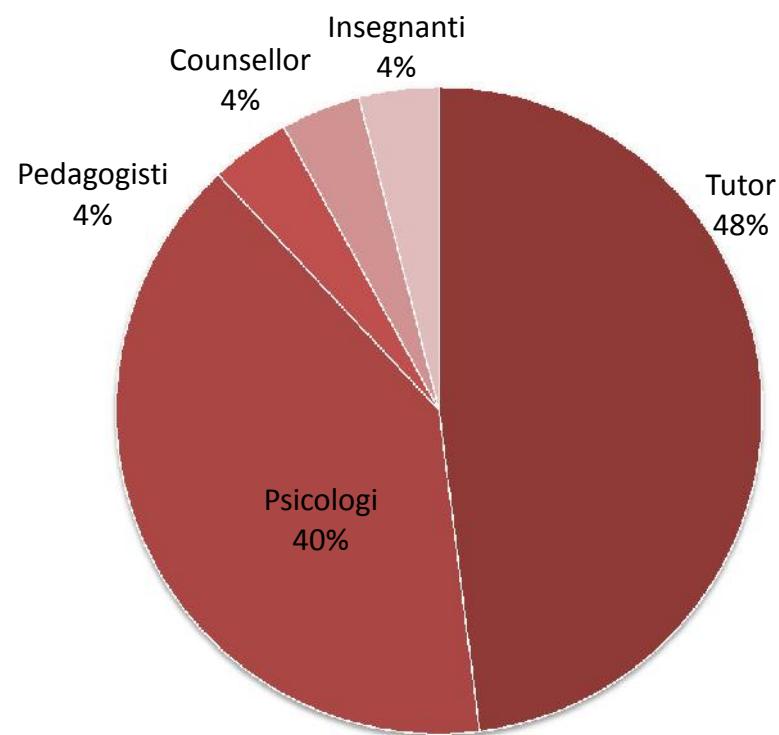


Figure professionali coinvolte

Pedagogista

- *“io sono pedagogista educatrice, infatti appena si può noi lo diciamo, che la figura dell’educatore va con i ragazzi e lo psicologo con gli adulti”*
(Pedagogista – Istituto Tecnico Agrario Parma)

Il docente «filtro»

- *“Se all’interno di questi colloqui con i docenti che sono una sorta di filtro, emergono delle problematiche importanti, in qualche modo segnaliamo questo alla psicologa d’Istituto”*
(Dirigente I.T.C. Parma)

Competenze specifiche

- *“secondo me ci vogliono delle competenze di altro genere, e quindi ci vuole uno psicologo”*
(Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

Figure inter- scambiabili

- *“questo sia che sia la pedagogista sia che sia lo psicologo insomma la figura individuata, perché credo che parliamo di una zona questa dell’ascolto nel contesto scolastico dove le figure, dal mio punto di vista, possono essere interscambiabili insomma”*
(Educatrice Cooperativa Sociale Parma)

Autorizzazioni dei genitori

Articolo 31 del Codice Deontologico degli Psicologi:

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

Autorizzazione chiesta a tutti, a inizio anno

- *“all’inizio dell’anno se c’è la possibilità dello sportello d’ascolto con la psicologa viene richiesta l’autorizzazione per i minori a partecipare direttamente [...] viene richiesta a tutti”* (Vicario Dirigente I.P.S.I.A. Parma)

Superata la «soglia»

- *“io faccio firmare il tagliando da tutte le famiglie, sono informate e la psicologa quando si rende conto che ha bisogno dell’assenso, perché ci sono delle problematiche più importanti, allora fa firmare, lo richiede direttamente lei.. dipende da.. quando si rende conto che supera una certa soglia”* (Dirigente I.T.C. Parma)

Autorizzazioni dei genitori

I genitori non la accordano

- *“c’è ancora questa diffidenza, ricevo ancora, ne ho ricevuta una due giorni fa, da un genitore, una lettera in cui mi intima di non assolutamente inviare la figlia in alcun modo, di non sottoporre la figlia in alcun modo ad alcun questionario o colloquio con psicologi o psicoterapeuti all’interno del mio istituto.. me lo dice formalmente, me lo scrive”* (Dirigente I.T.C. Parma)

Famiglie già seguite

- *«Poi abbiamo realtà di famiglie che sono seguite dai servizi sociali e che già hanno un loro contatto con la psicologa presente sul territorio»* (Vicario Dirigente I.P.S.I.A. Parma)

Fattore culturale

- *“a volte dietro questo no, si nascondono delle realtà giustificate, nel senso che, nel caso nostro abbiamo un 32% di stranieri che vivono e hanno un approccio con questo mondo che è diverso rispetto al nostro”* (Vicario Dirigente I.P.S.I.A. Parma)

