

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

## **Rapporto conclusivo**

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

**Gennaio 2014**

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



# | Perché questa ricerca

Forse la sfida principale contenuta nella Convenzione delle N.U. sui Diritti del Fanciullo è, per le sue implicazioni in campo pedagogico giuridico e sociale, il diritto dei minori di età di esprimere liberamente la propria opinione sulle questioni che li riguardano, vale a dire il diritto all'ascolto. Così prescrive l'art. 12 della Convenzione, che stabilisce inoltre il conseguente dovere di prendere in considerazione quelle opinioni, tenendo conto dell'età e del grado di maturità del soggetto.

Come è stato autorevolmente notato (Carlo Alfredo Moro, 2008), la Convenzione è non solo e non tanto un codice di diritti quanto principalmente un programma di sviluppo umano del bambino e dell'adolescente che deve riflettersi in tutti gli ambiti: familiare, scolastico, istituzionale e sociale.

Sotto l'aspetto sociale basti considerare la capacità intrinseca del diritto all'ascolto di dare voce all'unica fascia di cittadini priva di rappresentanza. Bambini, ragazzi, adolescenti, non hanno mai avuto voce in capitolo in quanto tali. Non hanno diritto di voto, non hanno un partito, non hanno un sindacato. Il rispetto dei loro diritti è lasciato alla sensibilità e al livello sociale e culturale del luogo in cui vivono. Le grandi scelte politiche, economiche, legislative e sociali vengono fatte senza che le loro esigenze specifiche vengano considerate prioritarie, come invece la Convenzione prescrive, o almeno paritarie. Spesso anzi, sotto il pretesto dell'economicità, della semplificazione e dell'efficienza, vengono posposte, sacrificate o ignorate.

Sotto l'aspetto pedagogico, il diritto all'ascolto ha immediate ripercussioni nell'educazione dei bambini e dei ragazzi. In ambito familiare esso infatti presuppone tra genitori e figli un continuo dialogo, in cui deve trovare spazio il diritto del figlio di essere aiutato a formarsi un'opinione e a conoscere preventivamente i possibili effetti delle scelte che egli vorrebbe fare o che vorrebbe fossero fatte per lui. Quella che la Convenzione propone è dunque un'educazione alla responsabilità, sotto un duplice profilo. Dal lato del figlio, perché

egli possa crescere esercitando responsabilmente i diritti che gli sono riconosciuti dalla Convenzione stessa, nella consapevolezza del dovere di rispettarne l'esercizio da parte degli altri. Da parte dei genitori, perché si facciano pienamente consapevoli che il loro ruolo, come sancisce la Carta costituzionale, comporta doveri prima che diritti. La nostra tradizione culturale ha molto stentato a recepire questi principi, ma finalmente la legge 2012 n. 219 li ha fatti propri sopprimendo finanche il termine di potestà genitoriale, sostituito con quello di responsabilità dei genitori.

Infine, sotto l'aspetto giuridico, il diritto all'ascolto sancito dall'art. 12 della Convenzione delle N.U. è stato ulteriormente ampliato a livello europeo dalla Convenzione di Strasburgo del 1996 sull'esercizio dei diritti da parte dei minori, che l'Italia ha ratificato già da un decennio. Per effetto di questi strumenti internazionali, vincolanti per il nostro Paese, non è più consentito al giudice decidere questioni che involgano gli interessi e la vita di una persona di minore età senza averla ascoltata o senza avere ascoltato i suoi rappresentanti. Ciò comporta modifiche e adattamenti normativi sul piano del diritto sostanziale e processuale, che solo in parte sono stati attuati.

Qual è il ruolo del Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza in tale contesto? Certamente quello di "accogliere le segnalazioni provenienti anche da persone di minore età", come recita l'art. 2 lett. f) della legge regionale istitutiva di questa specifica figura di garanzia prevista dallo Statuto della Regione. E dunque il Garante deve aprire un canale comunicativo con bambini e ragazzi, e tenerlo pervio e scorrevole. La tecnologia oggi facilita questo compito mettendo a disposizione strumenti di comunicazione e socializzazione che i giovani frequentano abitualmente. Questi tuttavia non sono né l'unico né il principale strumento per assicurare ai minori di età il diritto all'ascolto, e nemmeno il loro utilizzo può costituire un parametro per considerare adempiuti i compiti del Garante.

Ascoltare non vuol dire limitarsi da lontano all'audizione o alla lettura di ciò che il ragazzo esprime con le parole o con i messaggi. Ciò che occorre è facilitare l'ascolto diretto e promuovere nello stesso tempo una cultura dell'ascolto diffuso. Occorre cioè che il ragazzo si senta ascoltato, percepisca l'attenzione nei suoi confronti, e possa più facilmente esprimere i suoi dubbi, i suoi timori e i suoi problemi, nella certezza di trovare ascoltatori adulti vicini, rispettosi e attenti.

La scuola, intesa come “spazio di vita” che coinvolge tutti gli aspetti della crescita e della socializzazione di bambini e ragazzi, è il luogo privilegiato dove ciò può avvenire, e dove in parte già avviene. Gli Sportelli d’Ascolto rispondono a questo scopo. Dalla scuola e dal mondo della formazione professionale dunque è opportuno partire, e per questo è stata effettuata questa ricerca che indaga, seppur limitatamente ai territori delle province di Forlì-Cesena e Parma, gli aspetti quantitativi e qualitativi delle possibilità dei ragazzi di comunicare e di essere ascoltati.

La mancanza di limiti di età rigidi e predeterminati verso il basso per l’attuazione del diritto all’ascolto rende la scuola particolarmente adatta allo scopo. Non sono infatti gli anni del minore il criterio base indicato dalla Convenzione, ma è la sua capacità di discernimento.

Sono ricorrenti le proposte di abbassare a sedici anni il limite della maggiore età, sotto il duplice e contrastante profilo di dare ai ragazzi maggiore autonomia e maggiori responsabilità, ma la strada indicata dalla Convenzione appare nettamente preferibile. Un abbassamento generalizzato della soglia del 18° anno comporta il rischio di una minore protezione e di un’adultizzazione precoce, lasciando il ragazzo solo e in balia delle spinte del mercato. Una cultura dell’attenzione e dell’ascolto può invece dare spazio alle sue esigenze personali, senza caricarlo anzitempo di responsabilità legali che finirebbero per aumentare un pericoloso senso di frattura generazionale.

Per scongiurare questo rischio vanno costruiti luoghi, reti e sinergie capaci di far fronte ai molteplici e sempre più complessi bisogni di bambini e ragazzi. Questo lavoro nelle scuole e nei centri di formazione professionale delle Province di Forlì-Cesena e Parma, realizzato in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia dell’Università di Bologna e con l’ausilio dell’Ufficio Scolastico della Regione Emilia-Romagna, va in questa direzione.

Luigi Fadiga  
*Garante per l’infanzia e l’adolescenza  
Regione Emilia-Romagna*



## | Ascolto a scuola

Ogni intervento educativo fa in parte bene ed in parte no. La scuola non sfugge a questa regola. Purtroppo non esistono ricette predeterminate. Tutti desiderano avere certezze, ma in questo campo non è possibile. L'educazione non è scienza esatta, perché l'essere umano non è un automa che agisce secondo regole predeterminate. Si tratta dunque di avere costantemente presente quanto, in che misura e con quali "pro e contro" ogni intervento nella scuola possa realizzare nella realtà il bene dei ragazzi.

Ogni persona dispone di talenti, opportunità, risorse, forme diverse di "capitali". Sintetizzando si può affermare che ogni persona dispone, in forma differenziata, di:

- Un capitale fisico: beni mobili e immobili
- Un capitale umano: capacità e abilità personali di cui la persona dispone naturalmente e che possono essere sviluppate e incrementate nel corso dell'esistenza
- Un capitale sociale: rete di relazioni sociali in cui la persona è inserita. E' un capitale "fragile" perché non è comune la propensione ad investire intenzionalmente in una risorsa la cui potenziale utilità non è divisibile ed appropriabile.

Il capitale umano (cioè l'insieme delle competenze, conoscenze, capacità e prerogative degli individui che sostengono la creazione del benessere sociale ed economico) rappresenta la risorsa più importante di un Paese. Cosa contribuisce ad accrescerlo? Il livello di coesione sociale, il senso di appartenenza, l'inclusione, la partecipazione, la legittimazione, il riconoscimento reciproco; tutto ciò viene rappresentato con la dizione capitale sociale: questa forma di capitale contribuisce in maniera determinante ad accrescere il capitale umano.

Un esempio dell'importanza del capitale sociale per la formazione del capitale umano viene dalla "classica" indagine di Coleman & Hoffer del 1987 che dimostra che COME il capitale sociale formatosi all'interno della famiglia, quello costruito all'interno della propria comunità territoriale, nei gruppi E nelle associazioni gioca GIOCHI un ruolo fondamentale nella creazione del capitale umano della generazione in formazione.

L'indagine evidenziò che un'alta disponibilità di capitale sociale si traduceva in una bassa percentuale di abbandoni della scuola e viceversa. Fu inoltre rilevato che le differenze nei tassi di abbandono scolastico erano dovute al fatto che le scuole con i migliori risultati erano costruite in un circondario dove la comunità territoriale tutta (enti locali, istituzioni, famiglie, ecc.) dava grande rilievo all'educazione ed era operativa in tal senso; al contrario, i risultati negativi corrispondevano a scuole non sostenute da una comunità, le cui famiglie spesso non avevano contatti assidui e duraturi. Riassumendo possiamo dire che: il capitale umano è fondamentale per lo sviluppo della persona. Il capitale sociale contribuisce in misura determinante alla crescita del capitale umano. Il capitale sociale cresce nella relazionalità. Considerato che l'ascolto è determinante nella relazionalità umana è logico concludere che lo è per la crescita del capitale sociale, cioè per il bene dei nostri ragazzi.

Nell'attuale momento critico la scuola pare a volte stanca e demotivata; altre volte viene censurata perché tenta di svolgere il suo difficile mestiere affrontando il "rischio educativo" da cui oggi molti adulti (e purtroppo anche molti genitori) rifuggono. Per questo è importante recuperare e riflettere su aspetti fondamentali in ambito comunicativo, per instaurare un clima di dialogo e fiducia verso la scuola.

Ascoltare attivamente studenti, docenti e personale scolastico costituisce una leva strategica per migliorare la qualità dei contesti educativi. Essere in grado di ascoltare è presupposto fondamentale per una comunicazione efficace e richiede l'attivazione di molteplici canali verbali ed extraverbali. Ascoltare significa dimostrare interesse rispetto a quanto viene comunicato, richiedere informazioni aggiuntive per migliorare la comunicazione e fornire segnali di comprensione rispetto a quanto viene comunicato. A ciò si aggiunge la capacità di comprendere da un punto di vista emotivo quanto viene comunicato, ossia di provare empatia verso l'altro, che presuppone una consapevolezza di se stessi e delle proprie emozioni.

La dialettica costruttiva fra conoscenza ed emozione è la base fondante dell'apprendimento, non soltanto a scuola. Il personale della scuola, se è in grado di rapportarsi con il proprio stato emotivo, può sviluppare sensibilità rispetto al disagio ed ai comportamenti devianti degli studenti e può imparare a mettere in atto strategie per riconoscere ed affrontare i segnali precoci di disagio e le manifestazioni antisociali. Per creare un "clima di classe" positivo occorre agire su un sistema complesso di relazioni fra docente e studente; fra studenti e fra studenti e docenti: costruire una scuola ricca di relazioni educative.



Sulla base di queste premesse sono possibili alcune considerazioni di sfondo relative alla ricerca sulle attività degli "sportelli di ascolto" sviluppata nelle due province di Forlì - Cesena e Parma. Senza entrare nel merito dei risultati è necessario evidenziare alcuni elementi fondamentali:

- lavorare con gli studenti nelle scuole è molto diverso dal lavorare in setting definiti di studio "protetti": la scuola è un contesto dinamico, interdipendente e complesso;
- occorre chiarire agli utenti, sin dall'inizio, le finalità dello sportello, se destinato a miglioramenti in ambito didattico e di prestazioni scolastiche o ad aspetti più generali di benessere nella scuola od ancora all'affronto di stati emotivi di disagio anche non derivanti dalla scuola ma aventi riflessi nella scuola;
- lo sportello scolastico non deve assumere un ruolo diagnostico né psicoterapico, ma può configurarsi come spazio circoscritto di ascolto, può costituire un luogo anche fisico di de-compressione in cui lo studente o il docente possono mettere a fuoco e ritrovare le fila del percorso scolastico, può proporsi per la promozione del benessere e come strumento per la prevenzione del disagio e della dispersione. Può infine coadiuvare percorsi di orientamento e costituire un punto di informazioni.

Nell'agire all'interno dell'ambito scolastico occorre sempre tener presente il bene del ragazzo e la sua unicità ed unitarietà: interventi non mirati e frammentati non possono che portare male al ragazzo in difficoltà. E' altresì necessario ripensare continuamente la dimensione scolastica in una ottica preventiva, con interventi personalizzati, rafforzando il "bagaglio" dei ragazzi prima del manifestarsi del disagio sostenendo parallelamente l'azione dei docenti e dei genitori nel rapporto con il bisogno sempre in divenire.

E' quindi imprescindibile imparare ad "ascoltare tra le righe", ad andare oltre la superficie della comunicazione (soprattutto quando essa assume toni di sfida e di contrapposizione) comprendendo cosa si cela sotto di essa, capire, ad esempio, che l'aggressività è sempre una manifestazione di debolezza, di paura e di fragilità.

Stefano Versari  
*Direttore generale vicario Ufficio Scolastico Regionale  
per l'Emilia-Romagna*



# | **Indice**

<b>1.</b>	<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
1.1	Inquadramento normativo	2
1.2	Dai CIC agli Sportelli d'Ascolto	5
1.3	Utenti ed attori	6
<b>2.</b>	<b>La ricerca: strumenti e metodi</b>	<b>13</b>
2.1	Obiettivi	13
2.2	Procedura e metodologia	14
2.3	Strumenti	16
2.3.1	Questionario	16
2.3.2	Focus group	16
<b>3.</b>	<b>Gli sportelli d'ascolto nella provincia di Forlì-Cesena</b>	<b>19</b>
3.1	Il campione di riferimento	19
3.2	L'organizzazione del servizio	20
3.2.1	Denominazione	20
3.2.2	Obiettivi del servizio	21
3.2.3	Continuità e discontinuità del servizio	23
3.2.4	Risorse e finanziamenti	25
3.2.5	Modalità di gestione dello sportello e periodicità	28
3.2.6	Monte ore di apertura settimanale	29
3.2.7	Frequenza e durata degli incontri	30
3.2.8	Tipo di accesso al servizio	32
3.2.9	Promozione del servizio	34
3.2.10	La questione delle autorizzazioni	38
3.3	Operatori e professionalità	40

3.4	Utenti e attività	49
3.4.1	Attività previste dal servizio	52
3.4.2	Tematiche affrontate allo sportello	56
3.5	I rapporti tra gli attori scolastici e con i servizi del territorio	60
3.5.1	L'importanza dei docenti e la collaborazione del dirigente scolastico	61
3.5.2	Il lavoro di rete e il raccordo con altri servizi territoriali	63
3.6	La valutazione e il monitoraggio del servizio	70
3.7	L'ascolto: valore e significato	76
3.7.1	La scuola come luogo sicuro	76
3.7.2	Un valore aggiunto per i docenti	78
3.7.3	Il significato attribuito all'ascolto	81
3.7.4	La scuola si preoccupa degli studenti	83
3.7.5	I significati attribuiti alla scuola	85
3.8	Azioni volte al miglioramento del servizio	86
3.9	Considerazioni conclusive	88
3.9.1	Istituti secondari di secondo grado	88
3.9.2	Centri di formazione professionale	92
<b>4.</b>	<b>Gli sportelli d'ascolto nella provincia di Parma</b>	<b>95</b>
4.1	Il campione di riferimento	95
4.2	L'organizzazione del servizio	96
4.2.1	Denominazione	96
4.2.2	Obiettivi del servizio	97
4.2.3	Continuità e discontinuità del servizio	99
4.2.4	Risorse e finanziamenti	100
4.2.5	Modalità di gestione dello sportello e periodicità	103
4.2.6	Monte ore di apertura settimanale	103
4.2.7	Frequenza e durata degli incontri	106
4.2.8	Tipo di accesso al servizio	108
4.2.9	Promozione del servizio all'interno della scuola	110
4.2.10	La questione delle autorizzazioni dei genitori	114
4.3	Operatori e professionalità	118
4.3.1	Atteggiamento nei confronti dello psicologo/dello sportello	121

4.4	Utenti e attività	125
4.4.1	Attività previste dal servizio	127
4.4.2	Tematiche affrontate allo sportello	133
4.5	I rapporti tra gli attori scolastici e con i servizi del territorio	136
4.5.1	Il lavoro di rete e il raccordo con altri servizi territoriali	137
4.6	La valutazione e il monitoraggio del servizio	144
4.7	L'ascolto: valore e significato	151
4.7.1	La scuola come luogo sicuro	152
4.7.2	Un valore aggiunto per i docenti	153
4.7.3	Lo sportello come aiuto concreto	154
4.7.4	Il significato attribuito all'ascolto	156
4.8	Azioni volte al miglioramento del servizio	158
4.9	Considerazioni conclusive	160
4.9.1	Istituti secondari di secondo grado	160
4.9.2	Centri di formazione professionale	163
<b>5.</b>	<b>Conclusioni</b>	<b>167</b>
<b>6.</b>	<b>Appendice: uno sguardo ai siti web delle scuole</b>	<b>169</b>
	<b>Bibliografia</b>	<b>177</b>



# 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 multiculturali, 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 i servizi di ascolto a scuola. 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** su problemi relazionali nella scuola, progettazione di iniziative, accoglienza degli studenti delle prime classi, mondo del lavoro;
- **Promozione** di conferenze e dibattiti, convegni, ricerche, laboratori di attività, presentazione di servizi sociosanitari, integrazione tra pari, incentivazione della relazione adolescente-adulto;
- **Consulenza** su 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 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'Articolo 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

<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.

*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).

<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

## 1.2. Dai CIC agli sportelli di 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 colleghi 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 Sportello 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. 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 studiosi 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:

**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, rivolte a tutti gli alunni di una scuola, compresi quelli cui l'impegno didattico e il comportamento erano soddisfacenti.

**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 de-medicalizzato 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 fruitore 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 riguarda l'ambito relazionale e i 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 gli 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 un lato vi è un consenso unanime nel definire i principali fruitori 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 sovrapposizioni 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.

## **Gli operatori dell'ASL e lo 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 mission 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 nelle 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 identificato 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.



## 2 | La ricerca: strumenti e metodi

### 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;
- coinvolgere attivamente gli attori scolastici coinvolti nei servizi di CIC e Sportelli d'Ascolto attraverso l'ausilio di Focus Group, allo scopo di conoscere le diverse esperienze presenti sui due territori.

## 2.2. Procedura e metodologia

La ricerca è stata condotta mediante un questionario (on line) nel periodo luglio-settembre 2013 e alcuni Focus Group nel periodo ottobre-dicembre 2013.

Il questionario (cf. par. 2.3.1) è stato predisposto sulla piattaforma Qualtrics. Il link per la compilazione è stato inviato agli Istituti Secondari di II grado e ai Centri di Formazione Professionale tramite posta elettronica dagli Uffici Scuola delle Province di Forlì-Cesena e Parma. Nella mail erano indicati sinteticamente gli obiettivi della ricerca, da chi era promossa e realizzata. Venivano fornite inoltre indicazioni circa le modalità e tempi di compilazione e un recapito telefonico e elettronico da contattare in caso di problemi nell'accesso alla piattaforma o di compilazione. Nell'arco dei tre mesi di svolgimento della ricerca sono stati inviati diversi reminder a coloro che non avevano provveduto alla compilazione nei tempi suggeriti.

Per quanto riguarda i Focus Group (cf. par. 2.3.2), le modalità di coinvolgimento dei partecipanti sono state diverse. In entrambe le Province ci si è avvalsi della collaborazione degli Uffici Scuola della Provincia che si sono attivati fornendo i contatti dei diversi Istituti. Per la Provincia di Forlì – Cesena ci si è inoltre avvalsi della collaborazione della A.S.A. FO-CE, Associazione delle Scuole Autonome di Forlì – Cesena, che ha contribuito al "reclutamento". Questa associazione è una rete di istituzioni scolastiche di tutti gli ordini e gradi della Provincia, nata nell'anno scolastico 2006-'07 con l'obiettivo di promuovere la cultura della condivisione e della co-progettazione all'interno delle scuole in partenariato con gli enti territoriali.

I membri dell'A.S.A. FO-CE si riuniscono una volta al mese e perseguono i seguenti obiettivi:

- promuovere scambi e sinergie tra le scuole, di tipo organizzativo, amministrativo e didattico;
- promuovere e sostenere iniziative di formazione del personale;
- promuovere la sperimentazione e la ricerca educativa e didattica;
- promuovere l'arricchimento dell'offerta formativa nel territorio;
- promuovere la valorizzazione delle scuole presso l'opinione pubblica.

Anche nella Provincia di Parma è presente un'Associazione delle Scuole Autonome, l'ASAP che non è però stata coinvolta nella ricerca. I Dirigenti degli Istituti Secondari e i Direttori dei CFP sono stati contattati direttamente dalle ricercatrici tramite l'email ufficiale d'Istituto. È stata chiesta una prima adesione di massima al progetto e la disponibilità a prendere parte a un Focus Group. Successivamente, concordata una data con l'Ufficio Scuola, sono stati ricontattati quei Dirigenti che si erano resi disponibili.

Gli psicologi e i docenti referenti sono stati contattati tramite gli indirizzi e-mail e i numeri di cellulare forniti durante la compilazione dei questionari on-line (mappatura). Sono state proposte due date per ciascuna Provincia tramite un format on-line e sono stati suddivisi i partecipanti a seconda della disponibilità fornita.

Per quanto riguarda gli studenti della Consulta Provinciale degli Studenti di Forlì – Cesena, è stata contattata la docente referente che si è presa l'incarico di organizzare l'incontro e trovare gli studenti disponibili.

Nella Provincia di Parma, oltre ai Focus Group, sono state realizzate due interviste singole con ex studenti della Consulta provinciale del territorio. I contatti di questi ex studenti sono stati forniti dall'Ufficio Scolastico Provinciale, nello specifico, dal docente referente della Consulta.

In totale sono stati realizzati 6 Focus Group nel periodo tra ottobre e dicembre 2013. In specifico a Forlì-Cesena 1 con Psicologi e Docenti Referenti, 1 con Dirigenti Istituti Secondari e Direttori CFP e 1 con gli studenti della Consulta Provinciale, mentre a Parma 1 con con Psicologi e Docenti Referenti, 1 con soli Psicologi e 1 con Dirigenti Istituti Secondari e Responsabili Servizi Territorio

## 2.3. Strumenti

### 2.3.1. Questionario

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

### 2.3.2. Focus group

La griglia di conduzione dei Focus Group è stata strutturata a partire dall'individuazione di alcune aree tematiche di interesse per la ricerca, proposte a tutti i partecipanti, indipendentemente dal ruolo svolto nella scuola. In parte riprendono le domande proposte nel questionario, in parte approfondiscono altri aspetti. Queste aree sono:

- **Figure di sportello e funzioni:** quali sono le professionalità coinvolte nella gestione e nell'organizzazione dello Sportello d'Ascolto?
- **Organizzazione del Servizio:** com'è organizzato il servizio per quanto riguarda gli orari e le possibilità offerte?
- **Tipologia di accesso al servizio:** come si accede al servizio di Sportello d'Ascolto?

- **Promozione del servizio:** come viene promosso, all'interno della scuola, lo sportello?
- **Atteggiamento nei confronti dello psicologo/ dello sportello:** quali sono gli atteggiamenti di studenti e docenti nei confronti dello psicologo e, più in generale, dello sportello?
- **Valore aggiunto dello Sportello d'Ascolto a scuola:** qual è il valore aggiunto di uno Sportello d'Ascolto collocato all'interno della scuola?
- **Significato attribuito all'ascolto:** qual è il significato attribuito all'ascolto nelle scuole?
- **Le tematiche affrontate allo sportello:** quali sono le problematiche che più frequentemente vengono intercettate dagli sportelli?
- **Cosa fare per migliorare il servizio:** consigli operativi per migliorare i servizi di Sportello d'Ascolto.

Sono inoltre state proposte alcune domande ad hoc per ciascuna tipologia di attori. Nel caso di docenti e Dirigenti le domande riguardavano:

- **Continuità / discontinuità del servizio:** Il servizio di sportello ha una continuità? Sia in senso temporale che a livello di professionisti coinvolti?
- **Risorse / finanziamenti:** quali sono le principali risorse che vengono impegnate per far fronte all'attivazione del servizio? Sono interne o esterne alla scuola?
- **Lavoro con gli altri attori della scuola (famiglie, docenti, ATA):** quel è l'utenza del servizio? E' destinato solo agli studenti o anche agli altri attori scolastici?
- **Lavoro di équipe e rapporti tra attori scolastici:** c'è un collegamento tra il servizio di sportello e gli altri attori presenti nella scuola? Si lavora in équipe?
- **Lavoro di rete:** si lavora in rete con le altre agenzie presenti sul territorio?
- **Valutazione e monitoraggio del servizio:** esistono modalità di valutazione dell'efficacia del servizio? Se sì, quali? Esistono inoltre momenti di monitoraggio in itinere?

Agli studenti è stato chiesto anche:

- **Esperienze con servizi esterni alla scuola:** la scuola ha mai proposto esperienze di contatto con servizi esterni alla scuola, come per esempio agenzie educative e sanitarie del territorio?
- **La scuola: significati e attribuzioni di senso:** la scuola è un luogo sicuro? Si interessa del benessere dei suoi studenti? Quali sono i significati che gli studenti attribuiscono all'Istituzione scolastica?

I sei Focus Group e le due interviste sono stati audio-registrati e in seguito trascritti. Utilizzando

le aree sopra citate come linee guida, tutte le trascrizioni sono state analizzate per individuare i temi più importanti e identificare i contenuti tematici specifici per ogni area trattata.

I dati del questionario e dei Focus Group sono stati analizzati in due fasi successive, e separatamente per ciascuna Provincia. Per la restituzione, e quindi nella costruzione di questo rapporto di ricerca, si è preferito per ciascuna Provincia integrare i risultati dell'analisi del materiale qualitativo e quantitativo, per ogni tematica indagata, al fine di restituire un quadro più completo dei dati raccolti.



## 3 | Gli sportelli d'ascolto nella provincia di Forlì-Cesena

### 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%).

Per quanto riguarda i Focus Group, sono stati coinvolti attori scolastici facenti parte di 15 tra Istituti Secondari (12) e Centri di Formazione Professionale (3). Gli Istituti Secondari coinvolti sono stati: 2 Licei Scientifici, 1 Liceo Linguistico, 3 Istituti Professionali, 1 Istituto Agrario (ITA) e Istituto Tecnico per Geometri (ITG), 1 Istituto Tecnico per Geometri (ITG), 1 Liceo Artistico e Musicale, 2 Licei Classici, 1 Liceo Scientifico e Istituto Tecnico Commerciale (ITC). Nello specifico, le persone coinvolte sono state:

- 5 Dirigenti Istituti Secondari
- 4 Docenti Funzione Strumentale
- 3 Psicologi
- 2 Docenti referenti Sportello d'Ascolto
- 1 Direttore CFP
- 1 Coordinatore CFP

Nel Focus Group con la Consulta degli Studenti, sono stati coinvolti in totale 9 partecipanti (4 maschi e 5 femmine) provenienti da 7 differenti Istituti:

- 3 dal Liceo Classico

- 2 dal Liceo Artistico
- 1 dall' Istituto Tecnico per Geometri
- 1 dall' I.P.S.I.A.
- 1 dal Liceo Linguistico
- 1 dal Liceo Scientifico

Va precisato che, dei 7 Istituti rappresentati, in un caso (I.P.S.I.A.) lo studente intervenuto ha dichiarato che nella sua scuola non è presente uno Sportello d'Ascolto e di conseguenza non ha partecipato alla discussione. Le aree tematiche che verranno analizzate quindi, fanno riferimento ai dati provenienti da 8 partecipanti di 6 Istituti Superiori.

### 3.2. L'organizzazione del servizio

#### 3.2.1. 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 Istituti Secondari su 22 (pari al 9,1%) e in nessuno dei CFP.

**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

Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
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
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 leFP	Servizio di accoglienza e accompagnamento

Lo Sportello d'Ascolto, con questa precisa denominazione, è presente in 14 Istituti di secondo grado su 22 (pari al 63,6%) e in 2 CFP su 5. In 3 Istituti su 22 (13,6%) la denominazione del servizio è "Sportello di consulenza". In un Istituto Secondario (4,5%), il servizio prevede sia uno Sportello d'Ascolto che un CIC. Nei restanti 2 Istituti Secondari e 3 CFP 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" (Tabella 1).

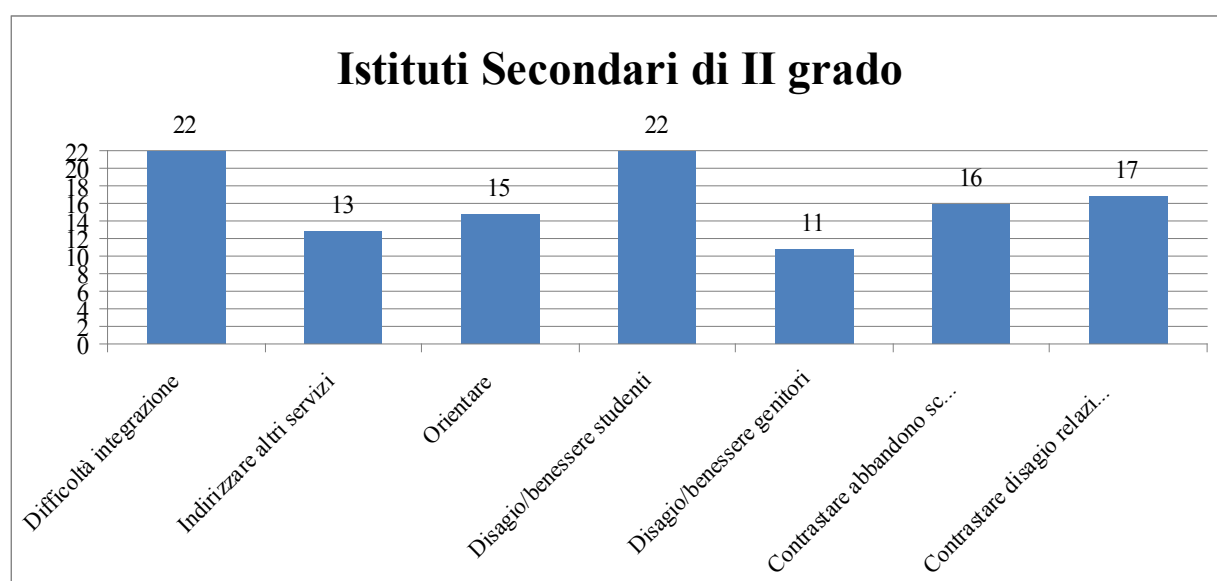
### 3.2.2. Obiettivi del servizio

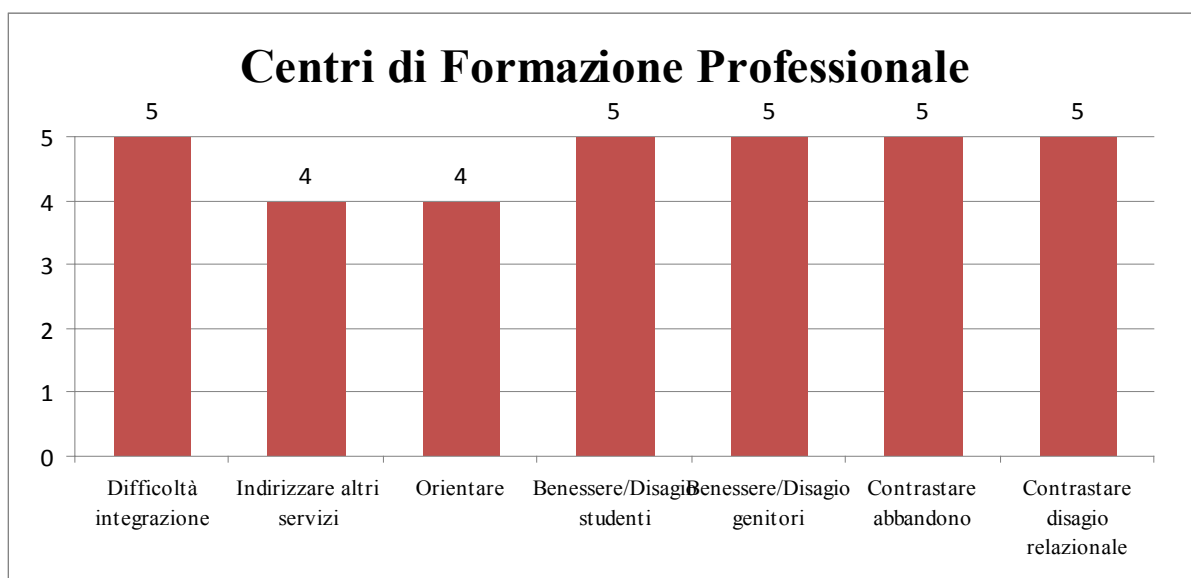
La maggior parte dei CIC e degli Sportelli d'Ascolto presenta una grande varietà di obiettivi. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, gli obiettivi più rilevanti sembrano essere: Rispondere

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 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, 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 un caso sono: organizzare momenti di supervisione con gli insegnanti e Progettare percorsi personalizzati di supporto linguistico e sostegno all'apprendimento (Figura 1).

**Figura 1: Principali obiettivi dei servizi CIC e Sportelli d'Ascolto**





### 3.2.3. Continuità e discontinuità 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.

Dai Focus Group, emerge che tutti i servizi presentati sono attivi da numerosi anni e anche la continuità delle figure impegnate è generalmente buona:

*“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)*

Si trovano però anche voci discordanti, che raccontano di esperienze di non continuità all’interno di alcuni Istituti:

*“Il discorso della continuità, io ho lavorato con 3 psicologi, sono 4 anni che ho l’incarico, con il dott. --- che però ha fatto solo gli incontri con le famiglie perché*

*non poteva seguirci durante il giorno e poi si è affidato ad un'altra psicologa, poi col dott. --- e adesso con un altro psicologo. 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)*

Le motivazioni correlate alla non continuità sono ascrivibili alla scarsità delle risorse finanziarie, sempre meno presenti negli ultimi anni.

La continuità dei servizi e delle persone che operano al loro interno sembra essere di fondamentale importanza per garantire efficacia ed efficienza del servizio:

*“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)*

Un professionista, e più in generale un servizio, impiega molto tempo per essere completamente incluso nella comunità scolastica e diventarne una componente effettiva. Interruzioni del servizio stesso o ripetuti cambi del personale dedicato, fanno sì che questo lavoro di integrazione/inclusione subisca ripetute battute di arresto che non consentono uno sviluppo armonico e proficuo del servizio.

Alcuni partecipanti sollevano la questione relativa ai bandi di gara, necessari per accedere alla gestione dei servizi di Sportello d'Ascolto. Questi bandi sono obbligatori ai sensi del Decreto Interministeriale 1 Febbraio 2011, n°44, “Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche”, nello specifico dell'Articolo 34:

Comma 1: *“Per l'attività di contrattazione riguardanti acquisti, appalti e forniture il cui valore complessivo ecceda il limite di spesa di euro 2000 oppure il limite preventivamente fissato dal Consiglio d'istituto, quando non risulti altrimenti disposto dalle norme di cui al capo secondo del presente titolo, il dirigente procede alla scelta del contraente, previa comparazione delle offerte di almeno tre ditte direttamente interpellate. Resta salvo, comunque, quanto previsto dal comma 5”*

Comma 2: *“L'invito a presentare un'offerta deve contenere, oltre ai criteri di aggiudicazione, l'esatta indicazione delle prestazioni contrattuali, non ché i termini e le modalità di esecuzione e di pagamento”*

Comma 3: *“L'osservanza dell'obbligo di cui al presente articolo è esclusa quando non sia*

*possibile acquisire da altri operatori il medesimo bene sul mercato di riferimento dell'Istituto"*

Gli operatori si esprimono in maniera critica sulla procedura dei bandi di gara, sostenendo che spesso non garantiscono la continuità di lavoro dei professionisti:

*"quest'anno sono usciti dei bandi e stanno valutando e.. ogni anno si è sempre un po' sul chi va la perché capita spesso, almeno qui a Cesena, che gli psicologi cambino[..]Si può attribuire ai bandi che a volte sono generici, che magari c'è l'intenzione di confermare il lavoro di uno psicologo con cui si è collaborato bene"*  
(Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

Per quanto riguarda le esperienze di CFP che sono state raccolte, si riscontra una buona continuità, sia a livello di servizio che a livello di personale coinvolto.

*"sono una psicologa e da 15 anni lavoro negli sportelli. [...] da 10 anni sono la referente dello sportello alla scuola alberghiera"* (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)

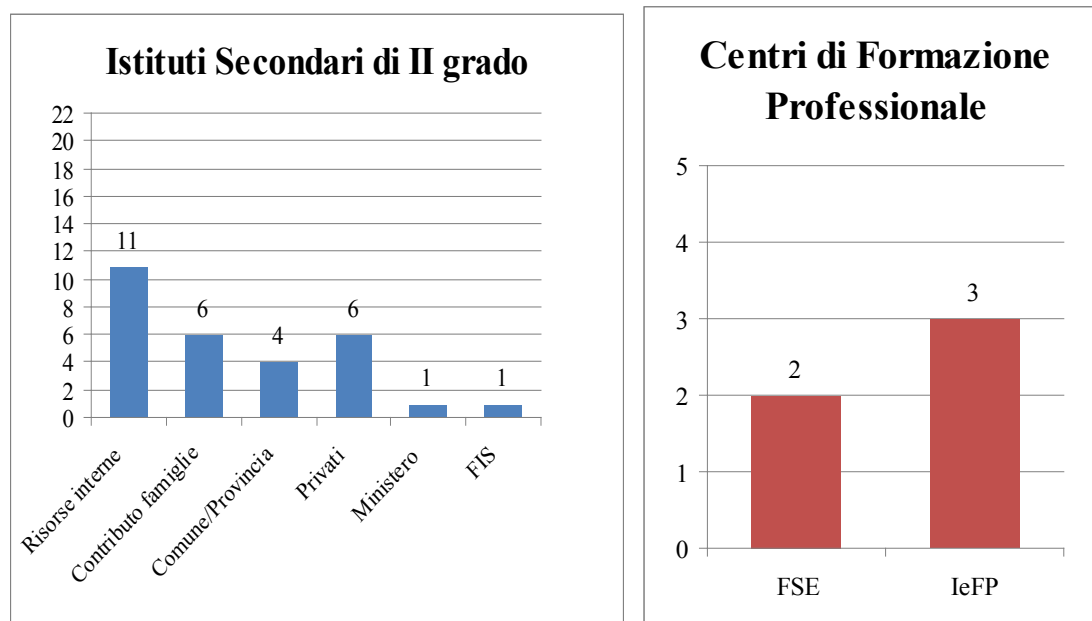
La continuità del servizio è garantita dalla sua totale integrazione nelle metodologie didattiche dei centri; la continuità delle figure, invece, è supportata sia dal sistema di risorse a cui i CFP accedono sia dall'autonomia dei centri, che non si vedono obbligati all'emanazione di bandi per la ricerca del personale.

### 3.2.4. Risorse e finanziamenti

Nel questionario si chiedevano 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 (1 non ha risposto). Nello specifico, 11 Istituti Secondari finanziano il servizio con risorse interne alla scuola<sup>4</sup> (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) mentre i restanti 3 non hanno un finanziamento preciso in quanto gli Sportelli d'Ascolto rientrano nei finanziamenti delle attività accreditate dal sistema leFP (Figura 2).

<sup>4</sup> Spesso le risorse interne alla scuola corrispondono ai contributi volontari delle famiglie, versati per sostenere la progettazione scolastica

Figura 2: Fonti di finanziamento



Per quanto riguarda i Focus Group, da parecchie testimonianze emerge una sofferenza relativa alla condizione economica in cui versano attualmente le scuole. Molti Istituti in passato hanno ricevuto fondi per finanziare i propri progetti, fondi che provenivano dalla Regione, dalla Provincia e da associazioni del territorio. Negli ultimi anni i finanziamenti esterni sono calati o venuti meno e le scuole sono dovute intervenire investendo i propri fondi d'Istituto per pagare i progetti ritenuti importanti. Nella maggior parte dei casi, gli Istituti utilizzano i contributi cosiddetti "volontari" degli studenti per pagare gli esperti esterni che seguono progetti all'interno della scuola:

*"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)

In alcune realtà i finanziamenti esterni sono ancora presenti e hanno configurazioni particolari. In un caso è una rete tra scuole del territorio che permette l'accesso ad un piccolo fondo investito dalla Provincia:

*"in questi anni siamo riusciti ad avere un piccolo finanziamento, una cosa da poco con un accordo di rete tra scuole di Forlì, con la Provincia, che poi gira nell'ambito dei 2000 euro in 3 scuole, quindi non è che siamo tanto ricchi, però anche quello"*



*lo mettevamo a profitto su questo” (Dirigente – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

In un altro caso, l'Istituto è direttamente collegato ad una Fondazione che, attraverso la gestione di immobili, percepisce introiti che vengono poi investiti per la progettazione di servizi scolastici:

*“noi vivremo anche una situazione favorevole come scuola perché io sono presidente anche di una fondazione [...] quindi noi amministriamo, abbiamo degli appartamenti di cui introitiamo degli affitti, abbiamo dei soldi che possiamo mettere a frutto” (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Nel caso di una piccola cittadina, in cui l'Istituto in oggetto è l'unico Istituto Superiore presente, il Comune gestisce una rete che comprende scuole e Assessorato alla Cultura, garantendo un servizio di Sportello d'Ascolto a scuola, interamente pagato e gestito dal Comune stesso:

*“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 trovo questa operazione, sia il finanziamento che il reperimento già costituiti attraverso la collaborazione del Comune” (Dirigente – ITC e Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Da queste testimonianze è facile intuire che quando le scuole sono inserite in piccole comunità o riescono ad agganciarsi a reti del territorio, il reperimento delle risorse risulta facilitato. Le questioni legate alle risorse economiche sono molto importanti e hanno un grande peso nell'organizzazione e nella gestione dei servizi di sportello. Un Istituto che non posseda finanziamenti esterni e che debba ogni anno far affidamento solo sulle proprie risorse interne, rischia di non poter dar continuità ad un servizio che invece necessita di continuità. Nelle situazioni di instabilità economica gli Istituti cercano “soluzioni alternative”, come per esempio l'utilizzo di risorse interne alla scuola, oppure sono costretti a chiudere il servizio. Emerge però dalle parole dei partecipanti che il servizio di Sportello d'Ascolto è diventato una consuetudine ed è uno dei progetti a cui le scuole danno la priorità per quanto riguarda l'investimento delle risorse.

I Centri di Formazione Professionale, essendo inseriti nel sistema leFP (Istruzione e Formazione

Professionale), hanno accesso al Fondo Sociale Europeo (FSE) con il quale finanziano i progetti. Analogamente agli Istituti Secondari, anche i CFP, nonostante accedano ad una rete specifica di finanziamenti regionale, iniziano a risentire della scarsità delle risorse economiche e si trovano costretti a riorganizzare i servizi facendo affidamento sulle risorse interne ai centri, sia economiche che umane:

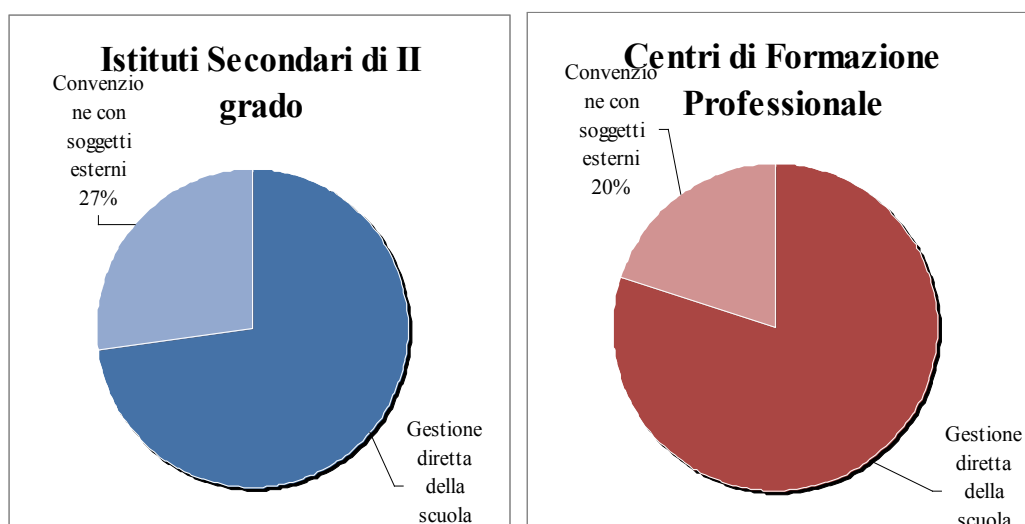
*“tante volte poi nella formazione professionale gli anni scorsi c’erano più fondi[..] ma poi i finanziamenti sono sempre meno e quindi cerchiamo di gestirci con le risorse che abbiamo” (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)*

### 3.2.5. 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 sono a gestione diretta della scuola e uno 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. (Figura 3)

Figura 3: Modalità di gestione dei servizi (valori %)



### 3.2.6. 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; gli Sportelli per docenti con una media oraria settimanale di 2,35 ore, quelli per genitori con una media oraria di 2,32 ore e infine, gli Sportelli che si rivolgono anche ad altri utenti, sono aperti con una media oraria settimanale di 2,50 ore.

Per quanto riguarda i CFP, attraverso le 3 risposte registrate, si può calcolare un'apertura media oraria settimanale di 14 ore. Gli Sportelli per docenti sono aperti con una media oraria settimanale di 13 ore. Per quanto riguarda gli Sportelli per genitori, infine, attraverso le due risposte registrate, si può calcolare un'apertura media settimanale di 19 ore. 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.

Dai Focus Group emerge che i professionisti e i docenti che si occupano dello Sportello d'Ascolto si rendono disponibili una volta a settimana, da un minimo di un'ora a un massimo di un'intera mattinata:

*“le psicologhe da noi vengono un giorno alla settimana” (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)*

*“Adesso siamo 10/11 insegnanti disponibili e mettiamo a disposizione circa 1 ora alla settimana per questa finalità, con un calendario prefissato che riempie circa tutta la settimana, siamo disponibili per l'ascolto” (Responsabile Sportello – I.T.G. e Agrario Forlì-Cesena)*

*“uno psicologo d'istituto che è presente almeno una volta la settimana, in alcuni casi anche di più, per un'intera mattina” (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

La disponibilità oraria così limitata è data dalle scarse risorse a disposizione della scuola.

Dalla maggior parte delle esperienze condivise emerge che il servizio di sportello è attivo durante l'orario scolastico:

*“in orario scolastico, perché noi abbiamo problemi di aperture del personale quindi non possiamo gestire.. il pomeriggio la scuola è quasi sempre chiusa”  
(Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Le motivazioni emerse sono principalmente due: per gli sportelli gestiti da docenti, il servizio è offerto nelle ore “buco” dei docenti stessi, e quindi durante la mattinata. Inoltre l’apertura dello sportello in orario pomeridiano necessiterebbe di personale aggiuntivo, per tenere aperta appositamente la scuola, e quindi di maggiori risorse economiche.

Dal Focus Group con gli studenti emerge che, nel caso di tre Istituti, lo psicologo è presente una volta ogni due settimane:

*“una volta ogni 2 settimane sono ascoltati un’oretta” (Liceo Artistico Forlì-Cesena)*

Per quanto riguarda i CFP, c’è una sostanzialmente differenza rispetto agli Istituti Secondari. Dalle esperienze dei partecipanti emerge in grande misura come l’ascolto sia “diffuso”, ovvero totalmente integrato e parallelo alle normali attività didattiche:

*“è un ascolto un po’ individuale un po’ all’interno del gruppo classe un po’ a 360 gradi ma in un ambiente completamente destrutturato” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

I CFP sono caratterizzati da ascolto destrutturato e “diffuso” sia orario che spaziale, in questo modo i ragazzi hanno molte possibilità di essere ascoltati e possono accedere a questo tipo di aiuto facilmente, senza burocrazia.

### **3.2.7. Frequenza e durata degli incontri**

Per quanto riguarda 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 effettuano colloqui di circa mezz’ora e i restanti due colloqui di circa un’ora (Figura 4).

Figura 4: Durata media degli incontri

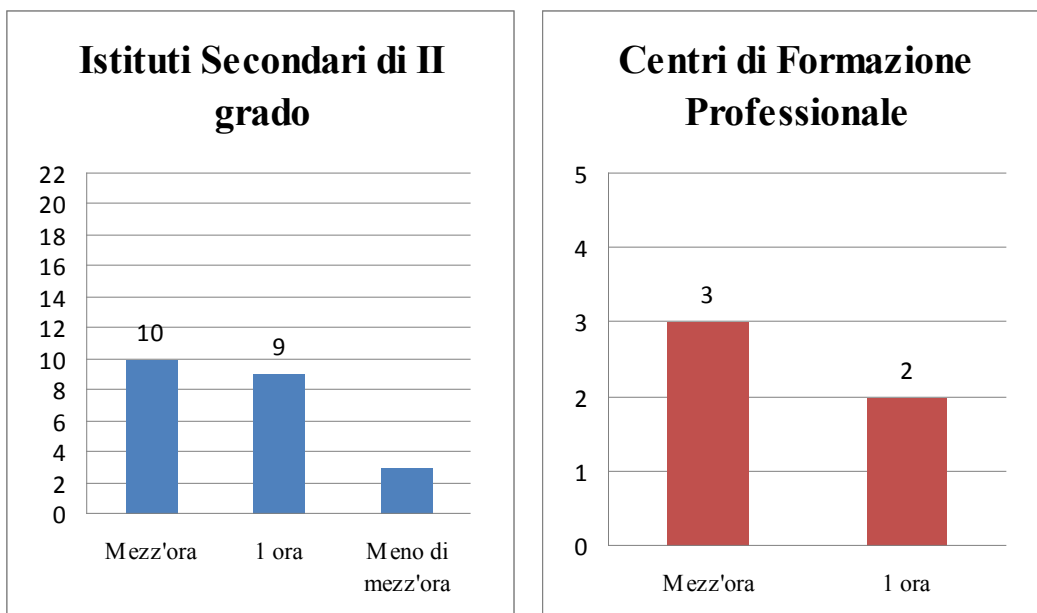
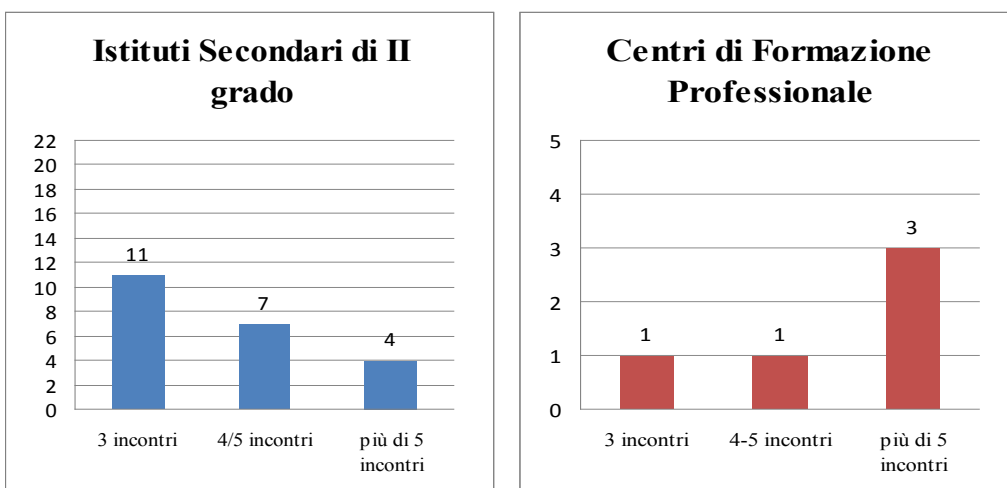


Figura 5: Numero di incontri destinato a ogni utente



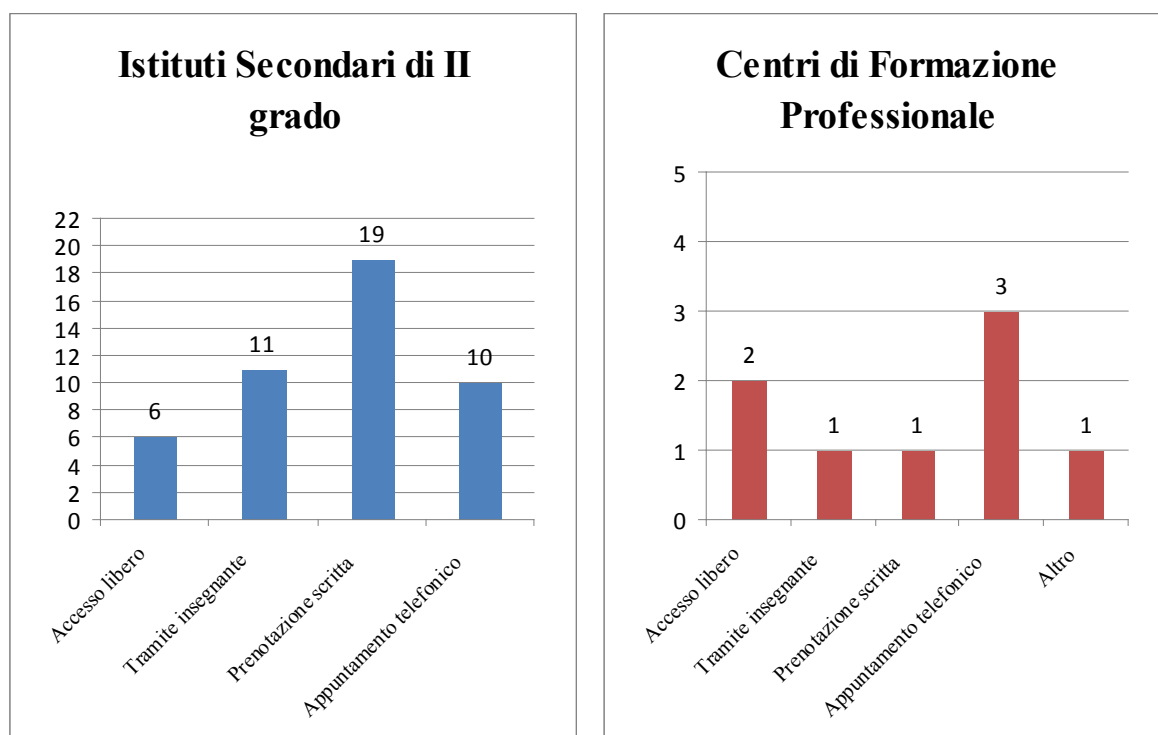
Ogni servizio prevede anche un numero massimo di incontri di cui ogni utente può usufruire. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 50% (N=11) offre circa tre incontri per ogni utente, il 32% (N=7) quattro o cinque incontri e il 18% (N=4) oltre i cinque incontri. Nei CFP invece, tre servizi offrono più di cinque incontri, un servizio tre incontri e un servizio quattro o cinque incontri (Figura 5).

### 3.2.8. 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 servizi consentono un accesso previo appuntamento telefonico, due un accesso libero negli orari stabiliti e uno 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 (Figura 6).

Figura 6: Modalità di accesso ai servizi CIC / Sportelli d'Ascolto



Nei Focus Group, emerge che nella maggior parte dei casi l'accesso al servizio è del tutto libero e demandato allo studente che intende prendervi parte. Le modalità sono però varie.

Attraverso la mediazione dei docenti:

*“attraverso la vicepresidenza e attraverso i docenti i ragazzi e i genitori possono prenotarsi in un apposito calendario” (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Attraverso una cassetta della posta:

*“i ragazzi mettevano in una specie di cassetta della posta la richiesta per andare a fare il colloquio con lo psicologo” (Dirigente – I.T.C. Forlì-Cesena)*

L'accesso al servizio, in alcuni casi, è facilitato dagli insegnanti, che possono agire in due differenti modi o consigliando allo studente di usufruire del servizio oppure ponendosi come mediatori nella prenotazione dell'appuntamento:

*“i ragazzi possono accedere volendo anche direttamente allo psicologo, o attraverso i propri docenti o attraverso i docenti che curano lo sportello di ascolto oppure chiedere direttamente” (Dirigente – ITG e Agrario Forlì-Cesena)*

La mediazione degli insegnanti serve soprattutto a quei ragazzi, che anche se desiderano andare al servizio, ne hanno paura oppure si vergognano. I docenti in questi casi devono avvicinare i ragazzi al servizio senza forzature, fornendo informazioni agli alunni, tranquillizzandoli sulla natura del servizio e incoraggiandoli a non avere timori.

Secondo i ragazzi della Consulta, la modalità più frequente di accesso al servizio è la prenotazione di un appuntamento:

*“c'è lo psicologo ma è su appuntamento” (Liceo Artistico Forlì-Cesena)*

Nonostante la possibilità di prendere appuntamento direttamente con lo psicologo, uno studente del Liceo Classico afferma che la procedura di accesso al servizio è ritenuta abbastanza complicata:

*“bisogna chiedere prima l'autorizzazione al prof per poter saltar l'ora poi bisogna prenotarsi, prendere appuntamento, non si può andare più di .. bisogna andare una volta massimo al mese, è un po' difficile come cosa” (Liceo Classico - Forlì-Cesena)*

In altri casi invece la procedura appare più lineare:

*“non dobbiamo chiedere autorizzazione ai prof, quando abbiamo l'appuntamento siamo giustificati” (Liceo Artistico - Forlì-Cesena)*

Sembra quindi che la facilità di accesso sia uno degli elementi che influenza i ragazzi ad accedere o meno al servizio: più la procedura è lineare, più le possibilità che il servizio venga utilizzato aumentano.

Nei Centri di Formazione Professionale, data la presenza continuativa degli psicologi, le modalità di accesso sono più dirette:

*“Quindi come dire, sono sempre lì, all'interno di un discorso di ascolto che è assolutamente destrutturato [...] c'è da una parte la consapevolezza dei ragazzi e dei docenti che per qualsiasi cosa abbiano bisogno nell'emergenza la figura specifica c'è e c'è sempre” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

Gli studenti hanno un rapporto diretto con lo psicologo e possono facilmente rivolgersi a lui nel caso avessero bisogno di parlare, senza la necessità di prendere un appuntamento. Ci sono però, anche nell'ambito della Formazione Professionale, realtà differenti che, nonostante la presenza costante dello psicologo, organizzano il servizio in maniera più strutturata:

*“perché non è che si bussava alla porta e si apre, insomma non si è lì ad ascoltare sempre, c'è una calendarizzazione degli appuntamenti” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

### 3.2.9. *Promozione del servizio*

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. Negli Istituti Secondari, le modalità più utilizzate sono la

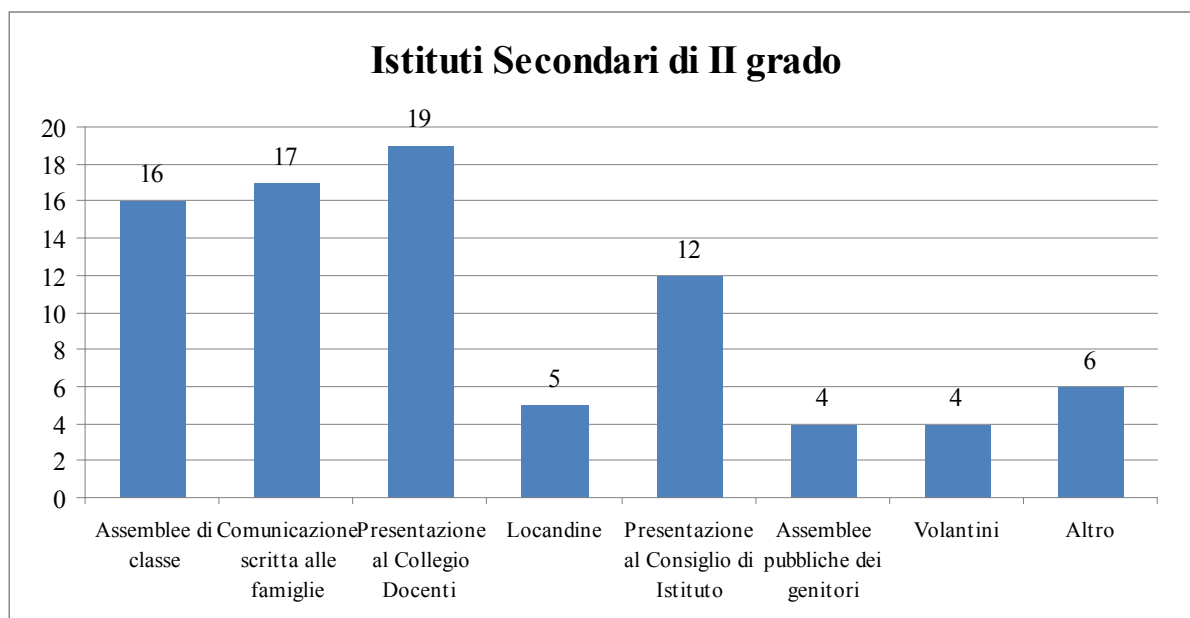


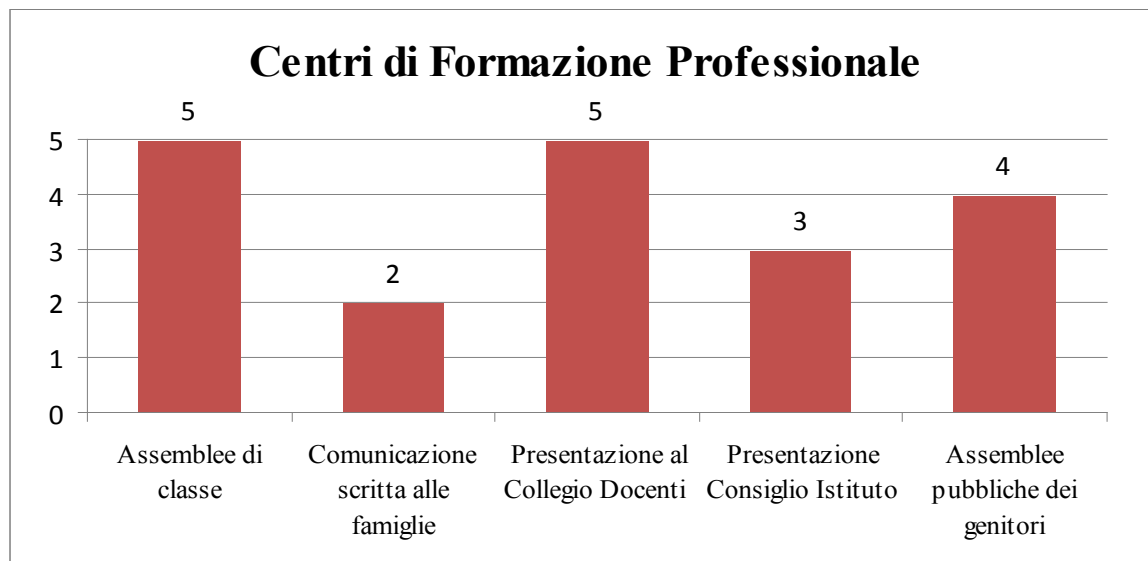
presentazione del servizio al Collegio dei Docenti (86,36%, N=19), la Comunicazione scritta alle famiglie (77,27%, N=17), la Presentazione nelle assemblee di classe (72,72%, N=16) e la Presentazione al Consiglio di Istituto (54,54%, N=12).

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), le Assemblee Pubbliche dei genitori (N=4) e la Presentazione nel consiglio d'Istituto (N=3). Solo in 2 casi viene data Comunicazione scritta alle famiglie e non vengono per nulla utilizzati mezzi quali volantini o locandine (Figura 7).

Figura 7: Modalità di promozione del servizio all'interno degli Istituti e dei Centri





Da quanto emerge nei Focus Group, la modalità più efficace attraverso cui il servizio di Sportello d'Ascolto viene promosso all'interno dei diversi Istituti Secondari sembra essere quella del giro di presentazione nelle classi:

*“lo psicologo si presenta direttamente nelle classi, illustra le finalità della sua presenza e della sua attività” (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Questa modalità permette di dare un nome e un volto al responsabile (psicologo o docente che sia), aiutando ad eliminare quell'alone di “mistero” che spesso si crea intorno al servizio di Sportello d'Ascolto. Inoltre, in occasione della presentazione in classe, c'è la possibilità di esplicitare gli obiettivi del servizio e le modalità di accesso, rispondendo anche ad eventuali domande degli studenti e facilitando quindi la possibilità che questi ne usufruiscano in futuro. In concomitanza a questo tipo di presentazione, spesso vengono utilizzati anche altri canali, come ad esempio i volantini:

*“viene dato un volantino in tutte le classi, dove ci sono delle immagini vicine ai ragazzi dove con degli slogan, senza tante frasi, si dice la cosa” (Dirigente – Istituto Tecnico Agrario Forlì-Cesena)*

L'utilizzo del volantino è volto a lasciare un segno tangibile della presenza dello sportello e funge da promemoria per i mesi successivi alla presentazione. Ma i veri promotori dello sportello sono i docenti: soprattutto quando informano i ragazzi sulla presenza del servizio e sulla possibilità di utilizzarlo. Negli Istituti in cui lo Sportello d'Ascolto è oramai una

tradizione, sono gli stessi ragazzi e ragazze che promuovono lo sportello, attraverso il passaparola:

*“poi ho visto che non è una novità, i ragazzi lo sanno già, conta molto il passaparola e poi la presenza di questi docenti che ne parlano nelle classi o a tutti o preferibilmente direttamente con le persone che ritengono possano avere dei benefici da questo” (Dirigente – Istituto Tecnico Agrario Forlì-Cesena)*

Secondo gli studenti, in alcuni Istituti il servizio di Sportello viene promosso attraverso un giro delle classi, solitamente effettuato dallo psicologo stesso, che si presenta e spiega ai ragazzi le modalità di accesso e gli obiettivi del servizio:

*“da noi viene a presentarlo in ogni classe ogni anno il suo progetto” (Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Questa modalità sembra apprezzata dai ragazzi: il poter “dare un volto” a questa figura ed avere un primo approccio consente di allentare alcune resistenze e rendere il servizio più familiare. Diversamente da questi Istituti, in altre esperienze il servizio di sportello non sembra essere promosso attraverso modalità particolarmente efficaci, difatti i ragazzi sostengono che non sia molto pubblicizzato e che in pochi sappiano che esiste:

*“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)*

Una promozione poco accurata porta inevitabilmente a una scarsa diffusione delle informazioni riguardanti lo sportello: capita così che i ragazzi non lo tengano in considerazione, o non se ne ricordino, in quei casi in cui avrebbero la necessità di chiedere un aiuto.

In base a quanto dicono i ragazzi, in un solo caso lo sportello viene promosso all'interno delle assemblee pubbliche dei genitori:

*“da noi durante le assemblee, durante le riunioni, dicono a tutti i genitori che c'è questo sportello e lo fanno sapere” (I.T.G. - Forlì-Cesena)*

In un'altra esperienza invece, la comunicazione alle famiglie non sembra essere stata molto efficace e i ragazzi hanno la sensazione che pochi genitori siano a conoscenza di questa opportunità:

*“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 c’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)*

Una scarsa promozione del servizio presso le famiglie comporta una scarsa adesione da parte dei genitori. La promozione del servizio è quindi di fondamentale importanza: una scarsa conoscenza da parte delle famiglie delle possibilità che la scuola offre, comporta il rischio di spreco di risorse. E’ quindi necessario che gli Istituti provvedano ad una pubblicizzazione puntuale del servizio, in modo da massimizzare le opportunità di fruizione da parte degli utenti, ribadendo più volte nel corso dell’anno questa opportunità, ed evitare che si perda nel mare di proposte e stimoli offerte ogni giorno agli studenti.

### *3.2.10. La questione delle autorizzazioni*

Con gli studenti si è affrontata la spinosa questione delle autorizzazioni richieste ai genitori per permettere ai figli di accedere al servizio. Dai racconti emerge che, negli Istituti presi in considerazione, vi sono tre modalità prevalenti di comportarsi relativamente alle autorizzazioni. In un Istituto, l’autorizzazione non viene richiesta e gli studenti possono accedere liberamente al servizio:

*“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” (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)*

Questa modalità sembra apprezzata in quanto lo studente può accedere al servizio in totale privacy rispetto alla famiglia, rendendo il tutto più facile, soprattutto per quei ragazzi che altrimenti non utilizzerebbero lo sportello per non mettere al corrente i genitori.

In due Istituti, l’autorizzazione viene chiesta a inizio anno, a tutti i genitori: si tratta di un’autorizzazione “preventiva”:

*“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” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

Questa modalità permette abbastanza libertà agli studenti i quali, una volta ottenuta l'autorizzazione firmata a inizio anno, qualora volessero accedere al servizio, potrebbero farlo senza che la famiglia ne sia a conoscenza.

In un altro Istituto, invece, l'autorizzazione viene richiesta al genitore solo nel momento in cui il figlio richiede di usufruire del servizio:

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

Questa modalità è meno apprezzata in quanto il genitore viene a sapere che il figlio ha la voglia o la necessità di usufruire del servizio. Una modalità di questo tipo influisce negativamente sui ragazzi, che potrebbero non trovare il coraggio o non voler mettere al corrente la famiglia delle loro difficoltà.

In linea di massima, tutti gli studenti intervenuti reputano che la richiesta di un'autorizzazione dei genitori sia un fattore altamente limitante, che va a influire negativamente sulla possibilità dei ragazzi di usufruire dello sportello. Si presentano due situazioni differenti: nella prima i ragazzi, per non creare allarmismi, decidono di non richiedere ai genitori l'autorizzazione, rinunciando al servizio.