Resistenze

- *«altri che sono delle resistenze, ma dove c’è una resistenza sotto c’è una denuncia, non necessariamente di cose gravi, ma di un approccio che non è lineare e chiaro»* (Vicario Dirigente I.P.S.I.A. Parma)

Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello

Il punto di vista degli adulti

Psicologo come risorsa

- *“io vedo che i genitori delle prime, quando io gli presento una cosa di questo genere, qualche anno fa qualcuno avrebbe detto “ma chi è, come si chiama” con un atteggiamento un po’ difensivo un po’ indagatore.. invece adesso assolutamente, anzi, c’è secondo me le cose si sono un po’ più stemperate, anche i genitori lo vedono come una risorsa non come un pericolo”* (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

Cambio di punto di vista

- *“secondo me è anche cambiata un po’ la situazione, all’inizio c’era questa idea della psicologa, lì ci vanno i matti come dicevate voi, poi è diventata proprio una consuetudine della scuola questo GAPA e la psicologa quindi non credo che ci sia più da parte della maggior parte dei ragazzi un atteggiamento di timore, mi pare che ci sia un accesso molto disinvolto e anzi, per qualcuno credo che sia stato un momento fondamentale”* (Funzione Strumentale – I.P.S.I.A. Parma)

Resistenze

- *“noi lo chiamiamo più sostegno extra scolastico perché sì, rimane qualche difficoltà chiamandola psicologa.. qualche resistenza c’è ancora [...] cerchiamo di non etichettarla come psicologa in modo che loro si sentano più liberi di andare, tanto a loro fa poca differenza”* (Tutor – CFP Parma)

Atteggiamenti nei confronti dello psicologo / dello sportello

Il punto di vista degli studenti

Salvaguardia dell'immagine pubblica

- *“questo tipo di pregiudizio i ragazzi lo possono pensare nel momento in cui devono dire ad altri che vanno dallo psicologo, uno singolo non si fa tanti problemi, sente che ha bisogno di parlare con qualcuno e quindi singolarmente decide di andare.. la cosa si fa difficile quando deve confidarsi oppure farlo sapere anche a livello di classe.. uno può provare vergogna nel senso che, magari si tende molto a voler apparire come una persona forte, quindi dire vado da uno psicologo significherebbe dimostrare che si hanno delle debolezze”* (Studente Liceo Classico - Parma)

Paura di ciò che non si conosce

- *“forse un po' di incertezza c'è sempre, forse perché non lo si conosce e quelli che ne hanno paura è perché non ci sono mai stati e lo hanno visto sempre come una cosa molto così”* (Studente Liceo Artistico Parma)

La rete con il territorio

Collaborazioni micro progettuali

- *“anche noi AUSL, pubblico, il no profit e anche polizia postale per tutte le faccende delle dipendenze e dei rischi da rete”* (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

Diverse tempistiche

- *la criticità però sono i tempi, ci sono dei filtri sul territorio che non sono così immediati come la scuola quindi il problema è un pochino quello, poi non c'è una collaborazione stabile e regolare, ci sono solo degli invii”* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

Invii

- *“una problematica che emerge allo sportello di rilevanza tale che proprio lo sportello, per via del vincolo delle risorse e anche delle professionalità perché tante volte non ci sono degli specialisti però.. allora invio all'esterno e li bisogna avere un buon aggancio con i servizi”* (Psicologa – CFP Parma)

La rete con il territorio

Esperienze innovative

Progetto «Come out»