*“il concetto magari dell'autorizzazione al genitore è, il genitore si vede, 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..” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

Nel secondo caso, sono i genitori che, per paura o per scarsa informazione, non concedono l'autorizzazione, negando ai figli il diritto all'ascolto:

*“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” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

Il modulo è quindi una procedura valutata in modo piuttosto negativo, come un qualcosa che ostacola il ragazzo ad usufruire del servizio; senza modulo, infatti, l'accesso non è autorizzato:

*“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” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

Un ragazzo propone una modalità differente: un accesso libero allo sportello e il coinvolgimento della famiglia solo qualora lo psicologo si rendesse conto che le problematiche dipendono o sono influenzate dalla famiglia:

*“ma quello potrebbe essere un secondo step che lo psicologo fa nel momento in cui il problema viene dalla famiglia e allora cerca di coinvolgere anche la famiglia in questo problema però in partenza sapere che i miei genitori non lo sanno mi rende più libero nel parlare, poi se il problema coinvolge la famiglia allora in quel momento lo psicologo si sente di poter coinvolgere in quel caso il problema stesso, o la causa stessa” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

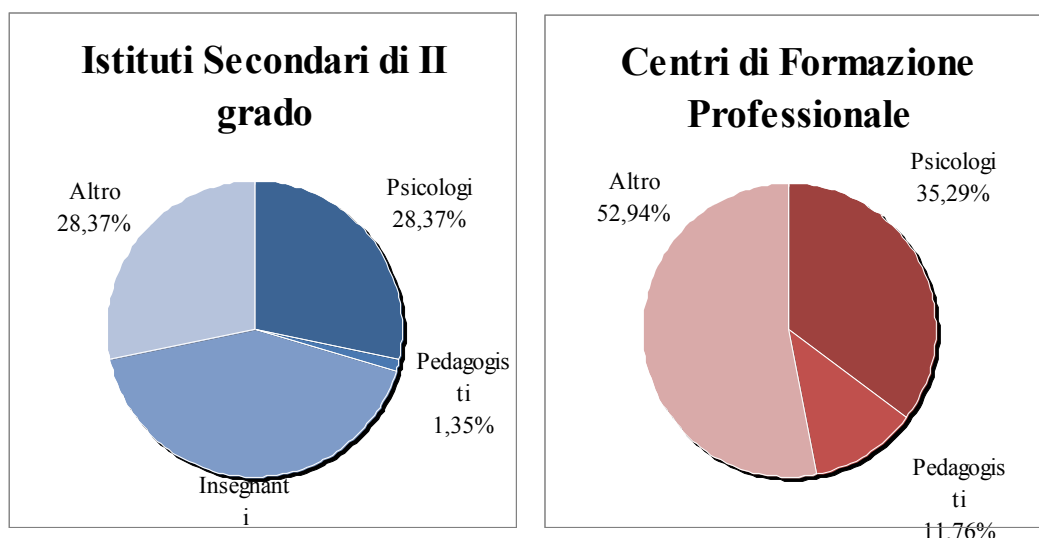
### 3.3. Operatori e professionalità

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 pedagoga (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%) (Figura 8).

Durante i Focus Group con gli operatori, è stato chiesto ai partecipanti di descrivere le figure professionali impegnate nella gestione dei servizi di Sportello d'Ascolto e CIC e, qualora fossero molteplici, di delineare i compiti attribuiti ad ognuna all'interno dell'organizzazione e dell'attuazione del servizio stesso.

Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le sottocategorie emerse fanno riferimento alla differenza tra il ruolo dello psicologo, il ruolo dei docenti e di altre figure professionali nell'ambito della gestione dello sportello.

Figura 8: Professionalità coinvolte nei servizi (valori %)



Dall'analisi emerge che la figura dello psicologo è presente in quasi tutti i servizi, anche se con modalità differenti. In certi Istituti lo psicologo è il solo ed unico responsabile dello sportello e si occupa personalmente della gestione dei casi:

*“Da 7 anni invece abbiamo formalizzato la presenza di uno psicologo d’Istituto”  
(Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

In altri Istituti invece, lo psicologo è solo una delle figure che compongono il servizio di sportello, a fianco degli insegnanti che si rendono disponibili. Spesso in questi casi, lo psicologo è utilizzato per le situazioni cosiddette “gravi”, ovvero per quelle questioni che gli insegnanti non si sentono di affrontare, che richiedono competenze specifiche (che esulano da questioni strettamente didattiche o di apprendimento) e che hanno bisogno di un approccio professionale diverso:

*“c’era un gruppo di insegnanti tra cui anche io, ci eravamo formati attraverso incontri fatti con esperti anche incontri di auto formazione e quindi facevamo lo sportello di ascolto per la fascia più semplice, poi la parte più complessa era indirizzata ad uno psicologo” (Docente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Gli insegnanti fungerebbero quindi da filtro rispetto a quelle situazioni più “gravi” che, una volta individuate, vengono indirizzate allo psicologo per un’analisi più professionale ed approfondita.

A parte gli insegnanti, la figura dello psicologo non è la sola che si occupa della gestione degli Sportelli d’Ascolto:

*“La dott.sa [...] che viene da noi è proprio una psicoterapeuta e invece la dott.ssa [...] che è presente al Liceo è una psicopedagogista e qui c’è un po’ di differenza proprio a livello di preparazione” (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)*

Dai dati emerge che le realtà che sembrano funzionare meglio, sono quelle in cui diverse professionalità lavorano insieme con la stessa finalità, ovvero la promozione del benessere dello studente a scuola. La collaborazione di docenti, psicologi e altri professionisti fa sì che l’obiettivo perseguito dallo sportello sia portato avanti con il contributo di più attori che hanno punti di vista diversi e mediante la messa in campo di molteplici risorse. La commistione di diverse competenze apporta al servizio un valore aggiunto, dato dalla simultaneità dei punti di osservazione e azione dei professionisti coinvolti.

Gli studenti durante il Focus Group hanno detto che lo psicologo è la principale figura professionale ad occuparsi della gestione del servizio. In un Istituto, a fianco dello psicologo, vi sono due professoresse che si occupano nello specifico di problemi inerenti la scuola e a cui i ragazzi possono rivolgersi in caso di bisogno:

*“da noi c’è lo psicologo e due professoresse a cui chiediamo se abbiamo bisogno sulla scuola, con lo psicologo posso parlare di qualunque cosa e invece con loro parlo di cose inerenti alla scuola” (I.T.G. Forlì-Cesena)*

Negli altri Istituti, nonostante non siano presenti figure “istituzionali” di ascolto oltre a quella dello psicologo, i ragazzi rilevano che vi sono alcuni docenti che, per il loro ruolo, sono naturalmente portati a raccogliere le problematiche degli studenti:

*“se lo studente ha dei problemi con un insegnante o una figura.. non va bene*



*una materia, per problemi di famiglia.. il coordinatore di classe si rende sempre disponibile ad ascoltare lo studente e poi riportare questo o all'insegnante coinvolto o al Consiglio di Classe per appunto essere comunque anche quello un punto di ascolto ma non da parte di uno psicologo ma da parte di un insegnante che si rende disponibile" (Liceo Classico Forlì-Cesena)*

In questo caso il Coordinatore di classe risulta essere una figura che, per la sua posizione, raccoglie le problematiche scolastiche dei ragazzi e fa da mediatore tra loro, i docenti e il Consiglio di Classe. In altri casi invece, sono docenti non coinvolti nello Sportello d'Ascolto, ma spinti da una propria volontà di aiuto, che si mettono a disposizione per ascoltare i propri alunni:

*"c'è anche un'altra professoressa l'ha sempre detto apertamente 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, però lo fa lei indipendentemente dallo sportello e da qualsiasi altra cosa" (Liceo Classico - Forlì-Cesena)*

In un caso emerge che lo psicologo responsabile dello Sportello d'Ascolto è anche un insegnante dell'indirizzo Scienze Umane dell'Istituto. Questo crea delle resistenze nei ragazzi, che non si sentono liberi di parlare con uno dei loro docenti:

*"nella nostra scuola avendo anche l'indirizzo Scienze Umane 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" (Liceo Classico - Forlì-Cesena)*

Questo punto è ribadito anche da una studentessa del Liceo Artistico:

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

In conclusione, la presenza di psicologi esterni alle dinamiche della classe faciliterebbe l'accesso degli studenti, non creando resistenze dovute all'imbarazzo o alla paura che scaturisce dal dover parlare con docenti della propria classe. Risulta però molto importante la presenza di docenti che siano disponibili all'ascolto, soprattutto per le questioni più prettamente legate alla scuola.

Per quanto riguarda i CFP, vi è una grande varietà di figure professionali coinvolte nel servizio di ascolto. Essendo lo sportello un servizio completamente integrato con la realtà del centro, spesso le figure professionali che se ne occupano sono le stesse che rivestono anche altri ruoli, come ad esempio docenti, tutor d'aula o coordinatori:

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

*“è la scelta che abbiamo fatto proprio di avere lo psicologo che coincide con il coordinatore [...] questo è un dato di fatto ma però il nostro CFP deve avere lo psicologo sempre la” (Direttore CFP – Forlì-Cesena)*

Il tutor è molto importante nei Centri di Formazione: è la figura che è a stretto contatto con i ragazzi per più tempo. In alcuni CFP, la persona del tutor coincide con la figura dello psicologo: questa sovrapposizione non è esente da rischi. Da una parte il tutor-psicologo è una figura privilegiata, in quanto trascorre molto tempo all'interno della classe, il suo rapporto con gli studenti è stretto e questo facilita la possibilità che i ragazzi si aprano e condividano i propri problemi. Dall'altra invece, questa figura si trova a cavallo tra un ruolo prettamente scolastico-disciplinare (tutor) e un ruolo di aiuto alla persona (psicologo), combinando diverse competenze e responsabilità e complicando non poco la gestione.

Durante i Focus Group è stato chiesto ai partecipanti quali sono gli atteggiamenti degli utenti (ragazzi, professori e docenti) nei confronti dello psicologo e, più in generale, verso il servizio di Sportello d'Ascolto. Molti degli intervistati convengono sul fatto che la figura dello psicologo è controversa e che, nonostante tutto, crea ancora dubbi e difficoltà negli adolescenti e nei genitori che si accingono ad avvicinarsi a tale figura. Altri pensano che le cose sono cambiate rispetto al passato e che ora lo psicologo è più accettato. Ci sono varie ragioni: i genitori hanno più fiducia nel servizio, i servizi sono presenti a scuola da vari anni, e nel tempo si sono integrati nella comunità scolastica, i ragazzi che hanno provato il servizio lo dicono agli amici mediante passa parola, sono tutti elementi che giocano in favore di atteggiamenti più positivi.

Dal punto di vista degli operatori, per gli studenti le cose sono cambiate: mentre prima lo psicologo era visto come “il dottore dei matti”, ora, vuoi per una maggior sensibilità

dei ragazzi verso questo argomento, vuoi perché lo psicologo a scuola è diventata una consuetudine, in molti casi le attribuzioni erranee e/o stereotipate sono svanite:

*“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)*

Non tutti però concordano: alcuni partecipanti sostengono invece che atteggiamenti pregiudiziali verso lo psicologo esistano tuttora e che la figura dello psicologo sia ancora additata e controversa nell’immaginario dei ragazzi:

*“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)*

Più che su ragioni “reali”, le paure degli utenti sembrano fondate su atteggiamenti pregiudizievole da sempre associati alla figura dello psicologo, “dottore dei matti”, clinico e terapeuta. Le peculiarità della fase adolescenziale, caratterizzata dalla costruzione dell’identità e dalla ricerca di un ruolo nella società, fanno sì che i ragazzi calibrino bene ogni loro comportamento, in modo da non contaminare un’immagine di sé ancora in costruzione ed estremamente fragile. Per questo motivo tendono a mettere in campo resistenze nei confronti di questo servizio, che potrebbe andare a ledere la reputazione, l’immagine “pubblica” che giorno per giorno tentano di costruirsi. Un docente ci fornisce un’ulteriore spiegazione al fenomeno, che è comunque ascrivibile al timore degli adolescenti di intaccare la loro immagine:

*“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 Forlì-Cesena)*

Nei casi in cui lo sportello non venga gestito da psicologi ma da docenti interni alla scuola, le motivazioni delle resistenze cambiano ed emergono ragioni più “concrete”:

*“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)*

La gestione degli sportelli da parte di docenti, nonostante siano organizzati in modo che l'utente non si approcci mai con insegnanti facenti parte del proprio Consiglio di Classe, crea alcuni dubbi e perplessità relative alla privacy. Secondo gli adulti intervistati, i ragazzi avrebbero paura che tra i docenti ci siano scambi di informazioni e che quello che viene detto durante gli incontri, magari riferito a un problema con un professore, possa arrivare al diretto interessato. Queste problematiche legate alla poca fiducia, possono essere superate solo attraverso un lento lavoro di avvicinamento, che trasmetta agli studenti quel senso di sicurezza necessario per accostarsi a questo tipo di servizio.

Ma quali sono le azioni che si possono mettere in campo per superare gli stereotipi nei confronti dello psicologo? Dai partecipanti adulti ci provengono diverse riflessioni e suggerimenti su questo punto:

*"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)

Un primo passo sarebbe quello di chiarire adeguatamente con i ragazzi che il reale obiettivo dello sportello è di offrire una possibilità di ascolto non giudicante e proporre risorse per il miglioramento della propria permanenza all'interno della scuola.

A monte di queste azioni dirette agli utenti però, è necessario un lavoro di definizione degli obiettivi, degli approcci e degli atteggiamenti degli operatori stessi e di tutti gli altri attori che collaborano a diverso titolo con lo sportello (docenti, Dirigente ecc.):

*"è vero che lo psicologo è visto come colui che affronta i casi gravi e anche io prima ho utilizzato questa espressione.. però pensavo che è possibile ovviare a questo se lo psicologo entra a far parte della comunità scolastica"* (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)

*"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)*

E' evidente che è necessario un lavoro iniziale, di stesura e di individuazione di un obiettivo comune condiviso da tutti e che consenta di dissipare eventuali dubbi, resistenze o atteggiamenti negativi da parte degli operatori, dei docenti e del Dirigente scolastico. Solo attraverso la condivisione di una mission univoca, da parte di tutti gli attori coinvolti nel servizio, si può puntare alla piena accettazione della figura dello psicologo anche da parte degli utenti.

A differenza di quanto detto dagli adulti, che hanno manifestato preoccupazioni riguardo questo argomento, sostenendo che la figura dello psicologo è tuttora molto controversa, gli studenti intervenuti nel Focus Group si sono mostrati molto più tranquilli. Nella maggior parte dei casi hanno dichiarato una completa assenza di pregiudizi e atteggiamenti negativi, sia nei confronti dello psicologo sia nei confronti dei compagni che decidono di andarci:

*"certamente nel momento in cui uno va al centro di ascolto c'è anche un motivo che lo spinge per cui la domanda degli altri o della classe è "perché ci va?" ma comunque facendo parte di quella classe fra compagni insomma si cerca di aiutarsi, senza farlo vedere come un'azione discriminatoria, il dover andare dallo psicologo non significa che è matto o ha qualche problema particolare" (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

*"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)*

L'unica criticità è sollevata da uno studente del Liceo Linguistico:

*"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, è anche una cosa abbastanza privata quella, nessuno sa quando tu hai il tuo impegno con lo psicologo, quindi secondo me è una sensibilizzazione da fare a livello individuale [...] poi parlo per me, per la mia scuola, ma non credo si facciano delle discriminazioni di questo genere" (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

Secondo questa ipotesi, il primo vero blocco, le prime vere resistenze provengono dai ragazzi stessi e non da fattori esterni. Quando ci si trova ad affrontare un problema, prima di chiedere un aiuto esterno ci si chiede se si è in grado di farcela da soli. E' importante che la scuola riesca a trasmettere l'idea che lo Sportello d'Ascolto è un'opportunità aperta a tutti, non solo a chi ha problemi gravi e che lo psicologo non è necessariamente uno che cura ma semplicemente uno che ascolta. Differentemente da quanto pensano docenti e psicologi, questo concetto sembra abbastanza chiaro ai ragazzi:

*"però comunque la figura dello psicologo non tanto come esperto o guru che dall'alto della torre ti scannerizza ma come semplice persona con cui parlare e che poi grazie alla sua esperienza e al suo studio ti offre spunti in più rispetto all'amico [...] e li sta l'informazione, non rappresentato come il guru dalla torre ma solo un personaggio con cui parlare" (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

Le incertezze e le paure relative alla figura dello psicologo emergono solo nel caso in cui la scuola non sia in grado di trasmettere ai ragazzi sufficienti informazioni relative al servizio:

*"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" (Liceo Artistico Forlì-Cesena)*

Sembra quindi che un'accurata informazione, puntuale e precisa, sugli obiettivi del servizio, e la possibilità per gli studenti di entrare in contatto con gli psicologi degli sportelli, siano gli accorgimenti che la scuola può mettere in atto per prevenire paure infondate.

Anche all'interno dei CFP, gli operatori rilevano le stesse preoccupazioni sollevate nell'ambito degli Istituti Secondari, che vedrebbero gli studenti "spaventati" dalla figura dello psicologo:

*"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)*

Le spiegazioni che gli operatori danno del fenomeno sono diverse: la prima è la non conoscenza del servizio di ascolto e la non capacità di certi nuclei familiari di comprenderne a pieno gli obiettivi:

*“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)

Un’ulteriore spiegazione, che fornisce anche delle linee guida per cercare di dissipare queste resistenze, viene da una psicologa e fa riferimento all’approccio del professionista:

*“è chiaro che come dire, io come psicoterapeuta se ho l’idea di strutturare uno sportello per ragazzini con grosse difficoltà per problematiche particolari, 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 che non è una cosa obbligatoria e che può essere una vostra scelta.. quindi deve passare un messaggio di opportunità altrimenti lo sportello resta vuoto”* (Psicologa –CFP Forlì-Cesena)

L’atteggiamento dello psicologo rispetto al proprio lavoro veicolerebbe messaggi sul significato dello sportello sia agli studenti che ai docenti. E’ quindi importante che le figure che si occupano della gestione del servizio abbiano chiari gli obiettivi che lo sportello si prefigge, specie se lo si vuole proporre come opportunità di promozione del benessere piuttosto che di cura.

### 3.4. Utenti e attività

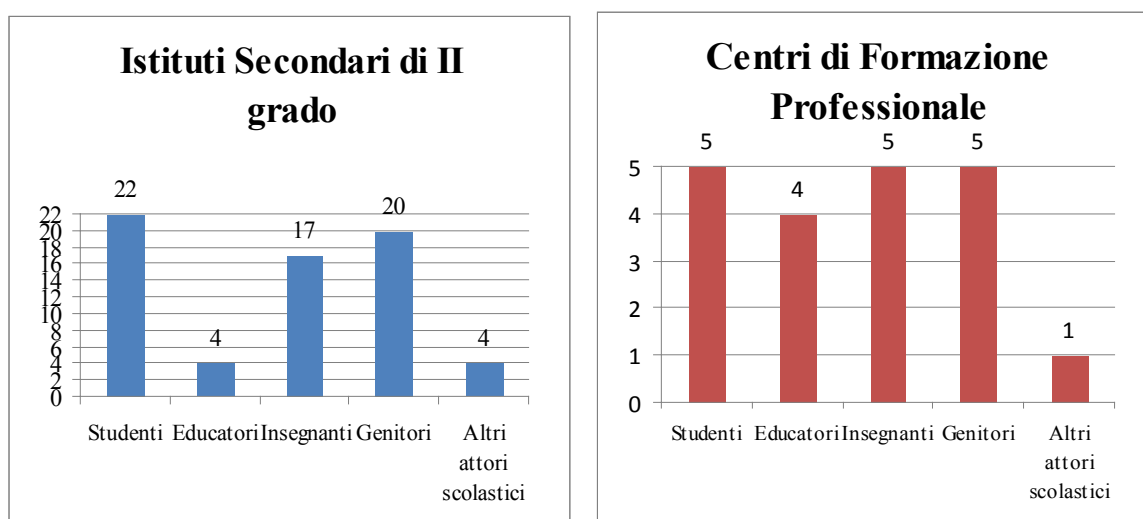
Gli Sportelli d’Ascolto e i CIC si rivolgono non solo agli studenti, ma anche alle altre figure che gravitano intorno al mondo della scuola. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, la totalità dei servizi è rivolta agli studenti (100%, N=22); il 91% (N=20) dei servizi si rivolge anche ai genitori, 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, quattro anche agli educatori e uno anche ad altri

attori scolastici (Figura 9).

Su questo tema, nei Focus Group, emerge che l'utenza degli sportelli è varia e dipende dalle scelte di ciascuna scuola. Un cospicuo numero di servizi risulta essere aperto a tutti, studenti, genitori e docenti:

*“è uno sportello d'ascolto, ascolto a 360 gradi che è rivolto [...] ai genitori che naturalmente anche loro chiedono di andare e insegnanti e anche azione di tutoraggio e monitoraggio nei confronti di situazioni particolari nei confronti delle relazioni educative che si creano dentro alle classi” (Dirigente – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Figura 9: Categoria di utenti a cui i servizi si rivolgono



Di altri servizi invece, non viene specificato se siano rivolti a tutti, ma i partecipanti raccontano di esperienze con genitori o docenti:

*“abbiamo cercato anche di coinvolgere le famiglie, questo lo abbiamo fatto sia con degli incontri serali che purtroppo non vengono più fatti per mancanza di fondi, [...] oppure altra modalità a volte facciamo fare dei colloqui durante sempre il mattino con la madre o il padre del tal ragazzo, perché lo psicologo ha capito che bisogna...” (Responsabile accoglienza– I.T.G. Forlì-Cesena)*

Salvo rari casi, in cui gli sportelli sono tassativamente aperti solo per i ragazzi:



*“a me qualche insegnante ha detto “anche io ho bisogno di andare dallo psicologo”... mi dispiace ma già sono poche ore per gli alunni vai da quello privato” (Responsabile accoglienza– I.T.G. Forlì-Cesena)*

In linea di massima gli Sportelli d'Ascolto sembrano essere realtà molto flessibili, in grado di accogliere tutti gli attori che gravitano intorno al mondo della scuola. Nonostante lo scarso numero di ore, dovuto alle scarse risorse economiche, gli sportelli riescono a rispondere alle richieste che provengono, sempre più spesso, anche da docenti e genitori.

Una novità, che sembra coinvolgere ancora pochi Istituti ma che durante il Focus Group si è rivelata interessante per i partecipanti, è la possibilità per lo psicologo di intervenire all'interno dei Consigli di Classe, attraverso due modalità: o per monitorare situazioni problematiche di qualche alunno:

*“Non c'è mai l'intervento dello psicologo dentro alla classe, c'è l'intervento dentro al consiglio di classe, se il consiglio di classe lo richiedono[.] Molto molto valido io l'ho trovato e l'ho fatto negli ultimi due anni, un intervento sul consiglio di classe in particolare con insegnanti che avevano chiesto loro l'aiuto per andare a tutorare e monitorare una situazione, quindi con incontri periodici, facevamo il punto della situazione” (Dirigente – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Oppure per risolvere conflitti interni al Consiglio di Classe stesso:

*“a volte è stato chiamato anche a risolvere conflitti all'interno del consiglio di classe, non a livello individuale ma proprio del consiglio di classe” (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Questa seconda modalità è risultata particolarmente interessante per quei docenti e per quei Dirigenti che non ne avevano mai fatto esperienza. Certi Istituti inoltre si stanno attivando con proposte di lavoro innovative che uniscono il risparmio (economico) con la possibilità di sperimentare nuove forme di ascolto:

*“c'è stata una proposta che è passata che è quella di sperimentare un tipo di risposta[.] noi lo abbiamo chiamato “Progetto Arcobaleno”, in sostanza c'è una figura di psicologo che aiuta i docenti a formarsi e i docenti diventano dei tutor che intervengono come sostegno[.] formazione per i docenti che vogliono formarsi con una psicologa e poi volontariamente senza fondi, perché non potevamo permetterci di pagare il corso di formazione e poi di pagare i tutor, si esperimenterà questa modalità, è una novità di quest'anno” (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Dalle esperienze emerse, risulta chiaro che gli attori che gravitano intorno all'organizzazione e alla gestione degli sportelli, sono abbastanza consapevoli che un servizio di questo tipo non solo è utile a tutti gli attori del contesto scolastico, ma anche che un'azione sinergica da più fronti può incrementare i risultati che questo servizio è in grado di raggiungere.

Per quanto riguarda l'utenza, nei CFP la possibilità di ascolto è estesa a tutti gli attori :

*“Lo sportello d'ascolto nasce in ottica sistemica che questa è l'epistemologia che mi porto dietro e viene rivolto a tutti e tre gli attori principali del panorama scolastico, quindi genitori insegnanti e alunni” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

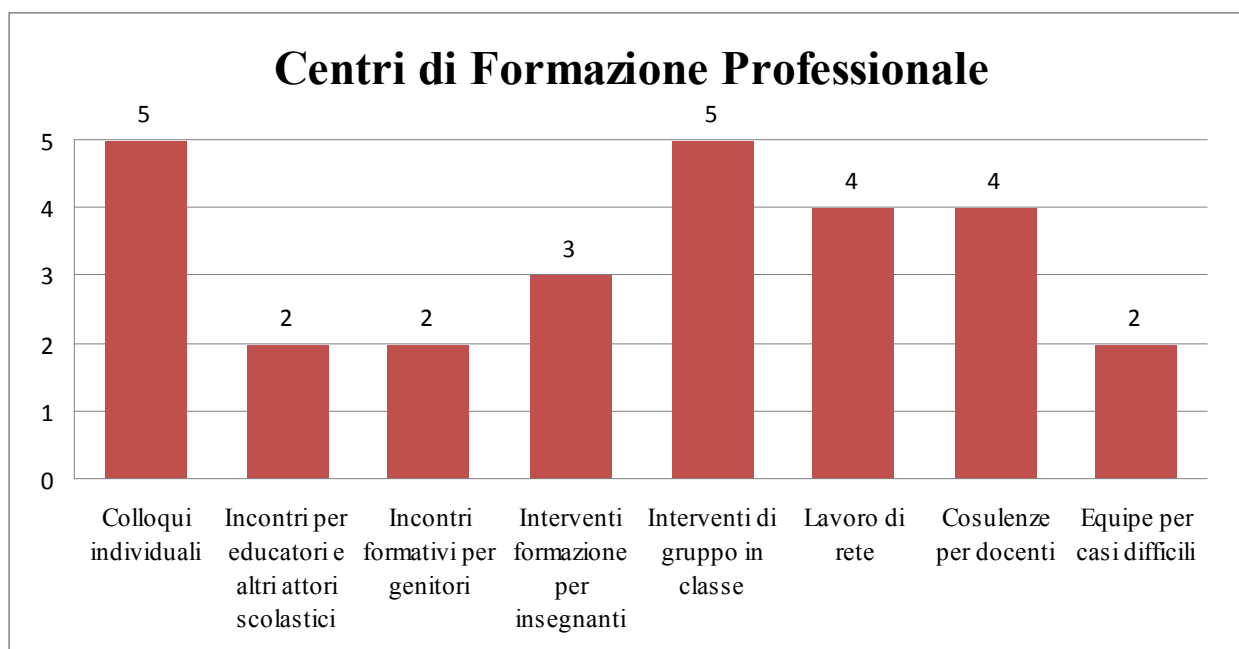
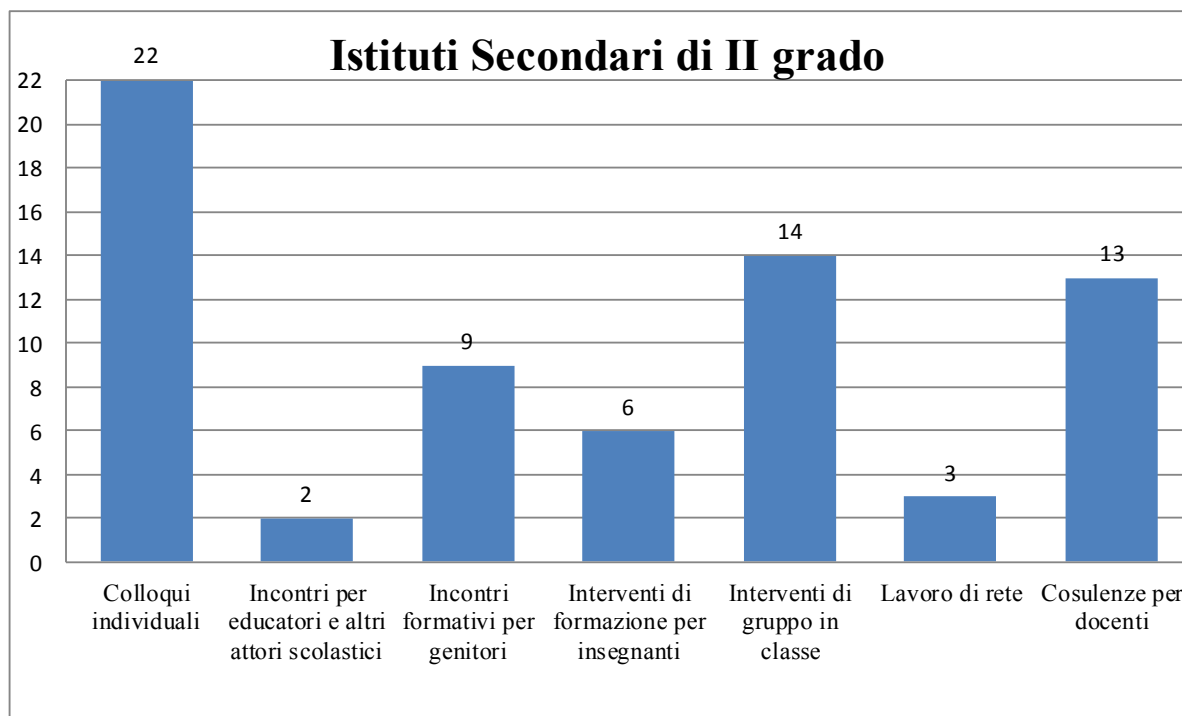
La Formazione Professionale fa dell'ascolto e della condivisione uno dei suoi pilastri fondanti: l'incontro con le famiglie e il confronto con loro sulla vita scolastica dei figli è parte integrante del percorso formativo proposto da questi centri. Questa metodologia organizzata mira a “tenere” i genitori all'interno del percorso dei figli, coinvolgendoli e “costringendoli” ad interessarsi a quello che succede dentro la formazione professionale.

#### **3.4.1. 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), mentre 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 si Lavora in Rete e si offre Consulenza ai docenti; in tre casi si propongono incontri di Formazione per insegnanti e in due casi 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 (Figura 10).

Figura 10: Attività previste dai servizi attivi negli Istituti



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 raccorda con l'esterno nell'eventualità che si presentino casi particolari, il 27% (N=6) organizza incontri con i Consigli di Classe<sup>5</sup>, 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); in quattro casi si raccordano con servizi esterni nell'eventualità di situazioni particolari, in tre casi attivano altri servizi e in un solo caso organizzano incontri con i Consigli di Classe (Figura 11).

Dai Focus Group emerge che in tutti gli Istituti Superiori si effettuano sia colloqui individuali, che sembrano essere il metodo privilegiato di funzionamento dello sportello, ma anche interventi sul gruppo classe, organizzati in relazione a una progettualità ben precisa oppure su richiesta specifica di un docente, qualora si ravvisino situazioni difficili. Il tipo di prestazioni varia anche in base al tipo di scuola e alle sue esigenze specifiche, per esempio:

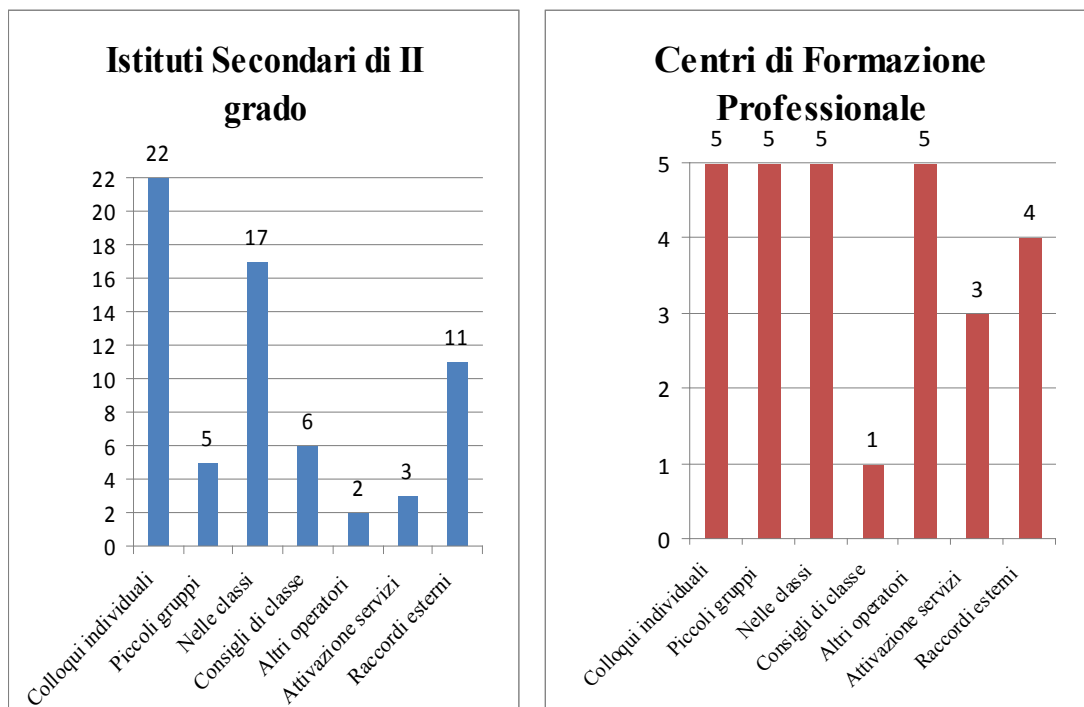
*“lo psicologo è intervenuto anche con interventi in classe, perché in alcuni casi si è riscontrato che ci sono delle dinamiche particolari nella classe e quindi è intervenuto in classe in compresenza con l'insegnante e ha cercato appunto di individuare quali potevano essere le problematiche” (Responsabile accoglienza – I.T.G. Forlì-Cesena)*

La tipologia di intervento è quindi calibrata a seconda delle esigenze della scuola, della classe e dei singoli studenti.

Anche gli studenti della Consulta raccontano che la modalità standard di lavoro degli sportelli sono i colloqui individuali.

5 Raccordarsi con l'esterno per i casi particolari e intervenire nei Consigli di Classe sono attività che non coinvolgono necessariamente gli studenti, ma sono messe in atto a favore degli studenti

Figura 11: Tipi di attività dedicate agli studenti



Gli studenti però hanno sottolineato che alcuni servizi offrono modalità differenti di lavoro:

*“c’è la possibilità di fare durante le ore di assemblea di classe che sono disponibili per ogni classe, due ore al mese, di chiamare questo psicologo in classe in modo che possa fare un’analisi generale della classe per una crescita comune, per risolvere i problemi della classe” (Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

La presenza dello psicologo in classe favorirebbe il lavoro sulle dinamiche relazionali, soprattutto in quei casi in cui sono riscontrati comportamenti indisciplinati e dinamiche di classe non coerenti con il regolamento scolastico. La possibilità sembra gradita ai ragazzi, che raccontano di aver usufruito della presenza dello psicologo anche durante le Assemblee di classe.

Infine, uno studente del Liceo Artistico ricorda che, nel suo Istituto, è possibile accedere allo Sportello anche a coppie:

*“lo sportello è attivo da vari anni, c’è lo psicologo ma è su appuntamento, ci possono andare anche a coppie gli studenti, anche in due” (Liceo Artistico - Forlì-Cesena)*

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 mettono a disposizione la possibilità di usufruire di colloqui individuali, tre organizzano incontri nelle classi e nei Consigli di Classe e due 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, in quattro casi i colloqui genitori-figli, in tre casi i contatti con altri operatori e solo in un caso incontri seminariali (Figura 12).

#### 3.4.2. Tematiche affrontate allo sportello

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 la centralità di problematiche relative alle difficoltà di relazione con i compagni; seguono le difficoltà di relazione con i genitori (4 casi) le difficoltà di relazione con i docenti e le difficoltà di apprendimento (3 casi) e infine le difficoltà di orientamento (1 caso). In un caso sono segnalate problematiche relative al disagio socio-culturale ed economico (Figura 13).

Figura 12: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti

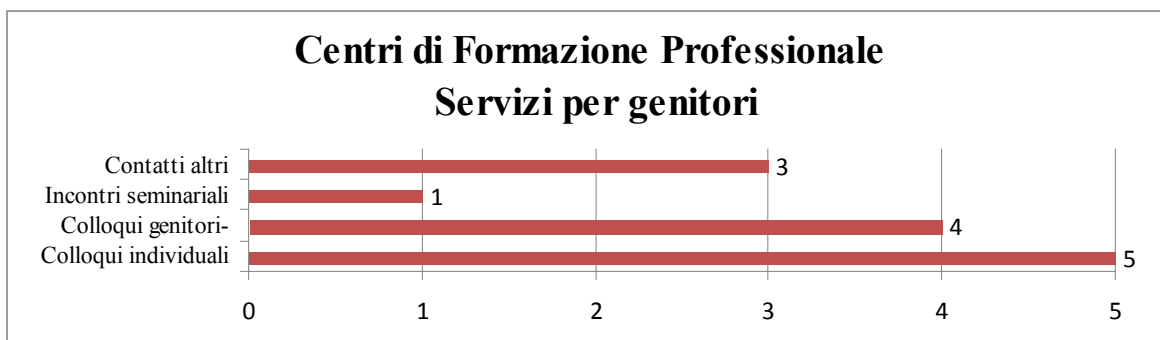
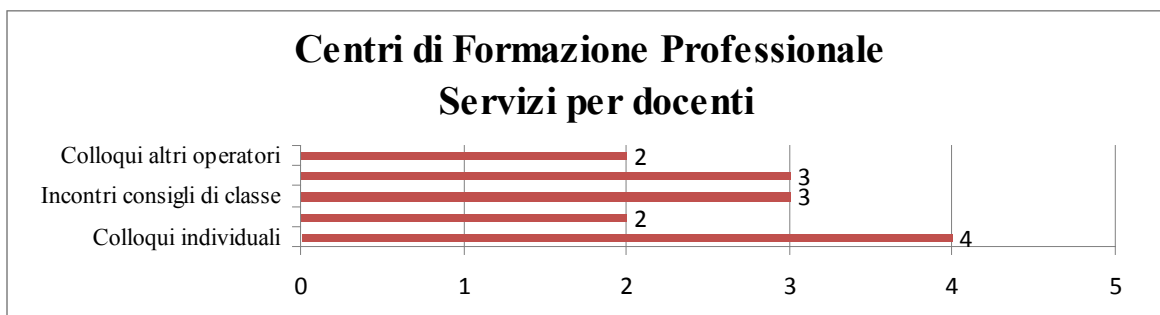
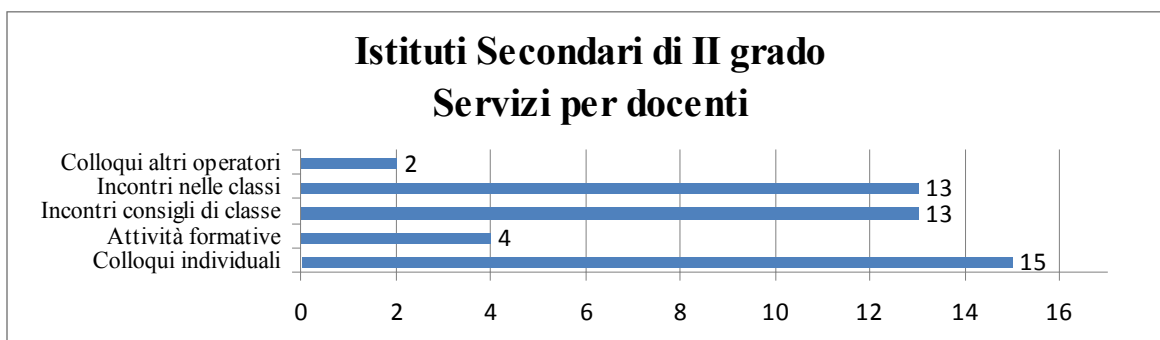
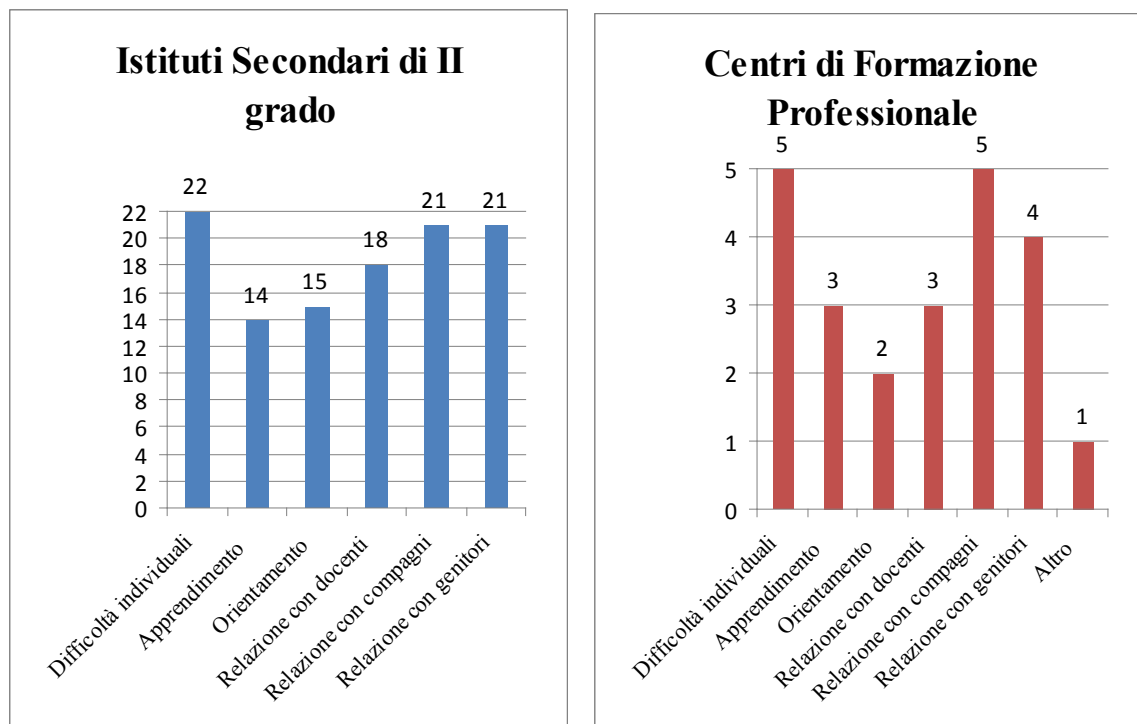


Figura 13: Problematiche prevalentemente affrontate nelle strutture CIC / Sportelli d'Ascolto



Nel corso del Focus Group con gli studenti è emerso che, nel caso di tre Istituti, lo sportello è un servizio aperto e i ragazzi possono parlare di qualsiasi problema, da quelli più legati alla scuola a quelli più personali:

*“da noi si può andare a parlare per tutto, infatti sono andata all’open day e c’era una mia prof che parlava con una ragazzina e diceva “noi abbiamo anche lo psicologo” e per fare un esempio ha detto “se ti lasci col moroso puoi andare a parlare”.. mi ha fatto piacere perché non in tutte le scuole lo fanno” (I.T.G. – Forlì-Cesena)*

Nel caso di due Istituti invece, i ragazzi raccontano che lo sportello, su precise direttive del Dirigente scolastico, è rivolto unicamente a quegli studenti che hanno bisogno di parlare di problemi inerenti la scuola:

*“il Preside si è raccomandato che si trattasse solo di problemi legati alla scuola, di andare per problemi... io mi ricordo così dall’anno scorso, è venuto nelle classi*



*a dire che essendo lo sportello d'ascolto scolastico doveva, bisognava parlare di problemi scolastici più che quelli famigliari o personali” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

*“quando ci viene presentata la possibilità di andare allo sportello dal docente viene specificato che, andarci per problemi scolastici anche da noi, per problemi legati alla scuola, quindi si taglia una fetta di persone che magari hanno problemi a casa o di altra natura” (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)*

Su questo argomento si è aperta un'accesa discussione: i ragazzi trovano assurdo che si limiti la disponibilità dello psicologo a parlare solo di determinati argomenti. Questa modalità fa sì che la fascia di ragazzi che hanno problematiche non strettamente connesse all'esperienza scolastica, venga tagliata fuori e venga negato il diritto all'ascolto. I ragazzi si sono inoltre chiesti come sia possibile scindere così nettamente un problema che riguarda la scuola da uno che non la riguarda: in molti casi le situazioni sono connesse e un problema extrascolastico può ripercuotersi o essere la conseguenza di un problema più prettamente scolastico. Risulta quindi difficile per i ragazzi capire i limiti entro i quali muoversi, capire quali sono le situazioni in cui possono o non possono usufruire del servizio:

*“più che altro anche perché non è detto che i problemi inerenti alla scuola non derivino da altri che sono, che non centrano nulla con la scuola, quindi io vado dallo psicologo a parlare per problemi scolastici che in fondo non hanno niente a che fare con la scuola quindi, quando mi devo fermare? C'è, cosa devo dire? Come mi devo approcciare? Devo andarci oppure non devo andarci? Alla fine interessa la scuola ma deriva da altre cose... limita la cosa secondo me” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

*“è un problema! Perché non si può limitare il tuo problema se il malessere invece è diffuso e se è un lavoro fatto bene bisogna andare non all'effetto ma alla causa, l'effetto è uno, la causa è un'altra” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

Questa limitazione degli ambiti del servizio di sportello è un fattore che incide molto negativamente sulla possibilità degli studenti di accedervi: questa modalità viene vissuta come una sorta di tradimento da parte della scuola, che da una parte offre una possibilità di ascolto, mostrandosi interessata al benessere degli studenti, ma dall'altra, limitando lo sportello solo ai problemi scolastici, mostra per l'ennesima volta di essere interessata solo agli studenti e non alle persone.

### 3.5. I rapporti tra gli attori scolastici e con i servizi del territorio

Da alcune delle testimonianze raccolte tramite Focus Group è emerso che in certi casi gli Sportelli d'Ascolto sono realtà fisicamente dentro alla scuola, ma non inserite nel sistema scuola: servizi totalmente staccati dalle dinamiche e dalle reti di Istituto, che hanno una vita a sé stante e non interagiscono con gli altri attori presenti. Questo viene valutato come un grande limite del servizio che, non integrandosi nella cultura scolastica, non può nemmeno usufruire delle facilitazioni che questa rete fornisce. Tutto questo è espresso in modo molto esauriente dalle parole di questo psicologo:

*“quando mi chiedono “vengono i ragazzi allo sportello?” .. vengono in base a come viene proposto il servizio.. non si può prescindere dalla volontà del Preside e da un pool di insegnanti che ci credano perché questo è stato detto, io nella mia esperienza ci sono state scuole tipo l’Istituto Geometri dove era un piacere lavorare perché si lavorava con gli insegnanti che erano a contatto con la classe e quindi c’era un invio spontaneo dei ragazzi ma anche un invio segnalato, proposto.. cose che in altre scuole, ad esempio dove sono io è ancora tutto da costruire, c’è una difficoltà estrema nel coinvolgere il corpo docenti, nonostante uno si sbracci a dire “guardate, io esisto, usatemi!” ma se non ci sono due o tre insegnanti che se ne occupano, lo sportello rischia di essere uno sportello che viene annunciato con una circolare e basta. Io a volte ho difficoltà, mi propongo in tutte le forme, ma alcuni dicono ma sì, magari in classe è un disturbo della classe.. quindi manca un pezzo importantissimo, se vogliamo dissipare lo stereotipo sullo psicologo.. oppure si chiede di partecipare al consiglio docenti e “ma, meglio di no perché [...] io invece la sensazione che ho è che in alcune scuole di non essere assolutamente un membro ma di essere, che passo dal di là e quindi io faccio di tutto per tessere delle relazioni ma in pochi [...] Quindi la questione di entrare dentro all’organico per quanto mi riguarda mi sembra fantascienza, già entrare nei Consigli di Classe mi è capitato poche volte.. però non è una disattenzione della scuola ma 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” (Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Risulta chiaro come vi siano due elementi imprescindibili senza i quali il servizio di sportello non ha possibilità di integrazione all’interno del sistema scolastico: la collaborazione degli insegnanti e la collaborazione del Dirigente.

### 3.5.1. L'importanza dei docenti e la collaborazione del dirigente scolastico

Dagli operatori emerge che il ruolo degli insegnanti è decisivo nella promozione del servizio in quanto sono le figure che trascorrono più tempo insieme ai ragazzi, esercitano una grande influenza su di loro e possono facilitare od ostacolare l'accesso al servizio (ad esempio, impedendo ai ragazzi di uscire nelle proprie ore). In molti Istituti emerge che la collaborazione tra sportello ed insegnanti è proficua e ben organizzata:

*“sicuramente il supporto dei docenti è decisivo e fondamentale nell'attività dello psicologo. Diciamo che nella nostra scuola la figura dello psicologo senza un lavoro di preparazione quotidiano molto capillare anche da parte dei docenti sarebbe assolutamente una presenza insignificante perché spesso i nostri ragazzi non sono neanche in grado di fare un'analisi dei loro bisogni e quindi si riferiscono in maniera molto spontanea e molto genuina nel bene e nel male a queste figure di riferimento che individuano nel corpo docenti” (Dirigente – I.P.S.I.A. Forlì-Cesena)*

I partecipanti sembrano avere molto chiaro il ruolo dei docenti per il corretto funzionamento dello sportello. Nonostante questo, dai racconti non emergono esperienze molto strutturate ma per lo più rapporti informali, scambi di informazioni basati su singole esigenze, senza una progettualità calendarizzata.

Ad un livello differente rispetto a quello dei docenti, anche il ruolo del Dirigente risulta molto importante, definito fondamentale da tre dei partecipanti ai Focus Group. Nonostante i contributi siano concordi sull'importanza di questa figura, ognuno di essi ne sottolinea un diverso aspetto. Un primo è legato a quanto il Dirigente “crede” nell'attività di sportello:

*“(quello del Dirigente) è un ruolo fondamentale e decisivo, il Dirigente comunque deve credere nell'attività e i ragazzi lo sentono molto quando il Dirigente presenta l'attività stessa [...]nel momento in cui c'è un coinvolgimento e la volontà di affrontare le situazioni ciascuno secondo le proprie competenze mette un contributo in quella direzione e un coinvolgimento verso la persona, aldilà delle cose discusse” (Dirigente – I.P.S.I.A. Forlì-Cesena)*

In un altro caso, l'enfasi è posta sull'importanza di un rapporto diretto e ciclico tra Dirigente e figure di sportello:

*“noi avevamo anche dei momenti di confronto insieme, io con le operatrici, all’inizio dell’anno, a metà dell’anno e alla fine dell’anno, come sintesi [...] credo che la diffidenza forte che avevano alcuni docenti nei confronti di questo servizio sia stata proprio a poco a poco sciolta per il fatto che vedevano che io davvo udienza, facevo colloqui praticamente ciclici con i miei operatori per sentire da loro se c’erano delle situazioni critiche, come potevamo affrontarle, come pensavamo di affrontarle [...] Cioè il fatto che il Dirigente stesso avesse presente non solo il servizio ma si relazionasse ciclicamente con il servizio è stato uno degli elementi che ha veramente abbattuto la diffidenza di alcuni [...] anche io ritengo che il ruolo del Dirigente sia fondamentale perché può montare o smontare la fiducia soprattutto dei docenti e dei genitori nei confronti di questo servizio”*  
(Dirigente – Liceo Linguistico Forlì-Cesena)

In ultima istanza, il Dirigente è visto come un facilitatore, che grazie alle sue competenze è in grado non solo di predisporre il lavoro di strutturazione del servizio, ma di infondere fiducia a tutti gli attori coinvolti:

*“io credo che il Dirigente possa essere e debba essere un facilitatore, una volta che è chiaro che l’attività è importante, quindi individuare gli ostacoli, trovare le persone che seguono la cosa e i finanziamenti, è un ruolo sicuramente strategico questo e poi si anche infondere fiducia, una volta che siamo convinti di questo non basta, bisogna aiutare le persone a crederci, è veramente una cosa importante”*  
(Dirigente – Agrario e I.T.G. Forlì-Cesena)

Mentre l’importanza della collaborazione dei docenti riguarda la parte più applicativa e concreta (promozione del servizio, invii allo sportello, trasmissione di informazioni), il Dirigente ha un ruolo strategico ad uno step antecedente, ovvero per la creazione delle condizioni strutturali, organizzative e di “clima” per cui il servizio possa insediarsi in maniera ottimale. Un Dirigente che si interessa dell’attività dello sportello, che si relaziona con i responsabili e si preoccupa del suo corretto funzionamento è un Dirigente che lancia un messaggio chiaro: alla scuola interessa il benessere degli studenti e io, in prima persona, credo nel progetto e mi impegno a pieno perché questo possa funzionare.

Anche tra gli operatori dei Centri di Formazione emerge una sensibilità rispetto al tema della collaborazione tra diversi attori scolastici, al fine di sviluppare “una lingua comune” con cui poter comunicare all’interno del Centro per risolvere le problematiche che si presentano quotidianamente:

*“l'intervisione dei casi che facciamo coi docenti consente di acquisire un dialetto comune, parlare la stessa lingua, allargare la cornice, tutte operazioni che non sono scontate e consentono anche la prevenzione al burn out piuttosto che uscire dalla solitudine anche degli insegnanti che a sua volta ha una ricaduta sulla vita scolastica e non dei ragazzi” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

Nonostante la diversa organizzazione, anche nei CFP emergono esperienze di difficile integrazione del servizio, superate solo con il tempo e con l'instaurarsi di relazioni stabili tra i vari attori:

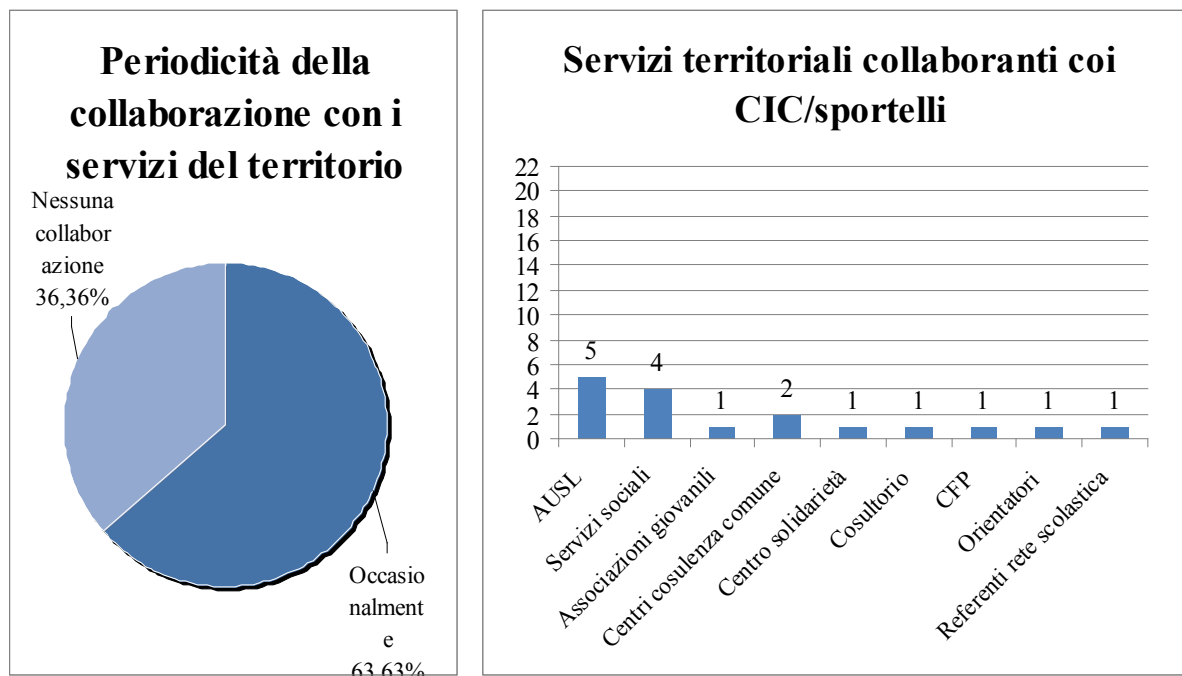
*“io mi ricordo quando iniziai, la mia presenza nei consigli di classe era vissuta come una interferenza, cioè questa è l'esperta, c'è una volta alla settimana, noi stiamo quotidianamente con gli alunni, siamo noi che li conosciamo, questa come si permette? La sensazione era un po' questa... poi mi viene da dire che con l'andare avanti degli anni si instaurano delle relazioni per fortuna diverse, per cui, passettino dopo passettino ci sono come dire magari anche gli insegnanti più restii che sono quelli che iniziano a farti gli invii.. però inizialmente...” (Psicologa – CFP Forlì-Cesena)*

E' chiaro che, nei Centri di Formazione, che sono organizzati come delle piccole comunità, il lavoro di équipe tra responsabili di sportello e docenti è enormemente facilitato, specie se c'è continuità delle figure professionali coinvolte.

### 3.5.2. Il lavoro di rete e il raccordo con altri servizi territoriali

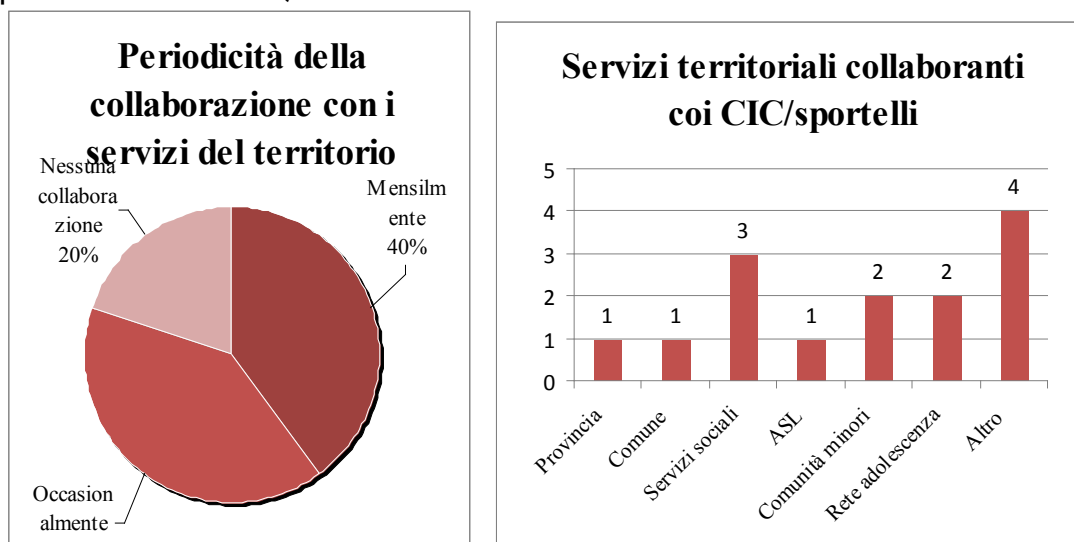
In questa parte del questionario si indagava la presenza di collegamenti tra CIC/ Sportelli d'Ascolto delle scuole/CFP e gli altri servizi/organizzazioni presenti sul territorio (es. Centri di aggregazione, Servizi AUSL ecc.). Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, il 63,63% (N=14) collabora occasionalmente, 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 (Figura 14).

Figura 14: Raccordo tra CIC/Sportelli degli Istituti di II grado e servizi del territorio (tipi di servizi e periodicità – valori %)



Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale invece, un servizio non collabora con nessun servizio, due collaborano con cadenza mensile e i restanti due 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 (Figura 15).

Figura 15: Raccordo tra CIC/Sportelli dei CFP e servizi del territorio (tipi di servizi e periodicità - Valori %)



Un considerevole numero di Istituti intrattengono rapporti con servizi del territorio, per la maggior parte facenti parte della AUSL, ma solo a livello micro-progettuale e senza una continuità e una condivisione di obiettivi a lungo termine:

*“per esempio il consultorio è una realtà a cui indirizziamo tutte le seconde ad esempio perché riteniamo che tutte quante questo sia un aspetto importante. Da noi c'è anche il progetto andrologia per i ragazzi, soprattutto per i maschi ma coinvolgendo anche le ragazze ecc... queste sono cose a parte, rispetto allo sportello di ascolto” (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

C'è quindi il rischio che queste esperienze offerte agli studenti restino delle proposte isolate, limitate al tempo della visita al servizio o all'intervento dello specialista in classe, senza attivare meccanismi di possibilità di fruizione o senza essere in grado di offrire un servizio adatto ai tempi degli adolescenti.

Un'altra occasione in cui gli Istituti collaborano con i servizi esterni è quella collegata alla necessità di compiere una segnalazione in caso di sospetto reato nei confronti di uno studente minorenni. Dai racconti dei partecipanti sembra che i protocolli di azione destinati a questi casi specifici siano efficaci:

*“i rapporti con il territorio, io mi sono trovato ad affrontare casi gravi e devo dire che il protocollo che abbiamo col comune di Forlì funziona, non posso dire nulla.. anzi, credo che sia[...]devo dire che nel giro di pochi minuti sono arrivate le assistenti sociali, è arrivata la Polizia Municipale che se ne deve occupare, è stato chiamato il genitore[...]devo dire che ancora noi siamo in una realtà in cui, pur nella sempre minor mole di fondi che ci sono a disposizione, però questi sono ancora servizi che funzionano” (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Molti altri Istituti, invece, intrattengono rapporti sistematici ed organizzati con i servizi del territorio, che vanno oltre la micro-progettualità. In alcuni casi si tratta di rapporti con agenzie educative e aggregative:

*“nel mio caso, nel caso del Liceo, in particolare abbiamo contatti diversi con l'area Ser.T., [...] o con attività legate alla prevenzione, tutta l'aspetto dell'educazione alla salute che facciamo”(Dirigente – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

In altri casi, i contatti sistematici sono intrattenuti con i Servizi Sociali, per la discussione di situazioni particolarmente difficili:

*“assolutamente sì, è un rapporto quotidiano, nel senso che regolarmente si contattano i servizi sociali, abbiamo tantissimi ragazzi seguiti nei vari Comuni, siamo in contatti con tutti i Comuni, anche Cesenatico Cervia e Savignano[...] quindi diciamo che è un rapporto molto stretto, abbiamo sicuramente una buona collaborazione, cerchiamo di costruirci delle nostre informazioni per potere poi fare le scelte migliori e seguire strategie che possano dare risultati più soddisfacenti, ma è un rapporto molto ma molto stretto” (Dirigente – Istituto Professionale Forlì-Cesena)*

Le agenzie territoriali più a stretto contatto con i diversi Istituti sembrano appunto essere AUSL, centro giovani, centro per le famiglie, Servizi Sociali, centri per l'adolescenza e Associazioni delle Scuole Autonome (ASA). Quando c'è, il lavoro di rete è percepito dai partecipanti come fondamentale:

*“penso che sia fondamentale il contatto con il territorio, nel senso che questi incontri che noi facciamo [...] danno sempre un'informazione su quello che dà il territorio, di sportelli, di centri di ascolto ecc., e quindi lavorare sempre a stretto contatto col territorio” (Orientamento – ITC Forlì-Cesena)*

I motivi sottostanti a questa volontà di fare rete sono molteplici. In primis c'è la consapevolezza di avere lo stesso centro di interesse: il benessere degli adolescenti. La possibilità di integrare competenze diverse, in vista di un obiettivo comune, è una opportunità per incrementare il potere d'azione che i servizi posseggono singolarmente. Inoltre, la consapevolezza di poter contare su una rete di servizi per quei casi che esulano dai confini di competenza della scuola tranquillizza molto, e permette agli operatori degli sportelli, di non demandare una responsabilità, ma di potersela assumere sapendo di non “essere soli”. Inoltre, in molti casi, la rete con il territorio permette la condivisione delle esperienze, il confronto diretto sulle prassi e sulle problematiche quotidiane e quindi è un'occasione di crescita personale e professionale.

Nonostante le svariate possibilità offerte dal territorio e la consapevolezza dell'importanza di tessere relazioni significative, alcune scuole riportano una totale assenza di rapporti con queste agenzie:



*“nel territorio non ci sono molti rapporti, noi lavoriamo da soli ma anche perché i ragazzi magari abitano in luoghi lontani e diversi”* (Coordinatore – Istituto Tecnico Agrario, Forlì-Cesena)

In un piccolo Comune della Romagna è presente un'esperienza peculiare: il progetto “Nessuno Escluso”. Esso ha lo scopo di prevenire e contrastare il disagio giovanile, avviando ed approfondendo un percorso di confronto inter-istituzionale scuola e comunità territoriale, favorendo il dialogo fra insegnanti, genitori e figli/allievi.

Il percorso pluriennale del progetto vuole offrire ai soggetti-attori della scuola un confronto utile con percorsi rivolti:

- a) Al gruppo classe, inteso come luogo di scambio dinamico, di relazioni, con l'obiettivo di favorire la conoscenza di sé, promuovere l'ascolto, la capacità di esprimere i propri sentimenti, di stabilire relazioni positive;
- b) Agli insegnanti sul tema della mediazione al conflitto e delle condizioni educative in cui apprendere abilità sociali quali comunicare efficacemente, risolvere problemi, prendere decisioni, esercitare ruoli di leadership;
- c) Ai genitori come confronto di esperienze ed acquisizione di abilità di ascolto e di valorizzazione dell'autostima nei figli.

Il programma prevede un investimento di risorse umane provenienti dalla scuola, da altri enti pubblici, dall'associazionismo, ma anche il sostegno finanziario del Comune alle scuole, con il quale vengono articolate alcune attività:

*“e il Comune ha organizzato una rete che coinvolgendo tutte le scuole fornisce un servizio di psicologia che si chiama il progetto “Nessuno Escluso”* (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)

*“abbiamo una situazione privilegiata, nel senso che l'Istituto Superiore di Cesenatico 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 di Cesenatico 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 – Liceo Linguistico Forlì-Cesena)

Questa esperienza, seppur piccola e circoscritta a un solo Comune, è la tangibile testimonianza di come, l'attivazione di reti tra servizi del territorio, sia una buona prassi che dovrebbe essere adottata da tutti gli Istituti, in un'ottica di incremento della sinergia inter-

servizi e al fine del raggiungimento di un obiettivo comune.

Dalle parole degli studenti emerge che in tre Istituti è offerta loro la possibilità di entrare in contatto con diverse agenzie territoriali e servizi legati al settore sanitario:

*“da noi ogni anno, verso fine anno fanno la visita, in particolare per i maschi, andrologica... il dottore, anticipato da una lezione tenuta dal consultorio dove si propongono come momento di ascolto per i problemi inerenti, ti dicono dove, come contattarli, ti informano del fatto che non è necessario che ci siano i genitori, ti informano rispetto al fatto che c'è al loro interno uno psicologo” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

*“da noi una delle due prof che fa il centro d'ascolto, quest'anno porterà le seconde al consultorio, dopo al consultorio si parla, lei non resta dentro l'aula e ogni classe parla con questo psicologo che gli racconta anche che possono andare lì quando vogliono” (I.T.G. – Forlì-Cesena)*

*“noi a questo riguardo lo facciamo ogni anno con le seconde, un progetto di educazione all'affettività e alla sessualità che si conclude a Maggio con una visita al consultorio di Cesena, questo è il progetto” (Liceo Scientifico – Forlì-Cesena)*

I ragazzi sembrano mediamente soddisfatti di questo tipo di iniziative e ne parlano come di esperienze positive ed informative.

In tre degli Istituti invece, questi progetti non vengono promossi e i ragazzi non hanno la possibilità di accedere a questi servizi attraverso la mediazione della scuola:

*“da noi non c'è questa cosa, non è presente lo sponsorizzare altre associazioni come punto di riferimento e punto di aiuto, si sa fra i giovani che è presente il consultorio e che se si vuole si può andare” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

In questo caso, i passaggi di informazioni relativi ai servizi sono fatti tra gli studenti stessi. Relativamente a questo discorso emerge che spesso sono proprio gli studenti a proporre questo tipo di iniziative, che altrimenti non verrebbero organizzate. Ovviamente, essendo i partecipanti al Focus Group membri della Consulta degli Studenti e Rappresentanti d'Istituto, a scuola occupano una posizione “privilegiata” che consente loro di farsi portavoce delle necessità degli studenti e quindi di proporre nuovi progetti ed iniziative:

*“quest'anno noi come Rappresentanti abbiamo proposto un incontro obbligatorio per tutte le classi, per prima seconda e terza che sono quelli più a rischio, quelli che si informano più per sentito dire, perché nella nostra scuola non si era mai portata avanti l'iniziativa” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

*“e poi, tutti i progetti di sensibilizzazione, educazione alla sessualità ecc... vengono dagli studenti e mai proposti dalle scuole che invece secondo me dovrebbe essere il punto fisso di ogni anno, come minimo ad un range di classi bisognerebbe proporre questo piuttosto che la solita sensibilizzazione alle droghe, iniziamo a partire dalle basi che sono un po' prima ma vengono proposte solo dagli studenti che organizzano queste cose e che se lo possono permettere, perché non tutti sono Rappresentanti d'Istituto e hanno una figura importante nella società scolastica” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

E' auspicabile che gli studenti si pongano sempre in una posizione propositiva per quanto riguarda progetti e iniziative; è però altrettanto auspicabile che la scuola si attivi autonomamente per promuovere la salute in adolescenza, fase molto delicata della maturazione affettiva dei ragazzi.