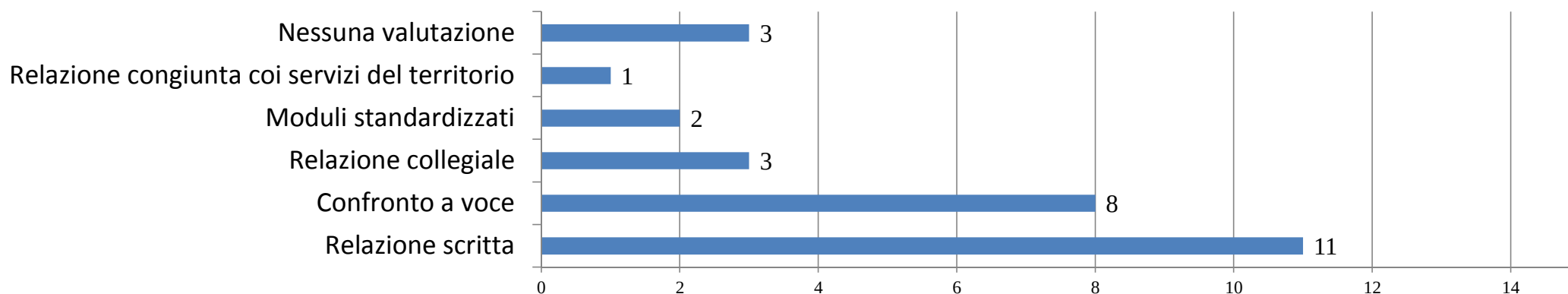
- *è un progetto che nasce nel tavolo giovani dei piani di zona, quindi interistituzionale, azienda Comune ecc.. e che ha adesso avviato un lavoro di collaborazione che riguarda vari soggetti, diciamo, Forze dell'Ordine, Pronto Soccorso, soggetti che hanno a che fare con adolescenti anche in situazioni estreme, l'unità di strada dell'AUSL, il Ser.T.. e abbiamo preso due scuole campione perché l'idea è che chi intercetta le situazioni di disagio non sono spesso i servizi psicologici o psichiatrici, sono le scuole, il Pronto Soccorso, la Polizia Municipale, la Questura.. [..] quindi una questione che mi sembra importante è proprio il fatto che tra queste persone ci sia una rete di persone che hanno possibilità non solo come ruolo istituzionale ma proprio come persone, di lavorare insieme”*
(Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)

Scuola e servizi sociali

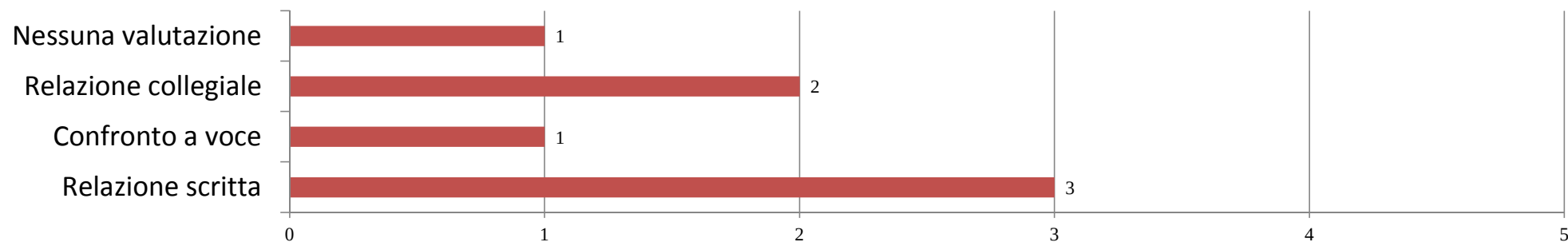
- *“noi lavoriamo tantissimo con lo sportello, abbiamo creato tra l'altro un tavolo, ci vediamo con cadenza mensile [..] Servizio Sociale, scuola, sportello e gli operatori degli altri servizi che lavorano o per il centro aiuto allo studio e quant'altro.. ci mettiamo intorno al tavolo cercando di portare quelli che sono magari in ogni servizio dei problemi legati ad un ragazzo in particolare o comunque ad un'intercettazione di un disagio che abbiamo avvertito.. funziona tantissimo [..] cerchiamo di prevenire, perché siamo partiti che le situazioni arrivavano ai servizi quando scoppiavano, quindi il nostro era un voler arrivare prima, proprio per evitare delle segnalazioni inutili che poi spesso sono controproducenti”*
(Assistente Sociale Parma)

Valutazione del servizio di sportello

Istituti Secondari



Centri di Formazione Professionale



Valutazione del servizio di sportello

Relazione finale

- *“noi stiliamo sempre un report scritto con i dati principalmente quantitativi e sia rispetto all'affluenza sia alla percentuale delle problematiche portate e viene fatta una restituzione alla fine dell'anno nelle modalità che ogni scuola predilige e può essere dal Collegio Docenti alla stretta cerchia del Dirigente e dei docenti referenti”* (Educatrice Cooperativa Sociale Parma)

Questionari

- *quando si concludono i colloqui con una persona, (la psicologa) dà un questionario che deve essere compilato anonimamente e messo in una cassetta apposita.. in questo questionario ci sono una serie di domande [...] anche agli insegnanti dà un questionario* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

Schede personali

- *“io devo tenere un registro delle presenze, nome del ragazzo che viene, devo dire brevemente il contenuto di quello che ho fatto quel giorno lì, quindi ogni giorno quando ho quei due o tre ragazzi devo compilare un piccolo profilo di quello che è l'argomento trattato e... poi alla fine dell'anno ho dovuto fare una restituzione, per ogni ragazzo che è venuto, tutta l'attività che ho svolto, gli obiettivi che mi ero data, gli obiettivi raggiunti”* (Psicologa – CFP Parma)