Per i CFP, emerge che è necessario intrattenere solidi rapporti con i servizi esterni, per quei casi di gravità tale che lo psicologo del Centro ha bisogno di un intervento specialistico esterno:

*“no, no, però può essere, come dire, 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 Forlì-Cesena)*

Uno psicologo ha raccontato di una peculiare esperienza che si articola sul territorio di Forlì: la Rete Adolescenza:

*“assolutamente c'è la percezione di lavorare in rete, con i servizi a parte questa collaborazione con il Ser.T che abbiamo c'è un'esperienza molto interessante a Forlì che si chiama Rete Adolescenza che è un tavolo permanente che accoglie tutte le principali agenzie che lavorano e intercettano gli adolescenti che ha la duplice funzione di analisi dei bisogni e quella di messa in rete delle esperienze.. ritengo molto interessante questa cosa di essere in rete, è fondamentale.. e talvolta l'esperienza dello Sportello d'Ascolto entra in maniera importante in queste” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

La Rete Adolescenza è formata da un gruppo di operatori che, a diverso titolo e con diverse professionalità, lavorano a diretto contatto con gli adolescenti: chi con mandato sanitario, chi educativo, chi aggregativo, chi ricreativo.

La Rete Adolescenza è nata dal basso, senza alcun mandato istituzionale. Gli obiettivi della rete sono:

- migliorare le specifiche azioni di ciascuno alla luce di una visione più globale dell'adolescente, visto nella sua complessità, al di là quindi dello sguardo del singolo centro o servizio;
- collaborare e integrare le diverse attività in modo tale da facilitare le interazioni, agevolando così l'utilizzo dei servizi da parte degli adolescenti;
- leggere in maniera più efficace i bisogni emergenti dei ragazzi e ipotizzare risposte più puntuali ad eventuali criticità;
- portare bisogni e difficoltà messe a fuoco nel quotidiano lavoro coi ragazzi a livello politico, aiutando gli amministratori locali a conoscere la realtà adolescenziale.

La Rete Adolescenza è formata da un gruppo di operatori che, a diverso titolo e con diverse professionalità, lavorano a diretto contatto con gli adolescenti: chi con mandato sanitario, chi educativo, chi aggregativo, chi ricreativo.

La Rete Adolescenza è nata dal basso, senza alcun mandato istituzionale. Gli obiettivi della rete sono:

- migliorare le specifiche azioni di ciascuno alla luce di una visione più globale dell'adolescente, visto nella sua complessità, al di là quindi dello sguardo del singolo centro o servizio;
- collaborare e integrare le diverse attività in modo tale da facilitare le interazioni, agevolando così l'utilizzo dei servizi da parte degli adolescenti;
- leggere in maniera più efficace i bisogni emergenti dei ragazzi e ipotizzare risposte più puntuali ad eventuali criticità;
- portare bisogni e difficoltà messe a fuoco nel quotidiano lavoro coi ragazzi a livello politico, aiutando gli amministratori locali a conoscere la realtà adolescenziale.

### 3.6. La valutazione e il monitoraggio del servizio

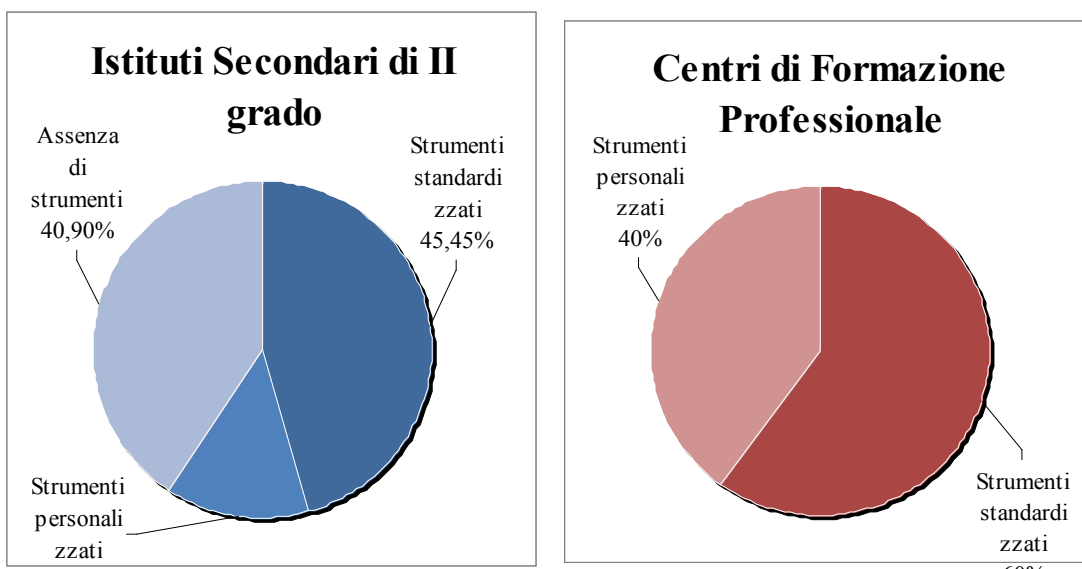
Ogni servizio può avvalersi di strumenti di registrazione dell'utenza, dai più standardizzati come le griglie di registrazione a quelli più personalizzati, come le schede personali di ogni utente. Nel caso degli Istituti Secondari, il 45,5% (N=10) utilizza strumenti di registrazione dell'utenza standardizzati mentre invece il 13,6% (N=3) usa strumenti personalizzati, come ad esempio schede personali per ogni utente che accede al servizio. Un dato rilevante è

che il 40,9% (N=9) dei servizi all'interno degli Istituti Secondari, non utilizza nessun tipo di strumento per registrare le utenze.

I cinque servizi dei CFP utilizzano strumenti di registrazione dell'utenza di cui, in tre casi standardizzati e in due casi personalizzati (come per gli Istituti Secondari, vengono usate schede personali per ogni utente) ( Figura 16).

Si è poi affrontato 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'84,6% (N=11) dei casi, la verifica dell'andamento del progetto, nel 38,5% (n=5) l'analisi di caso e nel 30,8% (N=4) il confronto sulle prassi. Solo un 7,7% (N=1) dei servizi effettua incontri di supervisione. Anche la frequenza di questi incontri è varia: nel 61,5% (N=8) dei casi è occasionale, secondo le esigenze, nel 30,76% (N=4) dei casi questi incontri vengono organizzati 3-4 volte l'anno e nel 7,7% (N=1) dei casi sono periodici, solitamente a inizio e fine del progetto (Figura 17).

Figura 16: Tipologie di strumenti per la registrazione dell'utenza (valori %)



Per quanto riguarda i CFP, tre dei servizi effettuano incontri di équipe. Questi incontri riguardano sia i confronti sulle prassi che le analisi di caso. In un caso 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 e secondo le esigenze nei restanti due servizi (Figura 18).

Figura 17: Monitoraggio del servizio negli Istituti Secondari di II grado (tipologia e frequenze %)

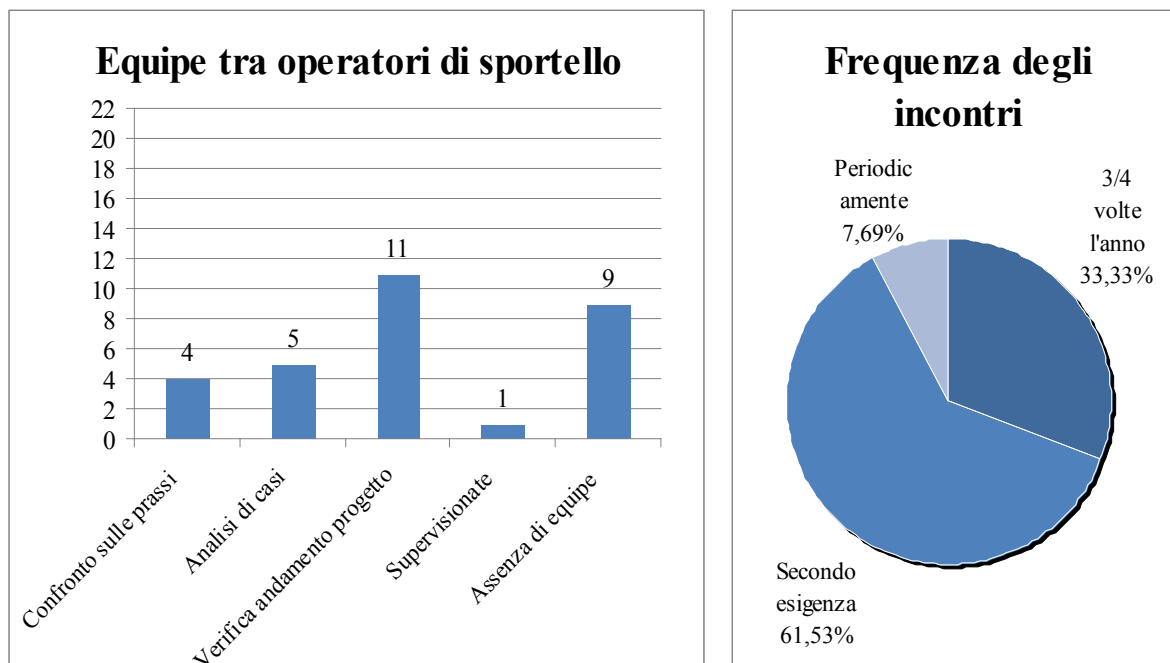
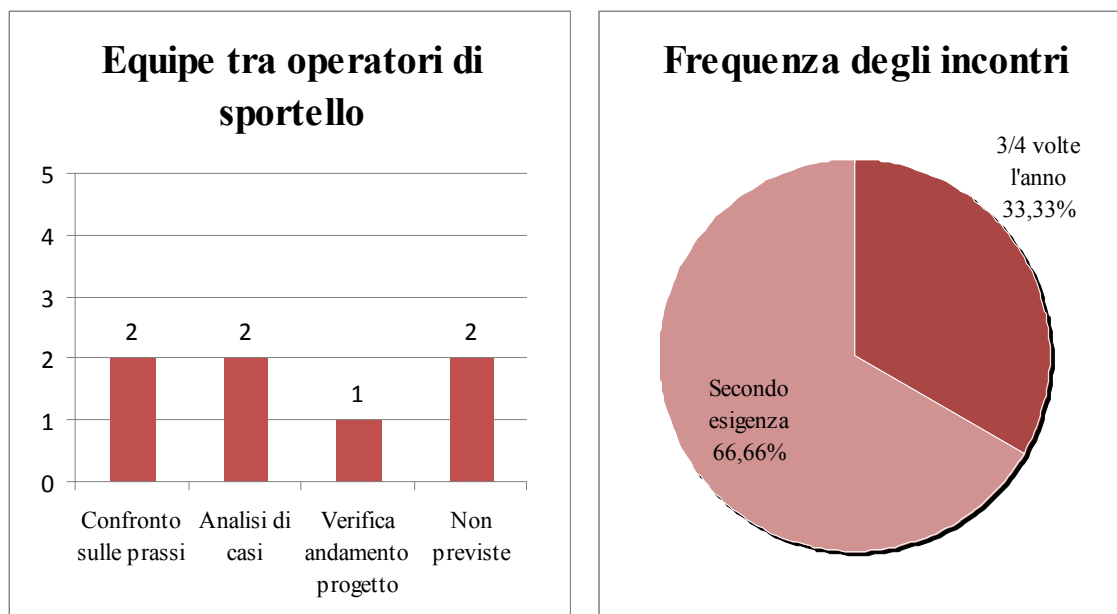


Figura 18: Monitoraggio del servizio nei CFP (tipologia e frequenze %)



Da quanto emerso nei Focus Group, il monitoraggio in itinere sembra una pratica davvero poco diffusa.

Notizie relative a questo tipo di operazione emergono dalle parole di uno solo dei partecipanti, che racconta che il monitoraggio era una pratica abituale, ma ora che le risorse scarseggiano non si effettua più:

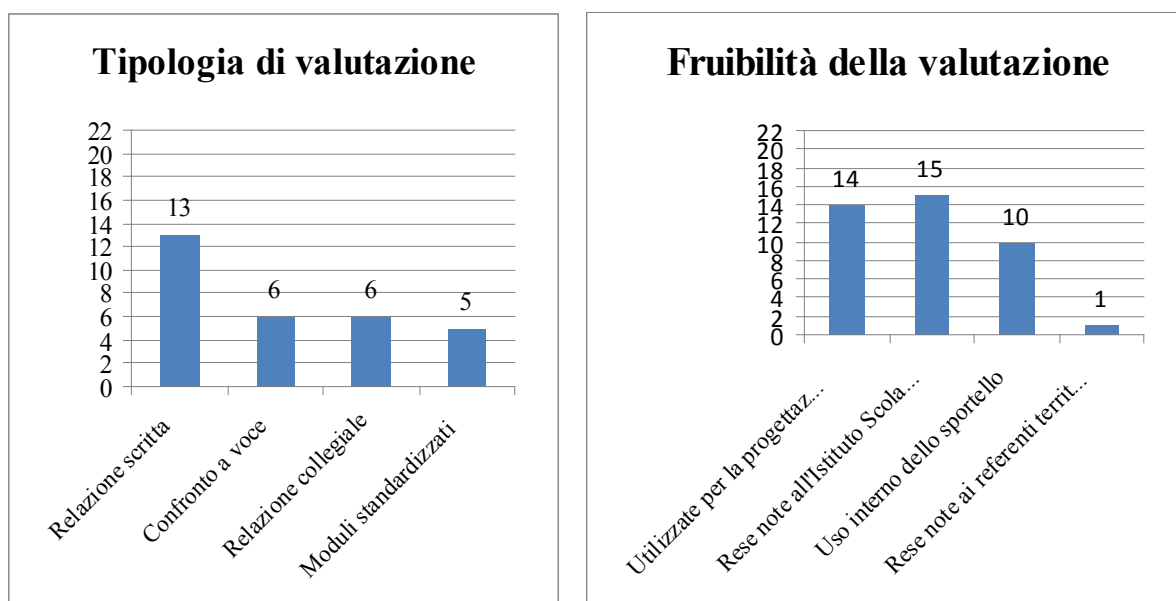
*“inoltre noi facevamo due volte l’anno una riunione dello staff, di équipe e in queste riunioni venivano invitate anche le psicologhe, e lì si vedeva che cosa era stato positivo e cosa negativo ecc..”* (Orientamento – I.T.C. Forlì-Cesena)

Questa condizione di assenza di controllo fa sì che durante i mesi di apertura dello sportello non vi siano occasioni programmate ove discutere di eventuali problemi o aggiustamenti da applicare in corso d’opera. Questo potrebbe rivelarsi controproducente: lo sportello, ad esempio, potrebbe non essere in grado, per come è organizzato, di intercettare i bisogni degli utenti; senza una discussione periodica e una analisi sistematica, però, gli operatori potrebbero non rendersene pienamente conto e procedere senza introdurre alcun cambiamento.

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.

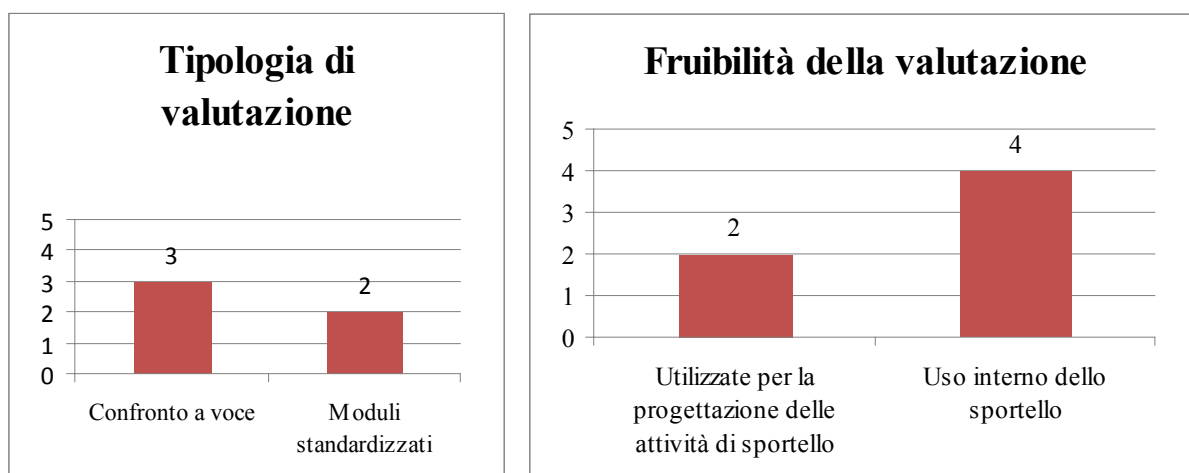
Nel questionario veniva inoltre chiesto chi fossero i fruitori di questi dati provenienti dalle valutazioni. E’ emerso come, nel 71,4% (N=15) dei casi, i dati sono resi noti all’Istituto Scolastico, nel 66,7% (N=14) vengono utilizzati per la progettazione/riprogettazione delle attività dello Sportello, 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 (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 servizi utilizzano strumenti di valutazione che consistono, in tre casi in confronti a voce e nei restanti due casi in moduli standardizzati. In quattro casi queste valutazioni restano ad uso interno dello Sportello e in due sono utilizzate per la progettazione/riprogettazione delle attività dello Sportello (Figura 20).

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





Alla luce del fatto che i servizi di Sportello d'Ascolto/CIC sono presenti in quasi tutte le scuole e spesso vengono considerati un progetto prioritario, anche durante i Focus Group si è chiesto ai partecipanti se si fa valutazione e se l'investimento di risorse in questi progetti di ascolto è basato su risultati precisi e documentati. Come per il monitoraggio, anche la valutazione sembra essere una pratica quasi assente e se ne riscontra traccia solo nelle parole di un partecipante:

*“noi abbiamo cercato di fare una banca dati [...] ho cercato di tenere una banca dati coi ragazzi che hanno chiesto aiuto, hanno chiesto il ri orientamento, quindi fare una valutazione per classi, per età.. quindi se c'è più bisogno nel biennio che nel triennio.. questo è stato un po' fatto però sempre nei limiti del possibile”*  
(Orientamento – ITC Forlì-Cesena)

Durante le discussioni con i partecipanti, sono emerse delle perplessità relative all'implementazione di un intervento di valutazione. Le motivazioni di questa difficoltà fanno prevalentemente riferimento alla mancanza di strumenti idonei, atti a valutare in modo scientifico i cambiamenti che un servizio di questo tipo sarebbe in grado di apportare:

*“secondo me noi non siamo capaci nel senso che la valutazione mediamente è stata utilissima, sono misure dell'attività che fai.. però anche i criteri per poter fare questo io non li conosco, non lo so come fare, anche quando fai un elenco quantitativo si può fare, però a che serve, noi lo facciamo in modo molto intuitivo [...] è tutto così campato in aria, non c'è una strategia”* (Responsabile Sportello – I.T.G. e Agrario Forlì-Cesena)

*“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)

Dai partecipanti emerge che la valutazione di un servizio di prevenzione è particolarmente ostica, che le scuole e i responsabili non posseggono strumenti e competenze idonee a questa valutazione e che non esistono veri e propri metodi oggettivi di verifica. Più di un docente risponde che spesso “si va ad intuito” e che le poche valutazioni che vengono fatte sono demandate ai Dirigenti o a pochi insegnanti dotati di buona volontà che si prendono l'incarico di farlo. Un'altra difficoltà relativa al processo di valutazione è la cospicua quantità di tempo che questo richiede:

*“utilizzavamo delle ore del monte ore dei delegati per fare questi progetti e quindi*

*alla fine c'era un test di valutazione, cioè si dava alle classi 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)*

Le scarse risorse economiche, appena sufficienti a pagare il servizio, non sono in grado di coprire le procedure di valutazione, che richiedono impegno di tempo e risorse umane. In questo modo però, gli Istituti continuano a finanziare un progetto in cui credono e che ritengono prioritario, senza avere criteri misurabili circa la sua efficacia.

Anche all'interno dei CFP c'è chi solleva delle perplessità relative alla possibilità di eseguire un'azione valutativa:

*“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. Andrebbe forse chiesto non a me, ma ai fruitori del servizio, la mia percezione forse è questa” (Psicologo – CFP Forlì-Cesena)*

Lo psicologo, sostiene che, per avere una valutazione attendibile di un servizio offerto, è necessario chiedere all'utenza stessa di valutarlo.

### 3.7. L'ascolto: valore e significato

Nella seconda parte dei Focus Group ci si è concentrati sulle motivazioni che spingono la scuola ad attivare un servizio di questo tipo, investendo risorse, sia temporali, che umane e economiche.

Le rappresentazioni dei partecipanti possono essere sostanzialmente ricondotte a due filoni distinti: quelle riguardanti motivazioni più concrete e quelle più relative ad una “filosofia” dell'ascolto a scuola.

#### 3.7.1. La scuola come luogo sicuro

Molti Dirigenti, psicologi e docenti, hanno descritto l'ambiente scolastico come il luogo in

cui i ragazzi passano la metà delle loro giornate, la seconda agenzia educativa dopo la famiglia, un luogo quindi importantissimo per gli adolescenti. Dalle loro parole si evince che uno dei valori aggiunti di un servizio di ascolto a scuola è proprio la localizzazione: i ragazzi a scuola si sentono al sicuro, in certi casi la scuola sembra l'unico posto sicuro, anche più della famiglia stessa:

*“questa attività è importantissima, i nostri ragazzi è sempre più evidente che vedono nella scuola un luogo sicuro, più sicuro a volte della famiglia, quindi tante situazioni che erano rimaste nel silenzio sono emerse grazie all'intervento del tutor o della psicologa, non dico che si siano risolte ma comunque questi ragazzi sono stati accompagnati in un percorso che altrimenti sarebbe stato impossibile per loro... la nostra utenza è così, la scuola è proprio un ambiente per loro che dà sicurezza anche dove ci sono delle situazioni molto difficili”* (Funzione Strumentale – Istituto Professionale Forlì-Cesena)

Rappresenta il luogo dove i ragazzi passano gran parte della loro giornata:

*“io credo la scuola abbia ancora un ruolo fondamentale perché per ragioni facili da capire e anche perché la maggior parte della giornata i ragazzi stanno lì”* (Responsabile sportello– ITG e Agrario Forlì-Cesena)

I docenti hanno spesso la percezione che l'aiuto che è stato fornito ai ragazzi, in alcuni casi sia stato di fondamentale importanza, soprattutto per quelli che si sono trovati in bilico su situazioni particolarmente delicate. La consapevolezza che la scuola può dare un aiuto concreto nell'indirizzare i ragazzi verso percorsi di vita sani, la percezione che la scuola può cambiare le traiettorie di vita dei ragazzi, i feedback ricevuti dai ragazzi, forniscono ai docenti e agli operatori la motivazione per continuare a impegnarsi e a credere in progetti di questo tipo:

*“lo star bene a scuola comporta che i ragazzi hanno un percorso di vita diverso [...] a volte vedi ragazzi che sono davvero in bilico, che basta pochissimo per cui loro possano prendere una strada che li porterà chissà dove e a volte davvero l'intervento lungimirante di qualche insegnante o di qualche occasione, un ascolto una possibilità ha permesso a noi di poterli rivedere dopo un po' di tempo e di dirci, ma guarda, ce l'abbiamo fatta, magari questo ragazzo ha ripreso lo studio, è arrivato alla fine di un percorso di studi, è arrivato al successo scolastico [...] quante volte ci siamo trovati di fronte a situazioni che dicevamo chissà questo ragazzino dove va a finire, come finisce questa storia [...] la prevenzione è difficilissimo prevedere cosa sarebbe stato se non ci fosse stato... ma credo che oggi come oggi non possiamo lavorare sempre dopo, su quello che è accaduto,*

*dovremmo lavorare su prima” (Responsabile benessere – ITG e Agrario Forlì-Cesena)*

### *3.7.2. Un valore aggiunto per i docenti*

Il servizio di Sportello non è un valore aggiunto solo per gli studenti ma, in qualche maniera, rappresenta una risorsa anche per i docenti: parlare con i ragazzi, rappresenta uno scambio bidirezionale, un percorso di crescita fatto insieme, che influenza profondamente entrambe le parti della relazione:

*“Invece io vorrei dire che noi docenti dopo aver fatto un incontro con un ragazzo ne usciamo anche noi in qualche modo cambiati [...] come un crescere insieme, non è che noi restiamo queste figure che.. dopo l’incontro con un ragazzo che si pone con i suoi problemi e i suoi bisogni direi che c’è una crescita reciproca, anche tu come docente cresci” (Referente Sportello – Istituto Tecnico Agrario e I.T.G. Forlì-Cesena)*

Emerge, sebbene da pochi interventi, che il valore aggiunto dello sportello a scuola è riconducibile anche alla sua utilità pratica, in particolare gli effetti positivi sulle difficoltà scolastiche, che in alcune realtà sono considerate un aspetto prioritario del lavoro dello psicologo:

*“ci tengo anche a dire che i ragazzi sono a scuola, lo sportello è lì anche per potenziare e affrontare le difficoltà scolastiche, non solo le questioni della morosa... perché questi insegnanti che dicono lo psicologo.. e no, invece è proprio uno strumento per affrontare un calo della motivazione allo studio, una difficoltà rispetto alle attese e ai risultati, il desiderio di cambiare scuola... poi per creare anche uno spazio di pensiero per non fare delle scelte affrettate, quindi... ci tengo a sottolineare che lo sportello ha due obiettivi, la persona e il corpo ma anche l’esperienza scolastica” (Psicologo – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)*

Questo aspetto dell’esperienza scolastica è centrale anche nell’intervento di un Dirigente:

*“ci siamo dati un obiettivo comune che è quello di creare condizioni più favorevoli per agganciare gli studenti, tenerli dentro al binario dell’istruzione... spesso a questi ragazzi sfugge il senso della loro appartenenza alla nostra scuola, loro non hanno ben chiaro il significato della loro presenza a scuola e quindi è compito della scuola cercare di indicare qual è il significato della loro presenza” (Dirigente – I.P.S.I.A. Forlì-Cesena)*

Lo sportello quindi, per questo Dirigente è specificatamente mirato a dare un significato alla presenza dei ragazzi a scuola, fornendo loro strumenti per un'attribuzione di senso e creando le condizioni per tenerli agganciati ai binari dell'istruzione. Inoltre rappresenta una risorsa rilevante anche per i docenti, dando loro la possibilità, pian piano, di cambiare il punto di vista con cui essi guardano i ragazzi, passando dal concetto di "ragazzo problematico" a quello di "ragazzo con delle problematiche":

*"Quindi il valore aggiunto è stato di fatto in questo, è un lavoro che si vede col tempo e si vede quando si cominciano a percepire questi piccoli successi nei profili... il cambiamento dell'ottica con cui il docente guarda lo studente per cui non è un problema ma ha un problema e se adeguatamente affrontato può essere forse in parte risolto" (Dirigente – Liceo Linguistico Forlì-Cesena)*

Infine, per qualcuno un vero valore aggiunto ancora non c'è, in quanto questo tipo di servizio non è ancora in grado di far fronte alla totalità delle situazioni problematiche che i ragazzi vivono all'interno e all'esterno della scuola:

*"Il valore aggiunto... il valore aggiunto, ancora il valore aggiunto è ancora troppo... non è sufficiente l'attività che noi svolgiamo perché lo psicologo non riesca a far fronte a tutte le situazioni e quindi i casi che riesce ad affrontare sono minimi rispetto alla totalità dei casi che si presentano" (Dirigente – I.P.S.I.A. Forlì-Cesena)*

I ragazzi della Consulta sono concordi nel sostenere che la scuola è un luogo molto importante, dove loro passano molto tempo e che, per forza di cose, diventa un ambiente familiare, dove si sviluppano amicizie e legami, una sorta di seconda casa:

*"io credo che la scuola debba essere un luogo in cui, secondo me la scuola è la nostra seconda casa, io ad esempio quando esco da casa mia, esco alle 7, ormai passo più tempo a scuola che a casa mia, io sono a mio agio nella mia scuola, è la mia seconda casa, forse la metto anche in primo piano visto che ci passo più tempo, li ho anche la gente che mi ascolta come se fossero i miei genitori, tutte quelle cose quindi, il rapporto con gli amici, ho più amici a scuola che fuori dalla scuola, secondo me la scuola per me è comunque un luogo in cui ci dobbiamo trovare bene ed è un luogo in cui mi trovo veramente bene" (Liceo Artistico Forlì-Cesena)*

Sostengono inoltre che lo Sportello d'Ascolto è la chiara dimostrazione che la scuola si vuole occupare di loro, non solo come studenti, ma anche come persone, fornendo strumenti non

solo di apprendimento ma anche di aiuto:

*“che nel momento in cui lo fa la scuola significa che la scuola non si occupa solo di darmi un voto per quanto so in una materia ma si occupa anche dello studente al di fuori del voto e quindi nel suo essere adolescente, nel suo essere umano”* (Liceo Classico Forlì-Cesena)

*“nel non essere un numero, non essere una persona del registro ma essere uno studente che viene tutte le mattine in quell’edificio [...] capisci che ti viene incontro, che si interessa di te, che non è solo perché tutti devono avere una bella media così la scuola ci fa una bella figura rispetto a tutte le altre”* (Liceo Classico Forlì-Cesena)

Questo però dipende da come lo sportello è gestito: ci sono Istituti che attivano questi servizi e cercano di gestirli nel migliore dei modi, impegnandosi per perseguire gli obiettivi che si sono posti; ci sono però anche, nella percezione dei ragazzi, scuole che propongono questo servizio ma poi non mettono in atto quelle azioni necessarie a modellarlo alle esigenze degli utenti:

*“il fatto che ci sia uno sportello d’ascolto in una scuola ha un valore aggiunto ma dipende anche da come è gestito, può esserci nella scuola ed essere gestito nel peggiore dei modi, già il fatto che ci sia vuol dire che c’è un impegno, una volontà di portare avanti questo tipo di cose, però se poi la gestione ha delle lacune come la disinformazione che è alla partenza, allora c’è qualche problema, apprezzo la volontà ma non è un servizio effettivo”* (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)

Per quanto riguarda i CFP, emerge che spesso questi percorsi formativi sono gli unici spazi dove i ragazzi si sentano accolti. I ragazzi che frequentano i CFP provengono da percorsi formativi disastrosi, e hanno alle spalle numerosi fallimenti. I Centri di Formazione Professionale si pongono un po’ come ultima spiaggia per riuscire ad indirizzare questi ragazzi verso il mondo del lavoro, formandoli e lavorando su quelle competenze che non pensavano più di possedere. Da un Dirigente di CFP emerge che la matrice cattolica che contraddistingue il suo Centro aiuta ad indirizzare le azioni educative messe in atto:

*“da dire che forse per deformazione in quanto essendo salesiano, noi abbiamo già un quadro di riferimento nostro, per cui mi aggancio già con un modello educativo di riferimento, il sistema nostro preventivo e fondante... è ovvio che io mi aggrego molto anche a un discorso religioso, perché dimenticavo di dire che noi rispetto agli altri al mattino i ragazzi li incontriamo tutti, con il famoso Buongiorno, dove attraverso libri e quant’altro proponiamo dei valori, dando*

*questo elemento valoriale al mattino, i ragazzi arrivano e poi vanno nelle classi, questo qua è il valore aggiunto rispetto agli altri, una tipologia unica” (Direttore CFP – Forlì-Cesena)*

Relativamente alla mission, sul sito internet del centro si fa riferimento all'orientamento, inteso come accompagnamento del soggetto nel suo percorso di crescita in vista della realizzazione del proprio progetto di vita e del suo inserimento nel mondo del lavoro.

### 3.7.3. Il significato attribuito all'ascolto

I servizi inseriti all'interno delle scuole di cui ci occupiamo in questa ricerca si chiamano prevalentemente “Sportelli d'Ascolto”. Ma cosa significa, per chi lavora nella scuola, ascoltare?

Dai vissuti dei partecipanti, come emerso in precedenza, si evince la convinzione che lo Sportello d'Ascolto a scuola sia di fondamentale importanza. Essere ascoltati dagli adulti è una possibilità che i ragazzi raramente possono sperimentare: questo tipo di servizio, quindi, si configura come una grande risorsa che va a colmare un vuoto nelle possibilità relazionali dei ragazzi. I docenti rilevano che gli studenti hanno bisogno di essere ascoltati e definiscono l'ascolto secondo due modalità:

**Ascolto della necessità dei ragazzi di raccontarsi, di emergere, di costruirsi un'identità più significativa:**

*“i ragazzi che vengono da noi molte volte non sono quelli che hanno le grosse problematiche ma magari ti vengono a dire “prof lo sa, mi sono fatta la morosa” e questa cosa per lui diventa così importante che te la deve dire, deve solo raccontarsi... o perché non ci sono altri ambiti o perché vuole emergere dall'essere un numero a diventare una persona con un identità più significativa [...] veramente in moltissimi casi il nostro atteggiamento è quello solo di ascoltare, molte volte i ragazzi vengono e magari quello che in classe è il più silenzioso quando viene all'ascolto parla per un ora intera e parla solo lui... hanno bisogno di trovare uno spazio in cui potersi raccontare, comunicare e attraverso un ascolto significativo empatico, non so come dire, permettiamo anche a chi è dall'altra parte di riconoscersi e di quindi piano piano trovare anche il coraggio la forza di rimettersi in discussione di recuperare” (Responsabile Benessere – I.T.G. e Agrario Forlì-Cesena)*

Ascolto come suggerimenti, consigli e indicazioni che i ragazzi possono sperimentare e possibilità di trovare occasioni per mettersi in discussione:

*“noi lo abbiamo definito “counseling educativo” e perché è così, perché il ragazzo che va lì va comunque lì a presentare, forse in modo preventivo, che si sente un problema e il ritorno dei ragazzi che riescono ad avere è che si sentono finalmente ascoltati, ascolto è la parola chiave, però si sentono sostenuti e soprattutto mi raccontano che hanno avuto delle indicazioni da condividere da provare, da validare, per avere poi comportamenti diversi o per rimettersi in discussione loro”* (Dirigente – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

La capacità di ascoltare emerge inoltre come fondamentale per chiunque svolga un ruolo educativo, quindi gli insegnanti in primis:

*“dobbiamo renderci conto che il mestiere dell’insegnante deve tenere conto di questa cosa qui, quindi un ascolto che fa parte del nostro mestiere ci deve essere, chiaramente avremmo bisogno di essere preparati a questo e purtroppo la preparazione la metti insieme solo con l’esperienza quando sei vecchio e non ne hai più bisogno”* (Responsabile Benessere – Liceo Scientifico Forlì-Cesena)

L’ascolto viene rappresentato quindi come un prerequisito necessario e basilare di ogni agenzia educativa e di ogni operatore che lavori al suo interno.

Le riflessioni dei ragazzi della Consulta su questo tema sono state molto ampie. La prima riflessione riguarda il ruolo degli adulti: durante il Focus Group è emerso da alcuni ragazzi che gli amici sono il punto di riferimento durante il periodo dell’adolescenza e spesso sono gli unici con cui è possibile parlare e confrontarsi. Una studentessa però sottolinea che il dialogo con una persona adulta è diverso e può apportare un valore aggiunto legato alle competenze che questo possiede, vuoi per il suo ruolo professionale (psicologo o docente), vuoi semplicemente per la sua esperienza di vita:

*“ovviamente può aiutare un confronto tra pari ma quello dovrebbe esserci tra gli amici... se comunque quello non si riesce ad avere secondo me una figura adulta in questo caso ha la sua importanza, perché è comunque una cosa diversa parlare con una persona adulta [...] piuttosto che con un tuo coetaneo perché alla fine ha anche competenze diverse perché immagino che uno psicologo abbia un minimo di competenze in più rispetto a quelle che possono avere anche uno studente del quinto anno dello psicopedagogico però, sicuramente sono competenze diverse”* (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)



I ragazzi concordano su questo punto: l'ascolto a scuola quindi fornirebbe questa possibilità di confrontarsi con figure adulte diverse dalla famiglia. In questo caso l'ascolto si connota come un dialogo che apporta risorse utili al percorso di vita.

Su questa linea si inserisce anche l'intervento di un altro studente: l'ascolto da parte di uno psicologo consentirebbe un lavoro su se stessi, una ricerca "guidata" di soluzioni ai propri problemi:

*"il fatto che lo sportello non sia tenuto da uno psichiatra ma da uno psicologo, c'è una grande differenza e anche il fatto che lo psicologo non sia lì per analizzarti, come uno psichiatra, ma che sia uno sportello d'ascolto, tu vai lì per parlare, instaurare un dialogo, e far sì che questo dialogo ti faccia esporre i tuoi problemi e in un caso cercare con lo psicologo o tu tramite te stesso con l'aiuto dello psicologo una soluzione del problema, è un qualcosa che se viene spiegato in maniera corretta invita molti studenti ad andarci per provare"* (Liceo Scientifico – Forlì-Cesena)

Un ulteriore significato attribuito all'ascolto a scuola è quello di "libertà totale di espressione": a volte gli studenti, all'interno del contesto scolastico, potrebbero non sentirsi a loro agio nell'esprimere le loro difficoltà, soprattutto quelle legate al rapporto con i professori, per paura di ripercussioni da parte dei docenti stessi. La presenza dello Sportello rappresenterebbe la volontà della scuola di aprirsi a queste difficoltà, la volontà di mettersi a disposizione per ascoltare qualsiasi tipo di problema:

*"all'interno della scuola penso che abbia valenza nel senso che magari lo studente molto spesso ha timore di parlare con l'insegnante ha timore di una ripercussione, ha timore a confrontarsi magari anche con i suoi compagni quindi la presenza di uno sportello vuole appunto indicare allo studente che deve sentirsi libero di esprimersi, non avere paura di dire quello che pensa di dire se pensa che un docente si comporti male piuttosto che altro, di esprimere le sue difficoltà magari anche all'interno della classe, [...] quindi l'ascolto diventa importantissimo e così come appunto la presenza di uno sportello dove potersi sentire davvero liberi di dire qualsiasi cosa, è importante"* (Liceo Classico- Forlì-Cesena)

### 3.7.4. La scuola si preoccupa degli studenti

Questo argomento di discussione è emerso a partire dall'esternazione di una studentessa del Liceo Linguistico:

*"il fatto che uno studente esca da una determinata scuola e abbia problemi così"*

*gravi dati dalla scuola o dalla non comunicazione, perché è questo che manca, è sintomo di quanto in realtà la scuola di adesso non dia troppo peso alla qualità di vita dentro alla scuola dello studente perché è quello.. alla mia scuola non interessa la mia qualità di vita lì dentro, è così purtroppo, lo ammetto lo vedo lo sento lo percepisco e questo sicuramente non è qualcosa che mi ci fa andare più volentieri” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

A suo parere, la scuola non si occuperebbe sufficientemente del benessere degli studenti, disinteressandosi della loro qualità della vita all'interno dell'Istituto. La percezione di questo disinteresse da parte degli studenti non li motiverebbe, giorno per giorno, ad affrontare il percorso scolastico. Anche un altro studente, collegandosi al discorso, sostiene che troppo spesso la scuola è solamente un “propinatore di informazioni”, dove la funzione di accompagnamento dei docenti e di formazione di una coscienza critica è spesso messa da parte per privilegiare esclusivamente la preparazione scolastica:

*“cioè si parla di riforma della scuola ma si vede la scuola solo come propinatore di informazioni, ma allora datemi un libro me lo studio da solo, allora dov'è la funzione dell'insegnante se non è quella di accompagnarmi nel mio percorso, e perché questa funzione viene scartata o quasi sempre messa in secondo piano rispetto alla preparazione all'università o al mercato del lavoro” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

Questi due interventi criticano apertamente il sistema scolastico nel suo insieme, non capace a loro avviso di assolvere alla sua funzione educativa.

Altri studenti invece, si esprimono in maniera meno drastica, sostenendo che non si può giudicare la scuola nel suo insieme ma ci si deve basare sul comportamento dei singoli attori: certi docenti si interessano dei loro studenti, mettendo in atto comportamenti di aiuto e ascolto; certi altri invece non sono in grado di sviluppare questo tipo di relazione e assolvono semplicemente alla loro funzione docente:

*“secondo me dipende da ogni singolo prof, perché magari comunque nella mia scuola ci sono certi prof che gli interessa, alcuni dicono che il voto non gli interessa, gli interessa se il ragazzo sta bene, è ovvio che poi comunque devi studiare però alcuni si interessano proprio dei problemi dei ragazzi non solo dei problemi scolastici ma anche dei problemi di casa, parlano, li affronti insieme a loro.. secondo me come ha detto lei da noi dipende dai professori, dal singolo professore” (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)*

Emerge chiaramente che gli studenti sono particolarmente sensibili a questo tipo di approccio

da parte della scuola e dei docenti nello specifico: il “sentire” che qualcuno si preoccupa per loro, per la loro permanenza all’interno dell’Istituto, è qualcosa che li aiuta e li motiva ad affrontare il loro lungo percorso formativo.

### 3.7.5. I significati attribuiti alla scuola

E’ innegabile che la scuola è un contesto complesso, ricco sia di sfide che di risorse, che si inserisce in maniera massiccia nella vita degli adolescenti e cerca, nel bene e nel male, di fornire loro strumenti utili per il loro percorso di crescita. La scuola è la prima palestra dove i ragazzi possono allenare le loro competenze: il contesto della classe, il rapporto con compagni e docenti, i compiti assegnati, sono tutte sfide che la scuola pone e che i ragazzi devono fronteggiare giorno per giorno. Gli studenti sono consapevoli di tutto ciò e caricano la scuola di molte responsabilità:

*“qual è il compito dell’insegnante e della scuola a quel punto? Prepararci a dover arrivare fuori e gestirci autonomamente, insieme anche alla famiglia [...] questo è il valore, è la funzione della scuola”* (Liceo Classico Forlì-Cesena)

Gli studenti imparano a scuola tutta una serie di competenze che serviranno in futuro per relazionarsi da adulti nel mondo: la capacità di vivere insieme agli altri, uscendo dall’egocentrismo, la capacità di mediare e prendere decisioni in un contesto allargato, la capacità di rispettare delle regole, di dare il proprio contributo nella costruzione del bene comune, la capacità di impegnarsi per perseguire degli obiettivi.

Dalle parole di una studentessa, emerge inoltre una grande consapevolezza circa la difficoltà che gli adulti hanno di “trattare” con gli adolescenti: in questa fase specifica gli studenti vanno incontro a grandi cambiamenti:

*“però si tratta dell’età più difficile la nostra, io mi ricordo i miei 16 anni, sono impazzita credo, ed ero convinta di essere una persona normale a 16 anni.. non lo ero! E lo dico ora che sono passati 2 anni..”*(Liceo Artistico – Forlì-Cesena)

ed è davvero complicato il compito di chi sta accanto a loro giorno per giorno:

*“non oso immaginare come sia difficile per i genitori che ci stanno attorno e soprattutto per la scuola, che è il posto dove passiamo più tempo, [...] il disagio c’è ma è il disagio di questa età secondo me, ci sarebbe anche fuori, per*

*l'appunto la scuola è un grande filtro, però si tratta di centinaia di persone con del disagio che vivono assieme praticamente, quindi la difficoltà è quella, non è che la scuola fa schifo, no, è che siamo nell'età più difficile, sarebbe difficile trattare con noi anche se fossimo in vacanza figuriamoci in un ambiente in cui dobbiamo studiare imparare relazionarci con altre persone, siamo in una classe, le dinamiche, la scuola stessa, è la prima prova di quello che sarà la vita che poi ovviamente, la vita nel mondo degli adulti intendo, che sarà 10 mila volte peggio ovviamente perché non ci sarà questo filtro" (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)*

La difficoltà di trattare con i ragazzi quindi, è legata al normale "disagio" che scaturisce dal loro essere adolescenti, ovvero "persone che stanno iniziando a crescere" .La scuola deve affrontare questo "disagio" ogni giorno, in maniera massiva, affrontando centinaia di studenti nella stessa condizione.

### 3.8. Azioni volte al miglioramento del servizio

E' stato infine chiesto ai partecipanti ai Focus Group di fornirci delle idee, degli spunti e delle riflessioni riguardanti le azioni che potrebbero essere messe in atto per migliorare il servizio di Sportello d'Ascolto. Le tematiche emerse sono principalmente due: **la rete**

*"io penso che ci sia il margine per fare qualche esperienza di rete, adesso bene o male ognuno di noi si arrangia, penso a una cosa, che è una cosa che bisogna studiare, organizzarsi un pochino e scegliere un'unica figura, penso ad alcuni colleghi che lavorano in Belgio che mi dicono che loro hanno il ruolo del consigliere pedagogico quindi un gruppo di scuole ne assume uno e pagano una quota dello stipendio e questo fa un giorno in una scuola, martedì nell'altra e così via.. quindi avere una figura specializzata che conosce i problemi, condividere le spese e probabilmente riusciremo a risparmiare molti soldi e potremmo adattarci il vestito sulla base della nostra.. secondo me varrebbe la pena ragionarci per vedere come si potrebbe fare" (Dirigente – Agrario Forlì-Cesena)*

e **la scarsità delle risorse**, che incide sulla "quantità" ma anche sulla qualità del servizio:

*"il primo salto è che io non posso parlare se ho solo 60 ore a disposizione per tutta la scuola per tutto l'anno per tutti gli insegnanti" (Responsabile benessere – I.T.G. e Agrario Forlì-Cesena)*

*"non è sufficiente l'attività che noi svolgiamo perché lo psicologo non riesce a*

*far fronte a tutte le situazioni e quindi i casi che riesce ad affrontare sono minimi rispetto alla totalità dei casi che si presentano [...]può diventare un valore aggiunto nel momento in cui questo sportello viene esteso non solamente a uno psicologo ma a più figure” (Dirigente – I.P.S.I.A. Forlì-Cesena)*

Dal punto di vista degli studenti della Consulta, tre sostengono che è fondamentale migliorare la trasmissione delle informazioni riguardanti il servizio, in modo da mettere i ragazzi nella condizione di poter conoscere i reali obiettivi dello sportello:

*“forse sarebbe bene che si cercasse di far capire alle persone veramente quello che fa lo psicologo e quindi cercare di far cadere questo mito dello strizzacervelli, far capire che è una persona che aiuta ed è paragonabile ad un amico o ad una persona con la quale confidarsi più che ad una persona che giudica e non si sa poi bene alla fine quello che pensa.. far capire meglio, fare della sensibilizzazione” (Liceo Artistico – Forlì-Cesena)*

*“secondo me l’unica cosa che manca è un po’ di trasparenza nelle informazioni e.. più informazione, più comunicazione” (Liceo Linguistico – Forlì-Cesena)*

Una maggiore conoscenza favorirebbe una maggiore chiarezza sulle modalità di funzionamento e le motivazioni per cui si può accedere al servizio.

Un’idea molto interessante proviene da uno studente del Liceo Classico:

*“Dovrebbe essere anche lo studente stesso che, non dico a costruirlo per sè, ma venire ascoltati, come in questo caso, per proporre il loro pensiero, la propria idea e come lo si vorrebbe costruito e organizzato, perché è rivolto a noi, non agli insegnanti” (Liceo Classico – Forlì-Cesena)*

La proposta parte dal presupposto che lo Sportello d’Ascolto è un servizio immaginato e costruito per andare incontro ai problemi e alle esigenze degli studenti: per questo motivo sarebbe auspicabile un intervento degli studenti stessi nella costruzione del servizio, in modo che possano dare il loro punto di vista sugli aspetti organizzativi ed applicativi.

Viene inoltre apprezzata la volontà da parte di un Istituto di iniziare un progetto di “Sportello peer”: una docente ha chiesto ad alcuni ragazzi di agire da “front-office” per quanto riguarda i problemi degli studenti legati alla scuola. Il loro compito dovrebbe essere quello di raccogliere le problematiche dei compagni e fare da filtro e da portavoce con i docenti.

Questo faciliterebbe i ragazzi, evitando il contatto diretto con il professore, che spesso

spaventa e blocca:

*“perché alcuni ragazzi forse si sentono non a proprio agio ad andare a parlare con le due prof che abbiamo nella scuola dei problemi successi coi prof o qualunque cosa e parlando con noi, noi lo andiamo a riferire a questa prof o portiamo questo ragazzo a cercare di spiegarlo alla prof, solo perché forse tu riesci a parlare meglio con noi invece che parlare con una prof” (I.T.G. – Forlì-Cesena)*

### 3.9. Considerazioni conclusive

Alla luce dei dati emersi dai questionari e dai Focus Group, è utile formulare delle riflessioni riguardanti quelle aree che sono risultate più carenti all'interno dei servizi. Le conclusioni sono organizzate separatamente per gli Istituti Secondari e i Centri di Formazione Professionale.

#### 3.9.1. Istituti secondari di secondo grado

Una prima area su cui è utile soffermarsi è quella relativa alle fonti di finanziamento e alla continuità del servizio di sportello d'ascolto. Molti Istituti Secondari si avvalgono solo di finanziamenti interni, provenienti dai fondi di Istituto e dai contributi volontari delle famiglie; 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. L'indipendenza economica della scuola è da considerarsi positiva ma potrebbe ledere la continuità del servizio. Dai dati è infatti emerso che quegli Istituti che non hanno avuto una continuità di figure professionali di sportello sono gli stessi che hanno servizi “isolati” e poco integrati. Oltre all'aspetto economico, un'altra causa della non continuità è ascrivibile alla procedura di selezione degli operatori tramite bando di gara. Mentre per la scarsità di risorse economiche si può fare ben poco rispetto a quello che già le scuole fanno (es. utilizzare i soldi provenienti dai contributi volontari degli studenti), per quanto riguarda i bandi sarebbe necessaria l'introduzione di una clausola che consenta ai Dirigenti scolastici di riconfermare un professionista con cui si è lavorato in maniera costruttiva.

Un altro argomento di grande rilevanza è la promozione del servizio. La maggior parte delle scuole sembrano consapevoli dell'importanza di questa fase e attivano diversi canali

di promozione. In generale è emerso che la fase di "marketing" del servizio non deve solamente essere un momento in cui si dice ai ragazzi "c'è lo sportello", ma debba piuttosto essere un'opportunità per fornire informazioni sulla mission del servizio. In alcuni Istituti sono gli psicologi stessi, o i docenti, a fare un giro delle classi: questo permette agli studenti di "dare un volto" al professionista e di abbattere alcune resistenze. Anche in questo caso però, il punto di vista dei ragazzi è differente rispetto a quello degli adulti. Gli studenti hanno sostenuto che molto spesso lo sportello è poco conosciuto, presentato velocemente tramite l'ausilio di volantini o, in alcuni casi, solo attraverso una circolare. In questo processo i docenti rivestono un ruolo cruciale: possono porsi come mediatori tra i ragazzi e lo sportello, ma solo nel momento in cui i docenti condividono a pieno gli obiettivi del servizio e vedono in questo una risorsa in grado di fornire aiuto e supporto agli studenti. Qui entra in gioco un altro tema importante: l'inclusione del servizio nella comunità scolastica.

Dai racconti degli operatori sono emerse differenti esperienze: alcuni servizi di Sportello d'Ascolto sembrano integrati nella scuola, altri sono "isolati": lo psicologo in questi casi è presente ma lavora in autonomia, senza l'aiuto e il supporto dei docenti. I partecipanti sono però stati concordi nel ritenere che lo Sportello d'Ascolto deve diventare una parte integrante di una comunità scolastica che promuove il benessere degli studenti a scuola. Ritorna qui il tema della continuità, necessaria per la costruzione e il consolidamento di visioni e significati condivisi tra i vari attori scolastici.

Un altro punto cruciale è quello relativo alle autorizzazioni dei genitori, necessarie per consentire ai minori di usufruire del servizio. Dal racconto degli studenti, si è percepito un grosso disagio legato a questa tematica. Le autorizzazioni sono un grande ostacolo che si frappone tra il servizio e gli studenti, per le difficoltà di alcuni genitori a concederla e le resistenze di molti figli a chiederla. Una proposta che è stata discussa (in particolare con gli operatori e i dirigenti) è di istituire un protocollo di collaborazione tra Ufficio Scolastico e Ordine degli Psicologi, che consenta una revisione del Codice Deontologico per quegli psicologi che lavorano all'interno del sistema di istruzione e formazione. L'istituzione della figura dello psicologo scolastico, a tutti gli effetti dipendente della scuola, consentirebbe a quest'ultima di farsi carico delle responsabilità e di porsi come un "garante" del rapporto tra utenti, genitori e professionisti che gestiscono gli sportelli. Rimuovere l'ostacolo delle autorizzazioni è risultato fondamentale per garantire il diritto di ascolto ai minori: tale diritto, infatti, non dovrebbe essere ostacolato dagli adulti, anche quando si tratta dei genitori.

C'è stato anche un significativo dibattito relativo alle diverse figure professionali impegnate nella gestione del servizio. I servizi di Sportello d'Ascolto hanno organigrammi eterogenei dal punto di vista delle professionalità impegnate: alcune scuole si avvalgono di psicologi esterni, alcune di docenti interni all'Istituto, altre ancora di professionisti con differenti formazioni (educatori, pedagogisti). La presenza di un professionista piuttosto che di un altro, influenza gli atteggiamenti degli utenti verso il servizio e, più in generale, l'organizzazione del servizio stesso. Che sia un docente, oppure uno psicologo, chiunque lavori all'interno dello sportello "condiziona" gli atteggiamenti (sia positivi che negativi) nei confronti del servizio. Per esempio, la presenza di uno psicologo evita agli studenti l'imbarazzo di dover parlare con un proprio professore, ma allo stesso tempo introduce alcune resistenze legate al doversi relazionare con una figura storicamente associata alla cura. All'opposto, la presenza di docenti attiva resistenze dovute alla paura dei ragazzi che vi possano essere ripercussioni rispetto a quanto raccontato allo sportello; contemporaneamente però il docente è una figura che viene percepita come "più vicina".

Confrontando quanto emerso con gli adulti e con gli studenti, è sembrato che i primi possiedano alcune concezioni erranee riguardo i secondi: alcuni docenti ritengono che ci siano, da parte degli studenti, dei pregiudizi verso la figura dello psicologo. Dalle parole dei ragazzi però, non sono emersi pregiudizi, anzi è la figura dei docenti nello sportello che ha sollevato invece più perplessità da parte dei ragazzi: parlare con un professionista consente una libertà di espressione inimmaginabile con un docente. Resta il fatto che la figura del docente è di fondamentale importanza nella gestione dello sportello, in quanto mediatore e filtro. Le esperienze basate sulla presenza collaborativa di entrambe le figure, impegnate in diversi ruoli, sembrano essere particolarmente positive, soprattutto nella direzione di incrementare le possibilità di accedere al servizio e, di conseguenza, il potere d'aiuto.

Per quanto riguarda l'utenza, tutti i servizi presenti negli Istituti Secondari della provincia di Forlì Cesena si rivolgono agli studenti; pochi si rivolgono ai docenti o ai genitori degli alunni. Sarebbe auspicabile potere coinvolgere anche questi attori, che possono favorire il processo di apprendimento dei ragazzi e il benessere a scuola. Dai Focus Group con gli adulti è emerso che gli sportelli sono servizi molto flessibili che si pongono come obiettivo quello di accogliere il disagio dei ragazzi, qualunque esso sia: dai problemi scolastici a quelli famigliari, da quelli tra pari a quelli relativi all'uso di sostanze o alla sessualità.



Gli studenti invece hanno raccontato che in molti casi gli sportelli sono piuttosto “connotati” e che i Dirigenti impongono direttive che limitano l'accesso allo sportello solo per problematiche relative alla scuola. Queste disposizioni “calate dall'alto” non piacciono ai ragazzi, che reputano insensato limitare il campo d'azione di un servizio che si pone come punto d'ascolto. La naturale conseguenza di queste limitazioni è un mancato accesso al servizio da parte di molti studenti.

I dati poi mettono in evidenza una criticità riguardo al lavoro di rete: il 64% dei servizi intrattiene rapporti di collaborazione con le agenzie territoriali ma questi rapporti sono sporadici e limitati a singoli incontri. Anche l'organizzazione di incontri di formazione per insegnanti, educatori e altri attori sociali sembra carente: le cause sono riscontrabili nella scarsità di risorse economiche, che non consentono l'implementazione di questo tipo di iniziative. 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: soprattutto dal Focus Group con gli studenti, è emerso che le occasioni in cui la scuola organizza momenti di contatto con professionisti esterni (es. AUSL, consultorio ecc.) sono rari e spesso sono attivati solo a partire dalla richiesta diretta degli studenti stessi. Inoltre, solo un numero limitato di servizi, si impegna nell'organizzazione di incontri di formazione e seminari dedicati a insegnanti e genitori. Dai racconti degli operatori è emerso che questo tipo di attività è stata via via eliminata dalla programmazione dello sportello per la scarsità delle risorse economiche e il basso numero di genitori e insegnanti che partecipavano.

Un'altra tematica importante è relativa alla valutazione dei servizi di Sportello d'Ascolto. 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. Inoltre, il 41% dei servizi non effettua alcun tipo di incontro di équipe tra gli operatori dello Sportello e gli altri attori scolastici coinvolti nella gestione. Nel restante 59% che li effettua, solo il 4,5% si avvale di un servizio di supervisione delle équipe. È emerso quindi che la valutazione è un'attività poco praticata, per cause che rimandano, secondo i partecipanti, alla mancanza di personale da impegnare (e quindi alla mancanza di risorse) e alla mancanza di strumenti idonei e “scientifici” di valutazione. Sarebbe quindi auspicabile la costruzione di strumenti di valutazione validati, insieme alle procedure per utilizzarli, da consegnare alle scuole, in modo da metterle nella condizione di poter effettuare una stima di quanto il servizio offerto sia efficace.

Concludendo, riassumiamo le proposte di miglioramento dei partecipanti ai Focus Group:

- **Esperienze di rete** tra le scuole che possiedono un servizio di Sportello d'Ascolto;
- **Incremento** delle ore dedicate al servizio;
- **Trasparenza e miglior uso degli strumenti informativi**;
- **Co-costruzione** dello sportello tra studenti e operatori, per fare in modo che il servizio rispecchi quelli che sono i reali bisogni degli utenti.
- **Esperienze di "peer-sportello"**, in cui alcuni studenti fungono da mediatori tra i compagni e chi si occupa dello Sportello d'Ascolto.

#### 3.9.2. Centri di formazione professionale

Dai racconti dei partecipanti è emerso che i Centri di Formazione Professionale sono realtà molto complesse, sia per quanto riguarda le procedure, sia per quanto riguarda l'utenza. Sono molto diversi dagli Istituti Secondari, in primis per la specificità della loro mission. Una prima tematica che vale la pena riprendere è la questione legata alla sovrapposizione dei ruoli: spesso nei CFP il tutor d'aula o il docente coincidono con lo psicologo. Questo si configura come una risorsa ma anche come una criticità. Soprattutto nei casi di tutor-psicologi, diventa difficile per questi professionisti riuscire a delimitare i confini del loro intervento e capire con quale veste affrontare ciascuna situazione problematica. D'altro canto, il tutor d'aula lavora a strettissimo contatto con i ragazzi: questo facilita enormemente il ruolo di ascolto fatto "nei panni" di psicologo.

Per quanto riguarda l'utenza, dai questionari è emerso 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. Il ruolo dei tutor, come descritto in precedenza, è molto delicato: sia quando riveste i panni dello psicologo, sia quando è semplicemente tutor, ha grosse responsabilità che presuppongono una preparazione specifica. Sarebbero quindi necessari momenti di formazione dedicati a queste figure, che sembrano essere un perno intorno al quale si organizza tutta la formazione professionale.

Un'altra tematica che è emersa dalle analisi è quella relativa ai servizi offerti: gli sportelli d'ascolto all'interno dei CFP hanno come modalità privilegiata di lavoro quella degli incontri

individuali. Solo in pochi casi vengono organizzati incontri seminariali per genitori, questo in quanto l'affluenza a questo genere di iniziative è sempre scarsa a fronte delle risorse economiche che sono necessarie per organizzarle. Anche le attività formative a favore dei docenti sono rare, sempre a causa della limitata disponibilità economica.

Per quanto riguarda la rete con il territorio, gli incontri sono solo occasionali e non sistematici: i CFP si avvalgono della collaborazione di enti esterni (AUSL, consultorio ecc..) ma solo per micro-progetti senza continuità temporale. Da quanto è emerso dagli operatori, le sole esperienze di continuità fanno riferimento alla rete dei Servizi Sociali, con cui hanno contatti costanti per la gestione dei casi più difficili.

Un ultimo importante punto è quello della valutazione: dai questionari è emerso che il 100% degli Sportelli/CIC presenti all'interno dei Centri di Formazione Professionale effettua una valutazione del servizio offerto. Nella maggior parte dei casi però, queste valutazioni sono semplicemente dei confronti a voce e non producono documentazioni utili per la riprogettazione dei servizi. Queste valutazioni sono, nella maggior parte dei casi, restituzioni che lo psicologo referente fa a fine mandato, citando alcuni dati relativi agli accessi e alle tematiche trattate. Anche la valutazione in itinere tramite incontri di équipe non è una pratica usuale: solo pochi CFP la effettuano, ma solo in modo discontinuo e non programmato, nella maggior parte dei casi solo quando se ne presenta la necessità. Inoltre, nessuna di queste équipe è coadiuvata da una supervisione esterna.



## 4 | Gli sportelli di ascolto nella provincia di Parma

### 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. E' 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".

Per quanto riguarda i Focus Group, sono stati coinvolti attori scolastici facenti parte di 13 tra Istituti Secondari (11) e Centri di Formazione Professionale (2). Gli Istituti Secondari coinvolti sono stati: 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) e 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). Sono inoltre state condotte due interviste singole con ex studenti della Consulta.

Nello specifico, le persone coinvolte sono state:

- 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 Ufficio Scuola

## 4.2. L'organizzazione del servizio

### 4.2.1. Denominazione

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. 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 e in 3 CFP 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

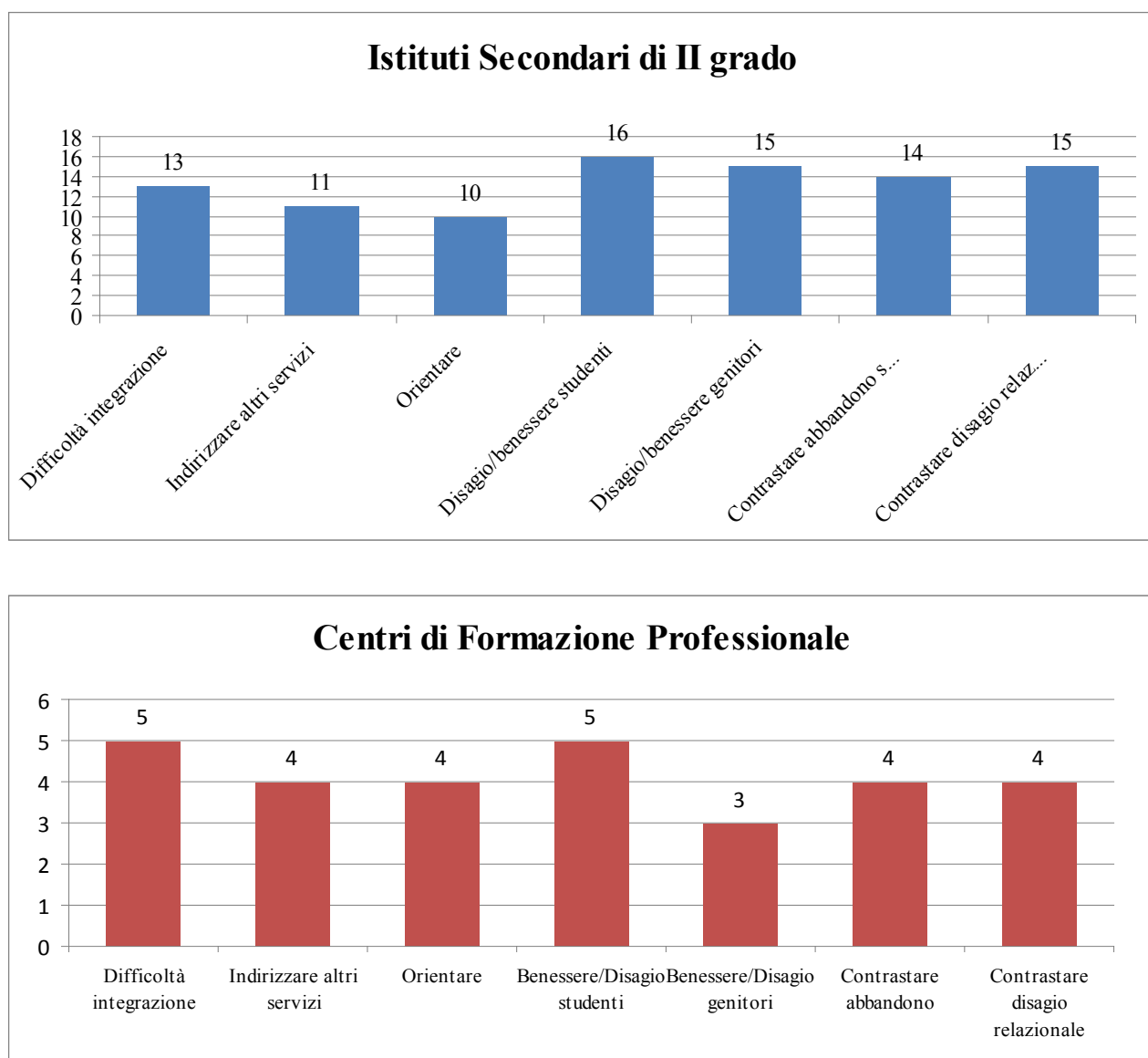
Scuole d'istruzione Secondaria di II grado	Struttura presente
I.P.S.I.A. "Levi" - Parma	Sportello d'Ascolto
I.T.C. "Melloni" - Parma	CIC
Liceo scientifico "Marconi" - Parma	Sportello d'Ascolto
Istituto d'istruzione superiore "Giordani" - Parma	G.A.P.A. (Gruppo attenzione processi apprendimento)
IT.I.S. "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

#### 4.2.2. 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 CFP, gli obiettivi più rilevanti risultano: Il lavoro sulle difficoltà di integrazione e Prevenire il disagio e promuovere il benessere degli studenti (N=5). Indirizzare ad altri servizi, Orientare, Prevenire l'abbandono scolastico e Prevenire il disagio relazionale, sono obiettivi condivisi in quattro servizi su cinque. Infine, in tre casi, i servizi inseriscono come obiettivo quello di Prevenire il disagio e promuovere il benessere dei genitori (Figura 21).

**Figura 21: Principali obiettivi dei servizi CIC e Sportelli d'Ascolto**





### 4.2.3. Continuità e discontinuità del servizio

Negli Istituti Secondari, 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 CFP, 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.

Dalle testimonianze dei partecipanti emerge che tutti i servizi presentati sono attivi da numerosi anni e anche la continuità delle figure impegnate è generalmente buona:

*“Noi abbiamo iniziato negli anni '90.. e da parecchi anni collaboriamo con questa psicologa”* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

La continuità dei servizi e delle persone che operano al loro interno sembra essere di fondamentale importanza per garantire efficacia ed efficienza del servizio:

*“ma io il disagio che tante volte rilevo è l'azione di figure non continuative all'interno dei servizi, tutte le volte salta fuori che fino a quest'estate ho lavorato con.. ed è cambiato! A settembre è cambiato.. uno dice, devo ricostruire”* (Dirigente – I.P.S.I.A. Parma)

Un professionista, e più in generale un servizio, impiega molto tempo per essere incluso nella comunità scolastica e diventarne una componente effettiva. Interruzioni del servizio o ripetuti cambi del personale dedicato, fanno sì che questo lavoro di integrazione/inclusione subisca ripetute battute di arresto che non consentono uno sviluppo armonico del servizio. Alcuni partecipanti sollevano la questione relativa ai bandi di gara, necessari per accedere alla gestione dei servizi di Sportello d'Ascolto. Questi bandi sono obbligatori ai sensi del Decreto Interministeriale 1 Febbraio 2011, n°44, “Regolamento concernente le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche”, nello specifico dell'Articolo 34.

Gli operatori si esprimono in maniera critica sulla procedura dei bandi di gara, soprattutto in riferimento alla continuità di lavoro dei professionisti:

*“la prima esperienza che ho fatto risale a 6 anni fa quando ho iniziato all'ITC dove non esisteva nulla con un progetto pilota sullo sportello d'ascolto. 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)

I bandi inoltre rallentano le procedure di attivazione del servizio, impedendone l'apertura a inizio anno scolastico:

*“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)

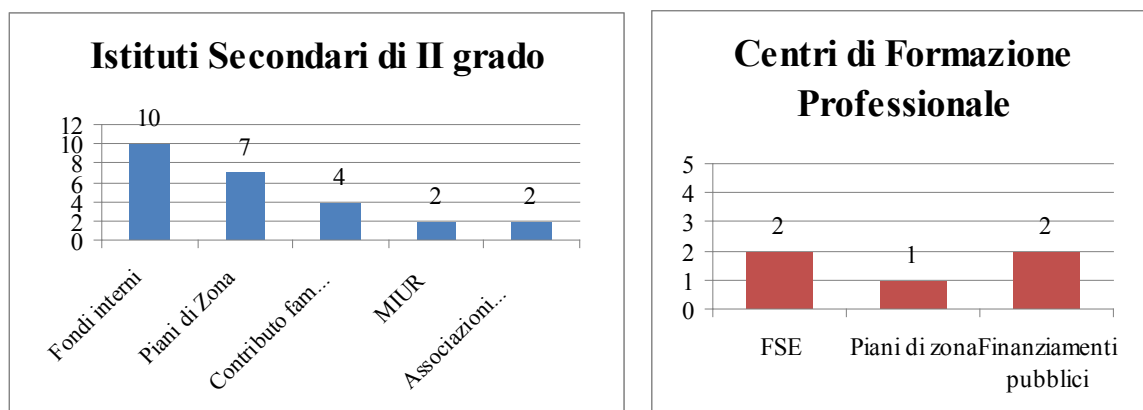
#### 4.2.4. Risorse e finanziamenti

Negli 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 CFP usufruiscono di una singola fonte di finanziamento. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, 10 finanziano il servizio tramite fondi interni all'Istituto<sup>6</sup> (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 antidispersione scolastica.

Due CFP finanziano i progetti tramite risorse provenienti dal Fondo Sociale Europeo e i restanti tramite fondi destinati dai piani di zona e altri finanziamenti pubblici (Figura 22).

Per quanto riguarda la periodicità del finanziamento dello Sportello, 16 Istituti Secondari su 17 ricevono un finanziamento annuale (94,1%), solo uno lo riceve pluriennale (5,9%). Quattro CFP su 5 ricevono un finanziamento annuale, uno lo riceve pluriennale.

**Figura 22: Fonti di finanziamento dei servizi**



<sup>6</sup> Spesso le risorse interne alla scuola corrispondono ai contributi volontari delle famiglie, versati per sostenere la progettazione scolastica.

Da parecchie testimonianze emerge una sofferenza relativa alla condizione economica in cui versano attualmente le scuole. Negli ultimi anni i finanziamenti esterni sono calati o venuti meno e le scuole sono dovute intervenire investendo i propri fondi d'Istituto per pagare i progetti ritenuti importanti. Nella maggior parte dei casi, gli Istituti utilizzano i contributi cosiddetti "volontari" degli studenti per pagare gli esperti esterni che seguono progetti all'interno della scuola:

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

*"diciamo che lei ha 100 ore in un anno da dedicare a questa attività che è pagata con i soldi dei genitori, il contributo volontario.. noi gli esterni li paghiamo tutti con quel contributo li"* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

In un caso, l'Istituto in collaborazione con un'associazione ONLUS, co-progettava il servizio di sportello in modo da accedere a finanziamenti altrimenti preclusi alla scuola:

*"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... attraverso i quali arrivava un finanziamento ad un progetto di collaborazione tra questi e il Liceo che consentiva di pagare il professionista che quindi veniva pagato dalla ONLUS"* (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

In un altro caso, invece, il servizio era offerto da un ente esterno, che metteva a disposizione della scuola dei fondi ricevuti dai Piani di Zona, per progetti ad "Ampio spettro di prevenzione":

*"inizialmente era gratuita, 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 proprio con questo impegno sulle scuole[...] vabbè a parte che ora i fondi sono scemati quindi la scuola entra .. è la scuola coi fondi di istituto"* (Funzione Strumentale – ITIS Parma)

In entrambe queste ultime due esperienze, con il passare del tempo, i fondi provenienti da enti esterni sono venuti meno e le scuole sono dovute intervenire investendo i propri fondi interni per mantenere attivo il servizio.

Il discorso è differente per quanto riguarda gli Istituti Professionali, i quali accedono ai fondi dell'FSE (Fondo Sociale Europeo) come parte del percorso leFP<sup>7</sup>:

*“dato che noi siamo una scuola professionale abbiamo i fondi dell'leFP, della formazione professionale, quindi la nostra Preside in accordo con il Collegio Docenti ha deciso di finanziare quel progetto come un progetto qualificante per l'antidispersione e per la formazione dei ragazzi in obbligo scolastico... invece la psicologa è pagata con il contributo volontario degli studenti” (Coordinamento – Istituto Professionale Parma)*

I CFP, essendo integralmente inseriti nel sistema leFP (Istruzione e Formazione Professionale), hanno accesso al Fondo Sociale Europeo (FSE) con il quale finanziano i progetti:

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

Attualmente anche i CFP, nonostante accedano ad una rete specifica di finanziamenti regionale, iniziano a risentire della scarsità delle risorse economiche:

*“è un ente di formazione finanziato dalla regione e da altri finanziamenti [...] quando c'erano tanti soldi facevamo...” (Tutor – CFP Parma)*

Le questioni legate alle risorse economiche sono molto importanti e hanno un grande peso nell'organizzazione e nella gestione dei servizi di sportello. Un Istituto che non possenga finanziamenti esterni e che debba ogni anno far affidamento solo sulle proprie risorse interne, rischia di non poter dar continuità ad un servizio che invece necessita di continuità.

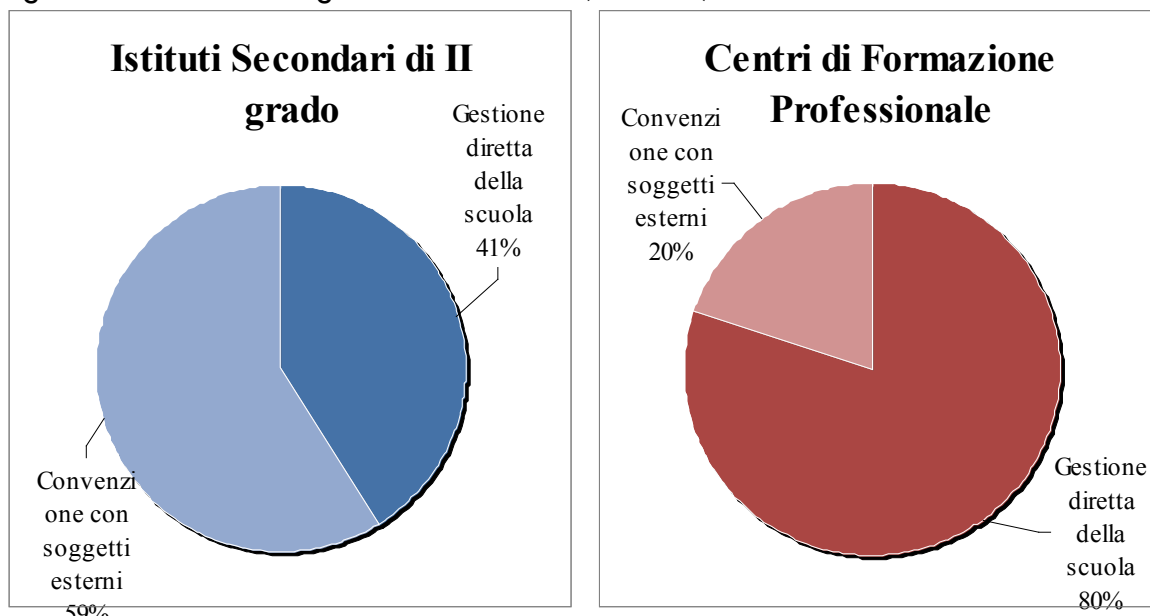
Nelle situazioni di instabilità economica gli Istituti cercano “soluzioni alternative”, come per esempio l'utilizzo di risorse interne alla scuola, oppure sono costretti a chiudere il servizio. Emerge però dalle parole dei partecipanti che il servizio di Sportello d'Ascolto è diventato una consuetudine ed è uno dei progetti a cui le scuole danno la priorità anche rispetto alle risorse.

<sup>7</sup> Il sistema leFP (Istruzione e Formazione Professionale) è un sistema di formazione secondaria, di competenza regionale, che si articola in percorsi di durata triennale e quadriennale, finalizzati al conseguimento di titoli di qualifica professionale e di diploma professionale.

#### 4.2.5. 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). 7 Istituti Secondari su 17 (41%) e 4 CFP su 5 gestiscono direttamente gli Sportelli/CIC. 10 Istituti Secondari su 17 (59%) e 1 CFP 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 un CFP possiede un servizio con periodicità di un anno solare (Figura 23).

Figura 23: Modalità di gestione dei servizi (valori %)



#### 4.2.6. 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. Gli Sportelli per docenti sono attivi in 11 Istituti, con una media oraria settimanale di 2 ore. Gli Sportelli per genitori sono attivi in 10 scuole con una media di apertura settimanale di 2,22 ore. Infine, solo 3 scuole permettono l'accesso allo Sportello ad altri tipi di utenti con una media oraria settimanale

di 2,33 ore. Nei 5 CFP, gli Sportelli sono aperti per gli studenti mediamente 4,40 ore alla settimana. Gli sportelli per docenti sono attivi solo in 2 CFP con una media oraria settimanale di 1,25 ore, mentre in 3 CFP 3 ore alla settimana sono dedicate ai genitori. Dai Focus Group emerge che i professionisti e i docenti che si occupano dello Sportello d'Ascolto si rendono disponibili una volta a settimana per alcune ore:

*“io decido un giorno della settimana, che poi è sempre lo stesso [...] poi loro si possono prenotare”* (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)

*“è a disposizione una volta alla settimana per gli studenti, per 3 ore”* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

La disponibilità oraria così limitata è data dalle scarse risorse a disposizione della scuola. Spesso i docenti che si occupano dello Sportello d'Ascolto si trovano subissati dalle richieste e sono costretti a supplire con ore aggiuntive non pagate per poter far fronte ai bisogni degli studenti:

*“Concretamente io oggi avevo la mia seconda ora a disposizione per la mia 1°P, sabato mi si è presentata una ragazzina ex 1°O che era la mia classe di tutoraggio l'anno scorso e mi dice “Prof, io ho deciso di smettere, facciamo due chiacchiere?” e io gli ho detto che domani ho un buco e quindi S. si è infilata lì... facciamo quello che possiamo insomma, ci arrangiamo così sostanzialmente [...] Tutto questo per dire che questo lavoro per far sì che abbia delle caratteristiche di serietà e di qualità è un lavoro molto impegnativo che porta via moltissime ore. Io sono la coordinatrice e a metà dell'anno scorso ho detto ai miei colleghi e collaboratori “da adesso in poi le dieci ore previste sono terminate quindi da adesso in poi non ci paga nessuno”* (Coordinamento – I.P.S.I.A. Parma)

Dalla maggior parte delle esperienze condivise emerge che il servizio di sportello è attivo durante l'orario scolastico:

*“noi rigorosamente dentro l'orario scolastico”* (Coordinamento – Istituto Professionale Parma)

Le motivazioni emerse sono principalmente due: per gli sportelli gestiti da docenti, il servizio è offerto nelle ore “buche” dei docenti stessi, e quindi durante la mattinata. Inoltre l'apertura dello sportello in orario pomeridiano necessiterebbe di personale aggiuntivo per tenere aperta appositamente la scuola. In alcune esperienze invece, lo sportello è totalmente fuori dall'orario scolastico, oppure a cavallo “tra dentro e fuori”:

*“abbiamo la dott.ssa che è disponibile una volta la settimana[...]il pomeriggio, perché la mattina non si può fare nulla, il pomeriggio diciamo dall'una e mezza”*  
(Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

*“è a disposizione una volta alla settimana per gli studenti per 3 ore, 2 ore in orario scolastico e un'ora fuori dall'orario scolastico, fa dalle 11 alle 14 in modo da dare la possibilità di non farlo sapere agli insegnanti e non farlo sapere ai genitori”*  
(Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)

Le motivazioni di questa scelta sono principalmente due: non disturbare il normale svolgimento delle attività della scuola e dare la possibilità ai ragazzi di accedere al servizio nella privacy più totale, potendo scegliere di non farlo sapere ai docenti o ai genitori.

Entrambi i tipi di organizzazione hanno vantaggi e svantaggi: poter accedere allo sportello durante l'orario scolastico è comodo per quegli studenti che non hanno la possibilità di tornare a scuola al pomeriggio o che non lo vogliono far sapere ai propri genitori. Di contro, l'accesso alla mattina fa sì che il ragazzo si debba assentare dalla lezione, chiedendo il permesso al professore e quindi rinunciando alla propria privacy. L'accesso al pomeriggio, al contrario, permette una maggiore privacy rispetto agli attori della scuola (compagni di classe, professori) ma esige un passaggio in più (tornare a scuola oppure fermarsi) che coinvolge necessariamente i genitori. In questo senso, l'esperienza del Liceo delle Scienze Umane, che possiede un servizio a cavallo tra dentro e fuori l'orario scolastico, è lungimirante in quanto va incontro alle diverse esigenze degli studenti.

Per quanto riguarda le interviste con gli studenti, in un solo caso si fa riferimento a uno sportello pomeridiano:

*“quindi se uno voleva prendere appuntamento doveva però sapere che lei ci sarebbe stata per dire il martedì pomeriggio dalle 2 alle 5 insomma”* (Liceo Classico - Parma)

Viene anche fornita un'interpretazione del perché si sia deciso di collocare il servizio in quella determinata fascia oraria:

*“Si sempre al pomeriggio, la mattina mai.. non so perché, magari perché uno studente che la mattina si assenta deve comunque giustificarsi e magari appunto*

*prova imbarazzo a dire che ha preso appuntamento da una psicologa ed è andato a parlare e comunque è un'assenza che devo giustificare sia che tu sia stato assente tutta la mattina sia che tu ti assenti soltanto per un'ora... secondo me farlo al pomeriggio dà uno spazio un po' più di privacy perché comunque al pomeriggio a scuola c'è poco o nessuno, magari c'è quel gruppo che si ritrova ma non c'è nessuno e lo studente non perde la mattinata" (Liceo Classico - Parma)*

Questa lettura è perfettamente in linea con le spiegazioni fornite da Dirigenti e docenti riguardanti lo stesso argomento.

Per quanto riguarda i CFP, c'è una sostanzialmente differenza rispetto agli Istituti Secondari. Dalle esperienze dei partecipanti emerge in grande misura come l'ascolto sia "diffuso", ovvero totalmente integrato e parallelo alle normali attività didattiche:

*"abbiamo impostato il nostro lavoro con dei colloqui iniziali di accoglienza e poi costantemente all'occorrenza siamo a disposizione di questi ragazzi, quindi non abbiamo una progettualità di 3 o 4 ore la settimana ma probabilmente anche più ore la settimana perché.. non abbiamo una nostra stanza, siamo noi che stiamo in aula" (Tutor – CFP Parma)*

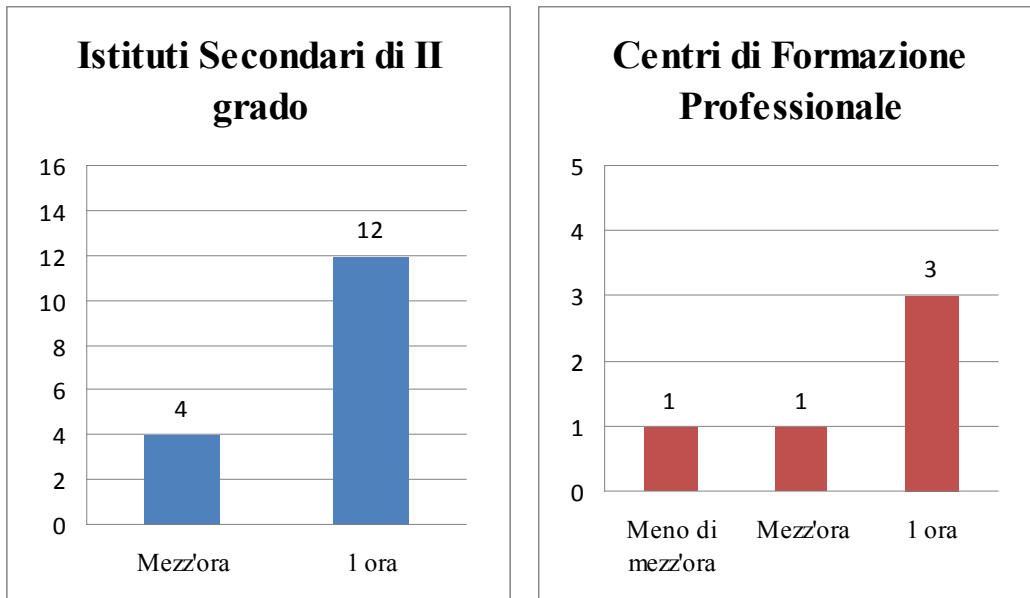
Questa peculiarità dei CFP ha una duplice valenza: la destrutturazione dell'ascolto e la sua "diffusione" sia oraria che spaziale, fa sì che i ragazzi abbiano molte più possibilità di essere ascoltati e che possano accedere a questo tipo di aiuto in maniera facile e non burocratizzata.

#### **4.2.7. Frequenza e durata degli incontri**

Per quanto riguarda la durata dei colloqui, ogni Istituto prevede proprie regole. Nel questionario si chiedeva di individuare il lasso di tempo medio dedicato a ogni incontro. Negli 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 servizi che offrono incontri della durata di un'ora, uno della durata di mezz'ora e uno di meno di mezz'ora (Figura 24).

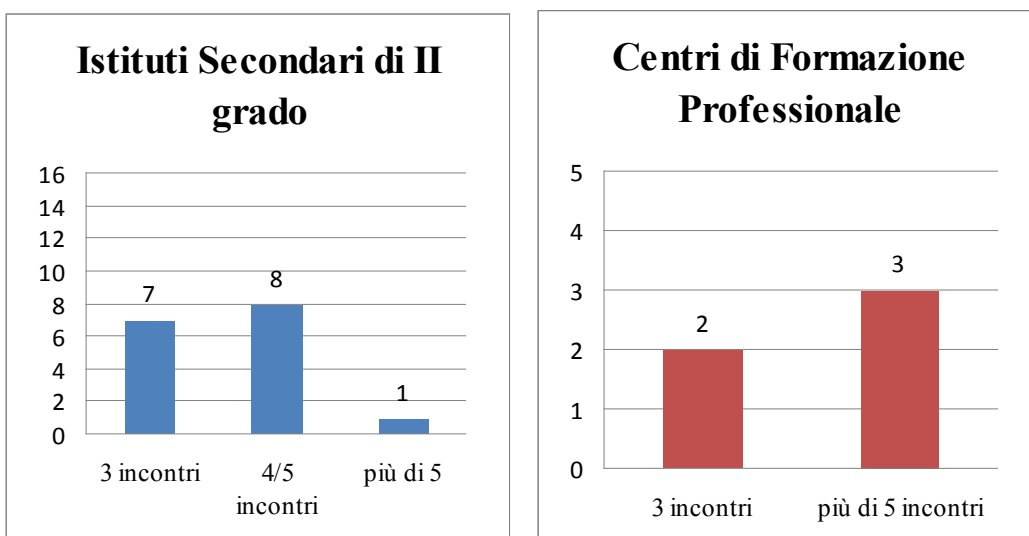


Figura 24: Durata media degli incontri



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 e 3 incontri nei restanti due casi (Figura 25).

Figura 25: Numero di incontri destinato a ogni utente



#### 4.2.8. 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 consentono un accesso libero durante l'orario di apertura, due tramite appuntamento telefonico e uno tramite prenotazione scritta o attraverso la mediazione di un insegnante o di un tutor (Figura 26).

Gli operatori raccontano che nella maggior parte dei casi l'accesso al servizio è del tutto libero e demandato allo studente che intende prendervi parte. Le modalità sono però varie. Attraverso la mediazione dei docenti:

*“i ragazzi vengono spontaneamente, alcuni vengono magari consigliati dall'insegnante” (Pedagogista – Agrario Parma)*

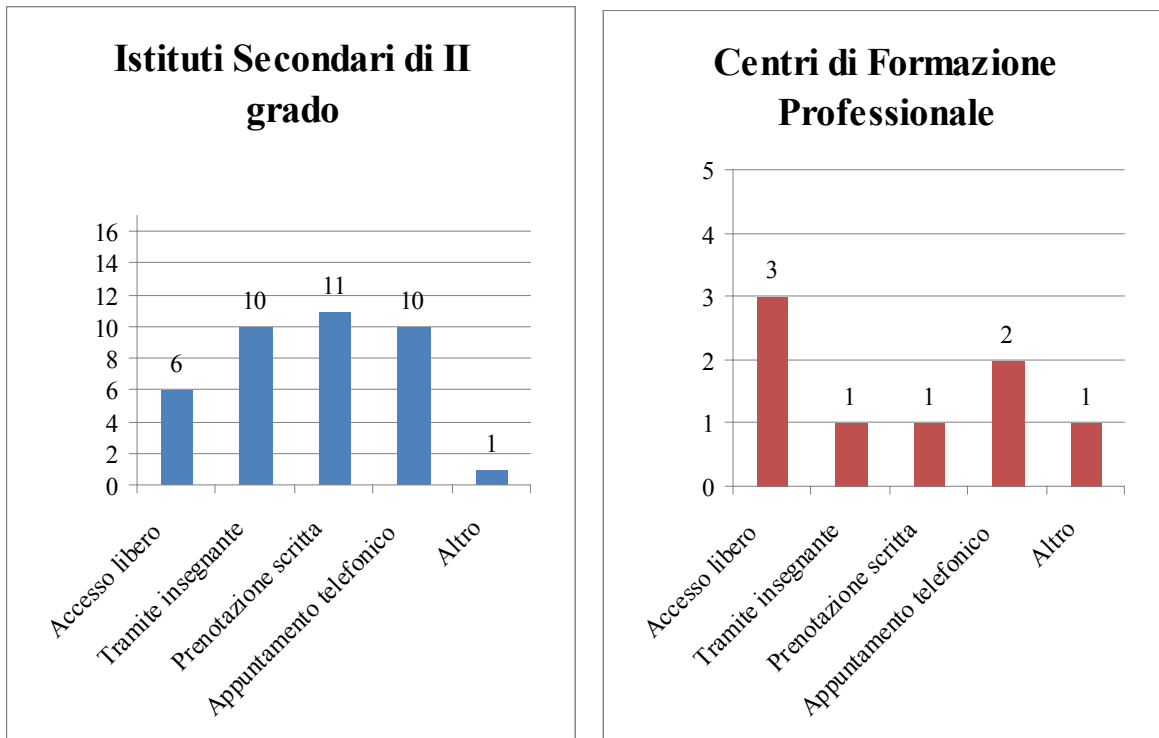
Attraverso un quaderno custodito dai bidelli:

*“c'è un quadernino che i bidelli hanno [...] i ragazzi chiedono di venire al punto di ascolto, i bidelli segnano” (Pedagogista – Agrario Parma)*

Oppure tramite prenotazione telefonica:

*“Lo sportello [...] funziona su prenotazione telefonica [...] c'è il mio numero di telefono sul volantino, i ragazzi mi chiamano e io prendo appuntamento [...] poi loro si possono prenotare però appunto telefonando direttamente a me” (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)*

Figura 26: Modalità di accesso ai servizi CIC / Sportelli d'Ascolto



Le modalità più diffuse sembrano essere la prenotazione tramite appositi calendari che sono localizzati in segreteria o presso il personale ATA, attraverso prenotazione telefonica direttamente allo psicologo oppure, nel caso di sportelli gestiti da docenti, tramite richiesta diretta. Alcuni tipi di prenotazione, come per esempio i calendari o la prenotazione telefonica, consentono di mantenere una maggiore privacy rispetto ad altre modalità.

L'accesso al servizio, in alcuni casi, è facilitato dalla mediazione degli insegnanti, che possono agire in due differenti modi: consigliando allo studente di usufruire del servizio o facendo un vero e proprio invio del ragazzo allo psicologo:

*“i ragazzi spesso sono inviati dagli insegnanti”* (Coordinamento – Istituto Professionale)

La mediazione degli insegnanti, in alcuni casi, si rivela molto utile, soprattutto per quei ragazzi che vorrebbero usufruire del servizio ma hanno delle resistenze (soprattutto vergogna o paura). I docenti in questi casi possono fungere da facilitatori, fornendo informazioni agli alunni, tranquillizzandoli sulla natura del servizio e incoraggiandoli.

Dalle due interviste con gli studenti, si evince che la modalità più frequente di accesso al servizio è la prenotazione di un appuntamento fatta direttamente dagli interessati:

*“in questa comunicazione, veniva dato il numero di telefono e la mail di questa dottoressa perché qualsiasi tipo di appuntamento doveva rimanere privato e quindi appunto chi poi voleva usufruirne era totalmente libero di contattare la dottoressa per prendere appuntamento” (Liceo Classico - Parma)*

*“chi voleva si poteva iscrivere a questo sportello e secondo me se non ricordo male era una cosa di iscrizione che, e poi si poteva parlare per mettersi d'accordo direttamente con lo psicologo per mettersi d'accordo sugli orari” (Liceo Artistico - Parma)*

Nei Centri di Formazione Professionale, data la presenza continuativa degli psicologi, anche le modalità di accesso sono molto libere:

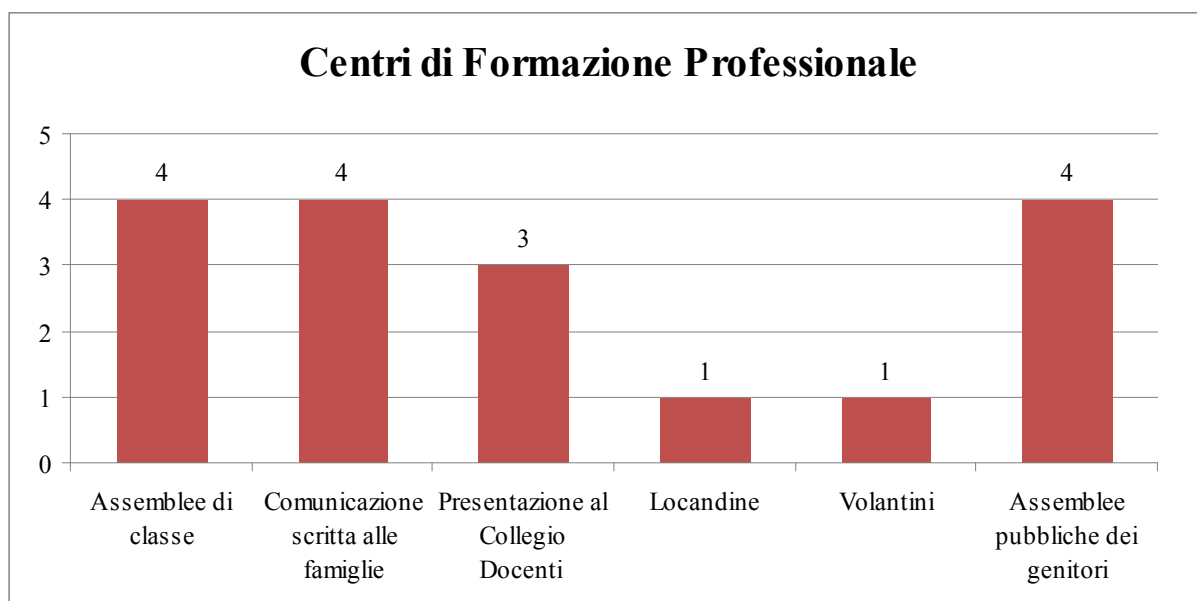
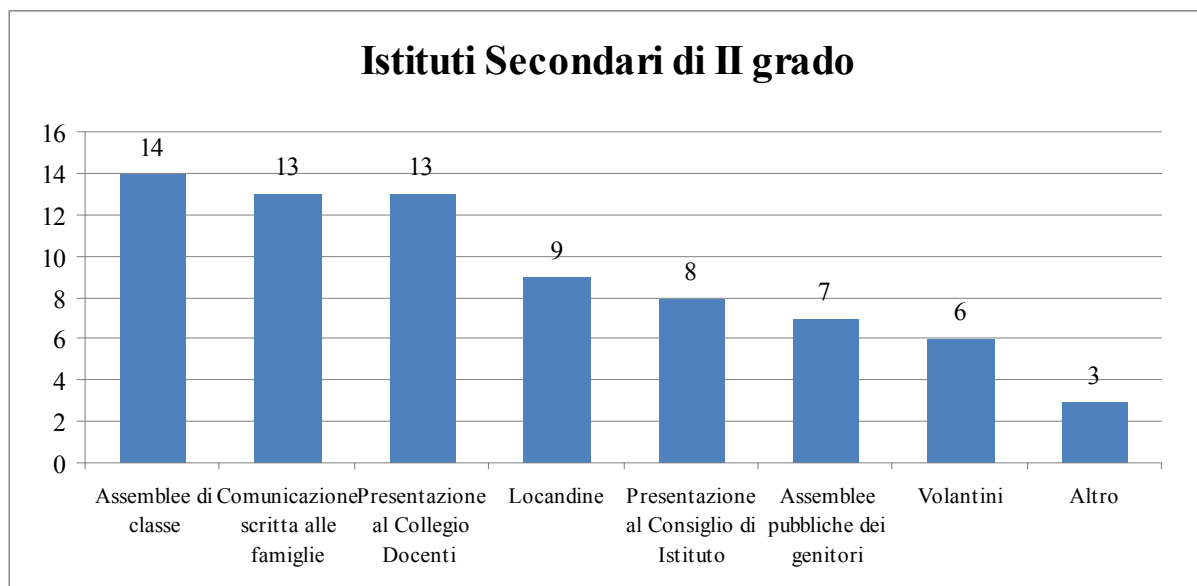
*“Essendo io residente e non andando ad appuntamento, l'accesso è molto facile perché i fruitori del servizio possono semplicemente bussare alla mia porta o incontrandomi chiedermi di parlare, ho fatto anche esperienze in altri centri dove c'era la cassetta delle richieste e quindi è atipica come esperienza mi rendo conto ma ha dei vantaggi” (Psicologo – CFP Parma)*

Gli studenti hanno un rapporto diretto con lo psicologo e possono facilmente rivolgersi a lui nel caso avessero bisogno di parlare, senza la necessità di prendere un appuntamento.

#### **4.2.9. 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.

Figura 27: Modalità di promozione del servizio all'interno degli Istituti



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 CFP, i metodi di diffusione più utilizzati sono la presentazione nelle assemblee di classe (4 casi), le assemblee pubbliche dei genitori (4 casi), la comunicazione scritta alle famiglie (4 casi) e la presentazione al Collegio Docenti (3 casi). In maniera più sporadica vengono utilizzate locandine e volantini (Figura 27).

Dai Focus Group emerge che la modalità prevalente attraverso cui il servizio di Sportello d'Ascolto viene promosso all'interno dei diversi Istituti è quella del giro di presentazione nelle classi:

*“come prassi all'avvio dello sportello d'ascolto chiediamo di avere la possibilità nelle prime di fare un incontro di presentazione in cui vengono.. intanto diamo un volto, un nome un cognome un volto a questo servizio, cerchiamo anche di usare modalità ludiche e dialogiche di modo che togliamo magari questa parvenza”*  
(Educatrice Cooperativa Sociale – Parma)

*“un'azione di informazione nelle classi appunto, non c'è promozione della cosa se non a livello formativo, è lo psicologo che fa il giro delle classi, ormai è conosciuto, tranne le prime dove si ferma un po' di più, presenta l'attività”*  
(Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

Questa modalità sembra molto efficace in quanto permette di dare un nome e un volto al responsabile (psicologo o docente che sia). Inoltre, in occasione della presentazione in classe, c'è la possibilità di esplicitare gli obiettivi del servizio e le modalità di accesso, rispondendo anche ad eventuali domande degli studenti e facilitando quindi la possibilità che questi ne usufruiscano in futuro. In concomitanza a questo tipo di presentazione, spesso vengono utilizzati anche altri canali, come ad esempio i volantini:

*“io tutti gli anni faccio un volantino che viene distribuito.. lo mettono nel POF, danno il volantino ai genitori [...] il volantino, c'è il mio numero di telefono sul volantino”* (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)

L'utilizzo del volantino è volto a lasciare un segno tangibile della presenza dello sportello e funge da promemoria per i mesi successivi alla presentazione.

Quando il servizio viene presentato solo tramite canali istituzionali, come per esempio le circolari interne alla scuola, le informazioni non girano sempre correttamente e lo sportello non viene utilizzato in quanto i ragazzi non sono a conoscenza della sua esistenza,

evidentemente poco attenti al contenuto della comunicazione istituzionale:

*“si perché anche il problema dell'informazione sullo sportello, che esiste ,dov'è, dov'è ubicato.. c'è una circolare ma poi nessuno lo sa! “Ma io non lo sapevo, non l'ho visto!” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)*

Pare ovvio che, se la promozione del servizio è fatta attraverso più canali, aumenta la possibilità che i ragazzi e i genitori vengano a conoscenza del servizio, incrementando anche le possibilità che ne usufruiscano:

*“nelle prime tutti gli anni facciamo un giro, io che sono la coordinatrice e la psicologa andiamo a presentarci, poi viene fatto un volantino che viene distribuito nelle classi, viene messo sul sito e di solito veniva presentata l'attività anche nelle riunioni delle prime, quando venivano incontrati i genitori delle prime” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma).*

In generale però in molte realtà sono i docenti che fanno promozione allo sportello, ponendosi come mediatori, informando i ragazzi sulla presenza del servizio ed educandoli alla possibilità di utilizzarlo.

Uno degli studenti intervistati segnala che nel suo Istituto, lo sportello non sembra essere promosso con modalità particolarmente efficaci:

*“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, non so ma io per prima magari non ci pensavo, 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” (Liceo Classico – Parma)*

Una promozione poco accurata porta inevitabilmente a una scarsa diffusione delle informazioni: capita così che i ragazzi non lo tengano in considerazione, o non se ne ricordino, anche in quei casi in cui avrebbero la necessità di chiedere un aiuto.

Gli studenti sottolineano che la scuola, però, non ha tutte le colpe. La promozione non è l'unico fattore che influenza la fruizione del servizio: essendo uno sportello a libero accesso, sta anche alla maturità degli studenti informarsi e trovare le motivazioni “interne”, personali, per accedervi:

*“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 da una parte il ragazzo non va incontro alla parte dello sportello comunque non si riesce a creare questo legame [...] 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” (Liceo Artistico - Parma)*

Tuttavia gli studenti ribadiscono che la promozione del servizio è di fondamentale importanza: una scarsa conoscenza da parte delle famiglie delle possibilità che la scuola offre, comporta il rischio che lo sportello sia ignorato e le risorse investite sprecate.

Nei CFP, essendo l’ascolto “diffuso”, le modalità di promozione sono molto diverse rispetto agli Istituti Secondari: in quei CFP in cui lo psicologo è una figura a sé stante, sono soprattutto i tutor d’aula a fare pubblicità al servizio, spronando i ragazzi a rivolgersi allo psicologo:

*“Quindi il tutor può fare anche promozione allo sportello, laddove l’argomento diventa troppo personale o quando non è più uno sfogo [...] qualcosa che non è discutibile con la persona che ti segue a livello prettamente didattico” (Tutor – CFP Parma)*

Nel caso in cui lo psicologo sia anche un docente, le ore di lezione possono diventare un pretesto per presentare il servizio e fornire informazioni:

*“io ho la fortuna che facendo anche la docente ce lo infilo in mezzo sempre questa cosa [...] del lavoro dello psicologo, spesso loro sono curiosi e mi chiedono quando faccio la docente.. e poi magari mi arriva dopo in sportello” (Psicologa – CFP Parma)*

In quei CFP in cui l’ascolto viene fatto direttamente dai tutor d’aula, una promozione istituzionale non è necessaria, in quanto il servizio è legato all’attività del tutor ed è quindi ben conosciuto dagli alunni.

#### **4.2.10. La questione delle autorizzazioni dei genitori**

Durante un Focus Group, è stata sollevata la spinosa questione relativa alle autorizzazioni che vengono chieste ai genitori, per permettere ai figli minorenni di usufruire del servizio di Sportello d’Ascolto, qualora questo sia gestito da uno psicologo. Questa procedura è



motivata dall'Articolo 31 del Codice Deontologico degli Psicologi, che recita:

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

Le scuole mettono in atto due tipi di procedure: richiedono un'autorizzazione generale a tutti i genitori, solitamente all'inizio dell'anno, che permette ai figli di usufruire del servizio nel caso ve ne fosse la necessità:

*“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)

In alternativa viene fatta girare una lettera informativa e si chiede l'autorizzazione dei genitori solo per quegli alunni che decidono di usufruire del servizio. Spesso, in questi ultimi casi, è lo stesso psicologo che richiede la liberatoria:

*“io faccio un'informazione a tutte le famiglie per l'attivazione di tutti questi sportelli all'interno dell'Istituto sul sito ecc. ecc, 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)

Non è ben chiaro come venga stabilita questa soglia che decreterebbe la necessità dell'autorizzazione del genitore: legalmente, lo psicologo, necessita del via libera di chi esercita la patria potestà fin dal primo incontro, ed infatti la psicologa di questo Istituto ha fatto formale richiesta di ottenere questo tipo di documento. A volte però i servizi si comportano in modo “flessibile”, consentendo anche ai minorenni di accedere senza autorizzazione, almeno nei primi incontri, per salvaguardare il loro diritto ad essere ascoltati ed aiutati:

*“è una questione centrale, che fra l'altro riguarda anche l'ambito sanitario nel senso che noi, parliamo di minori, per accedere ai servizi dell' AUSL, formalmente c'è bisogno del consenso di entrambe i genitori, tranne lo spazio giovani dove per legge, la legge consente in qualche modo l'accesso, per una questione della legge sui consultori, questa normativa viene usata estensivamente per consentire una forma di accesso anche allo psicologo per quanto riguarda la consultazione, se poi c'è bisogno di un intervento più significativo chiaramente allora c'è bisogno del consenso dei genitori però... questa cosa è in alcuni servizi tassativa, nel senso*

*che se non c'è il consenso il servizio non da appuntamento, in alcuni servizi, come il nostro, mai c'è il consenso di entrambe e ci interessa che ci sia il consenso di almeno un genitore ma se non c'è al primo incontro magari lo cerchiamo successivamente, insomma, lo interpretiamo più morbidamente, assumendoci dei rischi da questo punto di vista ma comunque prendendoci la responsabilità” (Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)*

Le problematiche relative alla richiesta di questa autorizzazione sono dettate dal fatto che non tutti i genitori autorizzano i figli ad accedere al servizio:

*“Da noi qualcuno soprattutto da parte delle famiglie ha difficoltà ad accettare questo, ce ne rendiamo conto quando all’inizio dell’anno c’è da accettare che il figlio possa andare dalla psicologa, da che cosa ce ne rendiamo conto? All’inizio dell’anno sulle prime quando chiediamo la liberatoria alle famiglie “sottoscritto genitore autorizzo il figlio a...” tante volte, diverse persone in proporzione non autorizzano a” (Vicario Dirigente – I.P.S.I.A. Parma)*

*“c’è ancora questa diffidenza, diciamo così, 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, per esempio... me lo dice formalmente, me lo scrive” (Dirigente I.T.C. Parma)*

Questa mancata autorizzazione è legata alla difficoltà di certe famiglie ad accettare e a comprendere il ruolo dello psicologo all’interno della scuola (si veda paragrafo 4.3.). Il tutto si ripercuote però sulla possibilità per il minore di accedere a questo servizio, anche quando ne senta reale necessità. Viene proposta inoltre un’altra spiegazione relativa alla mancata concessione dell’autorizzazione da parte dei genitori:

*“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... poi abbiamo realtà di famiglie che sono seguite dai servizi sociali e che già hanno un loro contatto con la psicologa presente sul territorio e altri che hanno 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 e allora si interviene come diceva lei col supporto nel caso delle prime del tutor o coordinatore per andare a vedere cosa si nasconde dietro questo...” (Vicario Dirigente I.P.S.I.A. Parma)*

I partecipanti propongono spiegazioni diverse alla mancata autorizzazione da parte dei genitori: in alcuni casi può essere motivata da differenze culturali e in altri casi dal pregresso

inserimento della famiglia nei canali di aiuto del territorio (e quindi già in contatto con professionisti dell'aiuto). Nel caso in cui non si ravvisino motivazioni chiare e specifiche, il rifiuto potrebbe celare un qualche tipo di disagio o problema: in questi casi, comunque difficili da identificare, l'intervento dei coordinatori o degli insegnanti potrebbe essere di aiuto per fare chiarezza sulla situazione.

Al di là delle differenti spiegazioni fornite, i partecipanti sono concordi nel descrivere la necessità di richiesta dell'autorizzazione come un grande limite, che va a ledere il diritto di ascolto dei minori:

*"il fatto del genitore che nega l'autorizzazione.. cioè questa è la prima domanda che mi sono fatto, perché per me l'alunno dovrebbe avere un diritto all'ascolto, un diritto a potersi iscrivere e poter scegliere anche con chi parlare e questo per me è uno dei diritti"* (Responsabile Ufficio Scuola Parma)

*"avere la mediazione della famiglia è importante ma non può essere la condizione sine qua non per poter accedere a un altro luogo di aiuto, che è un luogo pubblico"* (Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)

Il ruolo dell'Ordine degli Psicologi è considerato centrale in questa situazione:

*"Perché qui va in conflitto con quello che è soprattutto indicazione molto perentoria dell'Ordine degli Psicologi, quindi lo psicologo per tutelare la sua professionalità è obbligato.. e però si creano poi queste situazioni dove se tu hai un genitore che non autorizza ma il ragazzo avrebbe desiderio o bisogno il consulente non può ascoltarlo..."* (Educatrice Cooperativa Sociale Parma)

*"Io sono uno psicologo, ma credo che l'Ordine degli Psicologi abbia un ruolo non tanto felice nel senso che probabilmente per difendere la professione ha assunto una posizione che poi rischia di essere un po' disincentivante e su questo bisognerebbe anche aprire un dibattito, perché forse questa cosa è stata fatta con una finalità benevola..."* (Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)

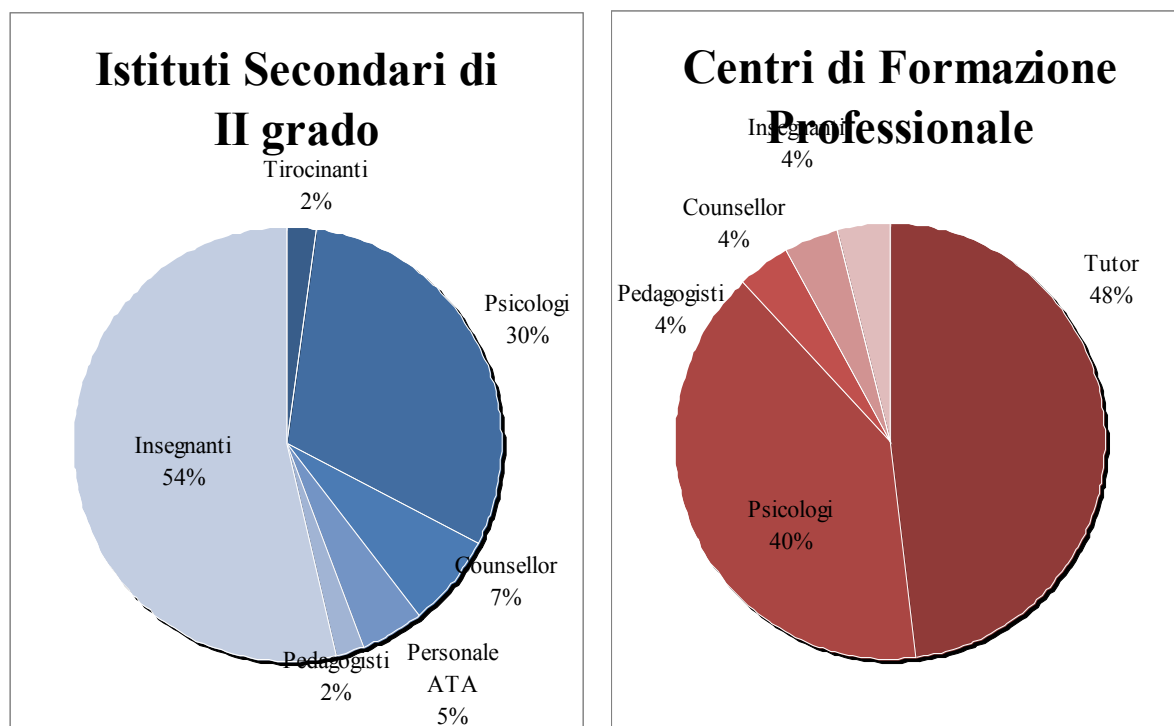
I partecipanti ritengono necessaria un'azione volta alla salvaguardia del diritto di ascolto dei minori, in particolare a scuola, che prescindano dal consenso di chi esercita la patria potestà:

*"questo è un tema grosso secondo me da affrontare.. sarebbe davvero molto importante se ci fosse un parere autorevole come quello del Garante che dice, o qualcuno che possa dire, garantiamo il diritto dei minori all'ascolto, perché io credo che questa sia una questione centrale"* (Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)

### 4.3. Operatori e professionalità

Negli Istituti Secondari di II grado sono coinvolte complessivamente 43 operatori 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 CFP sono coinvolti 25 operatori, nello specifico 12 tutor (48%), 10 psicologi (40%), 1 pedagogista, 1 counsellor e 1 insegnante (Figura 28).

Figura 28: Professionalità coinvolte nei servizi (valori %)



Dall'analisi emerge che la figura dello psicologo è presente in quasi tutti i servizi, anche se con modalità differenti. In certi Istituti lo psicologo è il solo ed unico responsabile dello sportello e si occupa personalmente della gestione dei casi:

*“abbiamo un'esperienza di sportello d'aiuto collegata ad una psicologa esterna alla scuola”* (Funzione Strumentale – I.T.I.S. Parma)

In altri Istituti invece, lo psicologo è solo una delle figure che compongono il servizio di

sportello, a fianco degli insegnanti che si rendono disponibili. Spesso in questi casi, lo psicologo è utilizzato per le situazioni cosiddette "gravi", ovvero per quelle questioni che gli insegnanti non si sentono di affrontare, che richiedono competenze specifiche (che esulano da questioni strettamente didattiche o di apprendimento) e che hanno bisogno di un approccio professionale diverso:

*"Se all'interno di questi colloqui con i docenti che sono una sorta di filtro, sia i tutor delle prime e delle seconde, sia quelli rivolti alle terze quarte quinte, emergono delle problematiche importanti, in qualche modo segnaliamo questo alla psicologa d'Istituto" (Dirigente I.T.C. Parma)*

Gli insegnanti fungerebbero quindi da filtro rispetto a quelle situazioni più "gravi" che, una volta individuate, vengono indirizzate allo psicologo per un'analisi approfondita.

A parte gli insegnanti, la figura dello psicologo non è la sola che si occupa della gestione degli Sportelli d'Ascolto:

*"io sono pedagoga educatrice, infatti appena si può noi lo diciamo, che la figura dell'educatore va con i ragazzi e lo psicologo con gli adulti" (Pedagoga – Istituto Tecnico Agrario Parma)*

Sono presenti quindi anche altre figure professionali, nella maggior parte dei casi educatori o pedagogisti, che seguono il servizio di Sportello d'Ascolto. La questione delle figure professionali diverse da quella dello psicologo è controversa: alcuni sostengono che lo psicologo è il professionista che ha le competenze per potersi occupare di un servizio di questo tipo:

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

altri invece credono che l'ascolto in ambito scolastico possa essere fatto anche da altri tipi di figure:

*"questo sia che sia la pedagoga 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)*

Sono necessari però strumenti specifici ed è importante fare attenzione ad alcune questioni che potrebbero necessitare di un intervento specializzato:

*“però mi sembra che poi qualcuno che lo fa professionalmente deve avere strumenti secondo me anche significativi di lavoro, io non credo che sia un lavoro solo da psicologi, credo che possa essere fatto anche da altre figure ma c'è bisogno di capire quando le entità e i possibili sviluppi di alcune questioni vanno oltre” (Responsabile AUSL Programma Adolescenza - Parma)*

Dai dati emerge che le realtà che sembrano funzionare meglio, sono quelle in cui diverse professionalità lavorano insieme con la stessa finalità, ovvero la promozione del benessere dello studente a scuola: la collaborazione di docenti, psicologi e altri professionisti fa sì che l'obiettivo perseguito dallo sportello sia portato avanti con il contributo di più attori che hanno punti di vista diversi e mediante la messa in campo di molteplici risorse. La commistione di diverse competenze apporta al servizio un valore aggiunto dato dalla simultaneità dei punti di osservazione e azione dei professionisti coinvolti:

*“il confine tra norma e patologia, quella zona grigia si è enormemente allargata quindi ci sono tante professionalità che si possono integrare ed è difficile stabilire un confine rigido di dove arriva l'educatore e dove arriva lo psicologo, c'è una zona grigia dove un intervento a più mani e più occhi è auspicabile” (Educatrice Cooperativa Sociale – Parma)*

Dalle interviste con gli studenti, emerge che in entrambe le esperienze lo sportello era tenuto da uno psicologo:

*“era uno sportello [...] con uno psicologo sempre solamente uno che seguiva i vari ragazzi singolarmente” (Liceo Artistico – Parma)*

*“c'è sempre stato questo sportello d'ascolto nel senso che c'era una dottoressa, una psicologa che non era sempre la stessa tutti gli anni, tendeva a cambiare” (Liceo Classico Parma)*

All'interno dei CFP, invece, vi è una grande varietà di figure professionali coinvolte nel servizio di ascolto. Essendo lo sportello un servizio completamente integrato con la realtà del centro, spesso le figure professionali che se ne occupano sono le stesse che rivestono anche altri ruoli, come ad esempio docenti, tutor d'aula o coordinatori:

*“nel nostro caso è una tutor che ha terminato da poco la formazione in counseling*

*e una delle persone che si è occupata in questi anni dello sportello è una docente [...] di comunicazione laureata in psicologia” (Tutor – CFP Parma)*

La figura del tutor risulta essere di grande rilievo all'interno dei Centri di Formazione in quanto è la persona che si relaziona con maggiore frequenza ed è più a stretto contatto con i ragazzi. In alcuni CFP, la persona del tutor coincide con la figura dello psicologo: questa sovrapposizione non è esente da rischi:

*“è una figura molto sporca perché è il tutor, è lo psicologo ed è pubblico ufficiale per quanto ci riguarda, quindi abbiamo a che fare con dei minori che nel caso in cui ci vengono a raccontare qualcosa che mette in pericolo loro [...] cosa fai? (Tutor – CFP Parma)*

Da una parte il tutor-psicologo è una figura privilegiata, in quanto trascorre molto tempo all'interno della classe, il suo rapporto con gli studenti è stretto e questo facilita la possibilità che i ragazzi si aprano e condividano i propri problemi. Dall'altra invece, questa figura si trova a cavallo tra un ruolo prettamente scolastico-disciplinare (tutor) e un ruolo di aiuto alla persona (psicologo), combinando diverse competenze e responsabilità e complicando non poco la gestione.

#### **4.3.1. Atteggiamento nei confronti dello psicologo/dello sportello**

In questa parte dei Focus Group è stato chiesto ai partecipanti quali sono gli atteggiamenti degli utenti (studenti, professori e docenti) nei confronti dello psicologo e, più in generale, verso il servizio di Sportello d'Ascolto. Molti degli intervistati convergono sul fatto che la figura dello psicologo è controversa e che, nonostante tutto, crea ancora dubbi e difficoltà negli adolescenti e nei genitori che si accingono ad avvicinarsi a tale figura.

Un cospicuo numero di partecipanti sostiene però che le cose sono molto cambiate rispetto al passato e che ora la figura dello psicologo è maggiormente accettata. I motivi di questo cambiamento sono molteplici: la maggiore fiducia che i genitori accordano al servizio, la presenza nelle scuole da numerosi anni, che ha fatto sì che lo sportello si integrasse con la comunità scolastica e fosse maggiormente accettato, il passa parola dei ragazzi che, una volta provato il servizio ne restano soddisfatti e cambiano i loro atteggiamenti.

Per quanto riguarda i genitori, lo psicologo è passato da essere una minaccia ad essere una 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)*

Anche per gli studenti le cose sono cambiate: mentre prima lo psicologo era visto come “il dottore dei matti”, ora, vuoi per una maggior sensibilità dei ragazzi verso questo argomento, vuoi perché lo psicologo a scuola è diventata una consuetudine, in molti casi le attribuzioni erranee e/o stereotipate sono svanite:

*“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)*

Non tutti però concordano: alcuni partecipanti sostengono invece che atteggiamenti pregiudiziali verso lo psicologo esistano tuttora e che la figura dello psicologo sia ancora additata e controversa, sia nell’immaginario dei ragazzi:

*“patologizzano la figura” (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)*

*“oppure si vergognano perché pensano che il CIC sia per chi ha problemi gravi per i matti.. e il fatto che sia un posto per chi ha problemi molto grandi quindi “no, io lì non ci vado, lì ci va la gente un po’ spostata” (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Sociali Parma)*

Sia in quello dei genitori:

*“No, non vogliono andare dallo psicologo [...] si 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” (Dirigente – I.T.C. Parma)*



Più che su ragioni "reali", le paure degli utenti sembrano fondate su atteggiamenti pregiudizievole da sempre associati alla figura dello psicologo. Le peculiarità della fase adolescenziale, caratterizzata dalla costruzione dell'identità e dalla ricerca di un ruolo nella società, fanno sì che i ragazzi calibrino bene ogni loro comportamento, in modo da non contaminare un'immagine di sé ancora in costruzione ed estremamente fragile. Per questo motivo tendono a mettere in campo resistenze nei confronti di questo servizio, che potrebbe andare a ledere la reputazione, l'immagine "pubblica" che giorno per giorno tentano di costruirsi.

Alcune scuole cercano di ovviare a queste resistenze impiegando professionisti diversi dallo psicologo:

*"prima avevamo sempre uno sportello d'ascolto ma con degli educatori perché la figura dello psicologo faceva fatica ad affermarsi, proprio dal punto di vista, come posso dire... dell'accettazione da parte dei colleghi e quindi attraverso educatori e poi varie figure professionali..." (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico)*

Sembra inoltre che vi siano delle differenze legate al genere degli utenti: i maschi sarebbero più diffidenti delle femmine nell'avvicinarsi a questo tipo di servizio:

*"In genere sono più diffidenti i maschi rispetto alle femmine, le ragazze più di buon grado vanno e richiedono aiuto o vanno a fare questi colloqui con docenti o con la psicologa d'Istituto o con l'educatrice, i maschi invece sono molto più diffidenti o non sono abituati ad aprirsi a parlare di sé e sono l'utenza però in genere più problematica" (Dirigente – I.T.C. Parma)*

Questa differenza è attribuita alla diversità tra maschi e femmine: i primi più riservati e meno portati a parlare dei loro problemi, le seconde più aperte e più abituate a confrontarsi con amici e conoscenti.

Per quanto riguarda le interviste con gli studenti, in entrambe i casi è emerso che la figura dello psicologo crea ancora resistenze, sia dovute alla salvaguardia dell'immagine pubblica:

*"diciamo che questo tipo di pregiudizio i ragazzi lo possono pensare nel momento in cui devono dire ad altri che vanno dallo psicologo, magari 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 magari deve fidarsi e quindi o si sente di dirlo ad un amico intimo oppure secondo me farlo"*

*sapere anche a livello di classe può essere.. 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 e quindi appunto magari si diventerebbe più vulnerabili davanti agli altri quindi magari si tende a nascondere per questo motivo” (Liceo Classico - Parma)*

Sia per una sorta di paura inconscia verso un qualcosa 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” (Liceo Artistico Parma)*

Anche all’interno dei CFP, gli operatori rilevano le stesse preoccupazioni sollevate nell’ambito degli Istituti Secondari, che vedrebbero gli studenti “spaventati” dalla figura dello psicologo:

*“noi lo chiamiamo più sostegno extra scolastico perché si, 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)*

Le spiegazioni che gli operatori danno del fenomeno sono diverse: la prima è la non conoscenza del servizio di ascolto e la non capacità di certi nuclei famigliari di comprenderne a pieno gli obiettivi:

*“magari anche alle famiglie che non sono formate sulla differenza tra psicologo, psicoterapeuta psichiatra ed educatrice e quindi [...] perché non hanno la formazione e gli strumenti per capire che cosa fa uno psicologo a scuola e quindi la parola psicologo ancora un pochino spaventa” (Tutor – CFP Parma)*

La seconda spiegazione, come per gli Istituti Secondari, è relativa alla delicata fase dell’adolescenza:

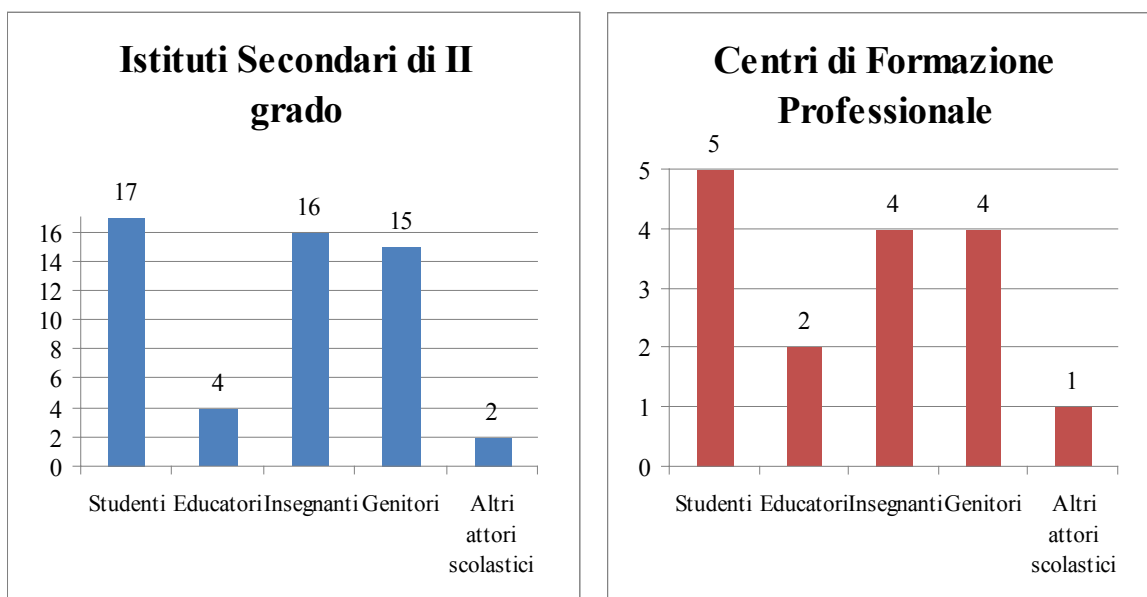
*“in quell’età lì, da adolescenti, sono in cerca di un ruolo nella società e quindi magari vado dallo psicologo mi etichettano come quello che va dallo psicologo e quindi magari stanno lontani e invece è quella fascia lì che secondo me bisogna avvicinare” (Psicologa – CFP Parma)*

#### 4.4. Utenti e attività

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 CFP, con servizi che si rivolgono agli studenti in cinque casi su cinque, a insegnanti e genitori in quattro casi, in due casi agli educatori e alle altre figure presenti all'interno della scuola (Figura 29).

Figura 29: Categoria di utenti a cui i servizi si rivolgono



Dai racconti degli operatori emerge che l'utenza degli sportelli è varia e dipende dalle scelte di ciascuna scuola. Un cospicuo numero di servizi risulta essere aperto a tutti, studenti, genitori e docenti:

*“invece il nostro è uno sportello aperto a tutti, insegnanti, genitori, ATA, a tutti”*  
(Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)

Di altri servizi invece, non viene specificato se siano rivolti a tutti, ma i partecipanti raccontano di esperienze con i docenti:

*“la cosa che io reputo molto positiva che è avvenuta l'anno scorso è che abbiamo fatto della formazione con gli insegnanti e si sta aprendo sempre di più la collaborazione con gli insegnanti” (Psicologa ITC e Liceo Scientifico Parma)*

Con i genitori:

*“dal primo anno che è arrivata la dott.ssa abbiamo detto “allarghiamo” quindi un piccolo corso con i genitori, che è stata una fatica tremenda e il risultato... nonostante fosse qualitativamente significativo!” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)*

Salvo rari casi, in cui gli sportelli sono tassativamente aperti solo per i ragazzi:

*“abbiamo un po' il problema dell'ingerenza dei genitori, cioè noi ci teniamo molto a distinguere i ruoli, cioè lo sportello d'ascolto è per i ragazzi e deve essere tenuto separato dai genitori e talvolta ci sono questi genitori che telefonano e vogliono essere ricevuti loro e quindi bisogna un po' dirimerli” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)*

In linea di massima gli Sportelli d'Ascolto sembrano essere realtà molto flessibili, in grado di accogliere tutti gli attori che gravitano intorno al mondo della scuola. Nonostante lo scarso numero di ore, dovuto alle mancanti risorse economiche, gli sportelli riescono ad assorbire le richieste che provengono, sempre più spesso, anche da docenti e genitori.

Relativamente alla possibilità per lo psicologo di intervenire nei Consigli di Classe, sia per monitorare le situazioni degli studenti, sia per compiere un lavoro sul Consiglio di Classe stesso, alcuni insegnanti si esprimono positivamente:

*“io l'ho detto ai miei colleghi, siamo molto bravi a mettere nell'ordine del giorno dei consigli di classe “analisi dei casi difficili”... io non so, se trovo la scuola chiedo il trasferimento, la scuola dove all'ordine del giorno del Consiglio di Classe c'è “analisi del Consiglio di Classe” (Coordinamento – I.P.S.I.A. Parma)*

Dalle esperienze emerse, risulta chiaro che gli attori che gravitano intorno all'organizzazione e alla gestione degli sportelli, sono abbastanza consapevoli che un servizio di questo tipo non solo è utile a tutti gli attori del contesto scolastico, ma anche che un'azione sinergica da più fronti può incrementare i risultati che questo servizio è in grado di raggiungere.

Per quanto riguarda l'utenza, nei CFP la possibilità di ascolto è estesa a tutti gli attori :

*“il lavoro è sia con loro che con le famiglie perché poi in qualche modo riusciamo ad agganciarle e a chiedere una collaborazione, molto difficile ma in qualche modo riescono a contribuire nei loro limiti [...]anche rispetto ai docenti lavoriamo anche su di loro, più che altro lavorare sono loro che vengono a chiederci consigli rispetto alla gestione” (Tutor – CFP Parma)*

La Formazione Professionale fa dell'ascolto e della condivisione uno dei suoi pilastri fondanti: l'incontro con le famiglie e il confronto con loro sulla vita scolastica dei figli è parte integrante del percorso formativo proposto da questi centri. Il coinvolgimento dei genitori può essere organizzato in modo sistematico, come si evince dalle parole di questa psicologa:

*“negli scorsi anni, quando avevamo più finanziamenti, era proprio organizzato così, un primo colloquio di accoglienza, un colloquio intermedio e uno finale, proprio istituzionalizzato... e due colloqui con le famiglie, per ciascun ragazzo [...] Forse a volte è un po' imposta però obbligava il genitore a venire ed ad interessarsi a quello che succedeva e ad avere un monitoraggio di almeno 2/3 incontri” (Tutor – CFP Parma)*

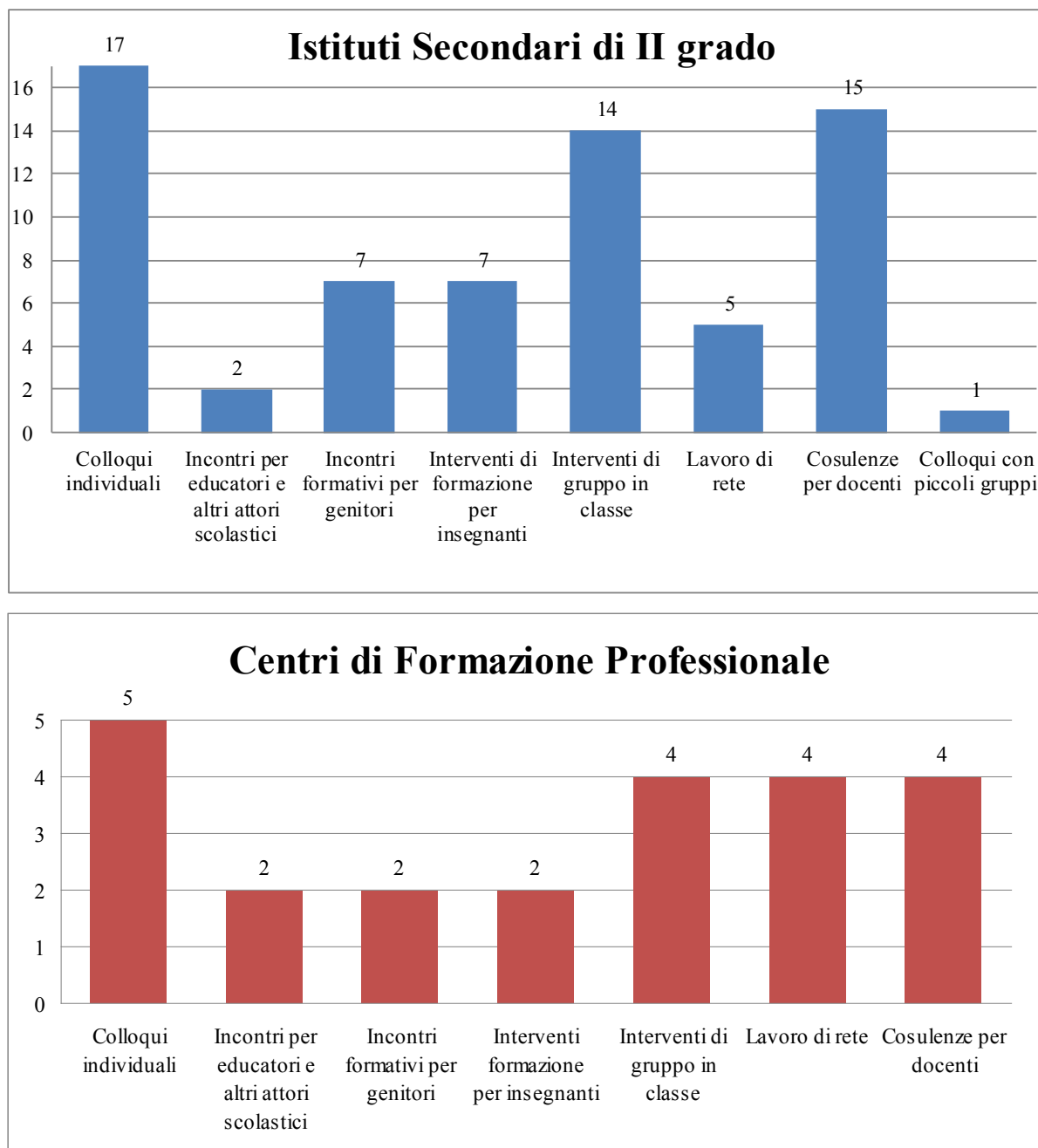
Questa metodologia organizzata mira a “tenere” i genitori all'interno del percorso dei figli, coinvolgendoli e “costringendoli” ad interessarsi a quello che succede dentro la formazione professionale.

#### 4.4.1. 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. 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 con piccoli gruppi di studenti (5,8%, N=1).

Figura 30: Attività previste dai servizi attivi negli Istituti



Per quanto riguarda i CFP, tutti i servizi presenti effettuano colloqui individuali. La maggioranza si occupa anche di interventi di gruppo in classe e consulenza per docenti (N=4). Il lavoro di rete è diffuso (N=4,) mentre, in maniera minore, i servizi si occupano di incontri per educatori e altri attori scolastici, incontri per genitori e per insegnanti (N=2) (Figura 30).

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. Il 100%

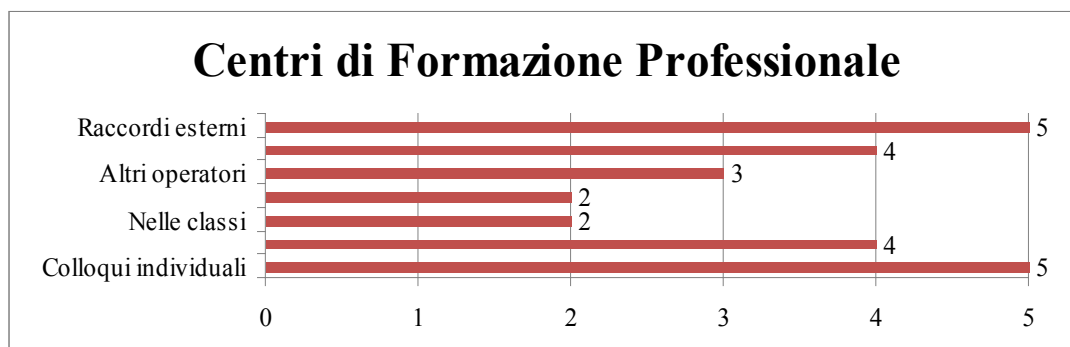
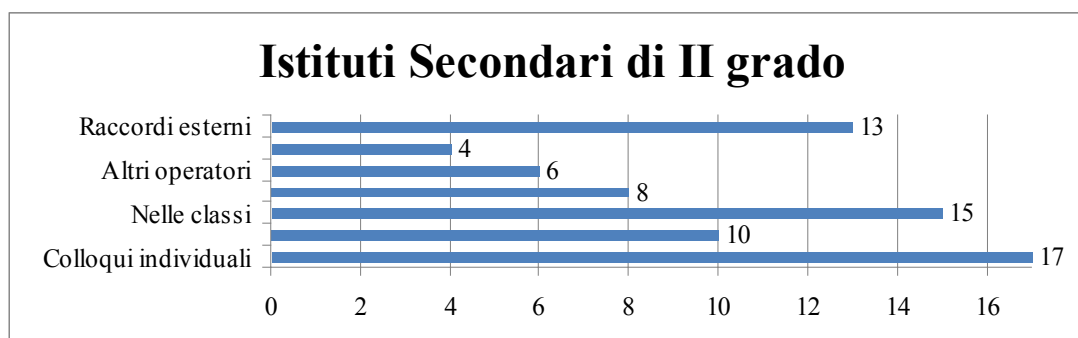
degli Istituti di secondo grado (N=22) e dei CFP (N=5) offrono un servizio di colloquio individuale. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, l'88% (N=15) organizza incontri nelle singole classi, il 76% (N=13) è in raccordo con altri servizi esterni nel caso in cui si presentino situazioni particolari. 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 raccordo con servizi esterni nell'eventualità di casi particolari. Quattro servizi organizzano incontri in piccoli gruppi e attivano altri servizi per gli studenti che ne fanno richiesta.

Tre mettono a disposizione altri operatori per i colloqui con gli studenti e due organizzano incontri nelle classi e nei Consigli di Classe (Figura 31).

Figura 31: Tipi di attività proposte dai servizi



I Focus Group confermano che in tutti gli Istituti Superiori si effettuano sia colloqui individuali, che sembrano essere il metodo privilegiato di funzionamento dello sportello, ma anche interventi sul gruppo classe, organizzati in relazione a una progettualità ben precisa oppure su richiesta specifica di un docente, qualora si ravvisino situazioni difficili. Il tipo di prestazioni varia anche in base al tipo di scuola e alle sue esigenze specifiche, per esempio:

*“I colloqui individuali non sono stati molto numerosi al Liceo mentre invece all’ITC la parte più importante dell’attività è quella dei colloqui individuali anche se poi nel corso degli anni mi sono trovata ad intervenire in classe” (Psicologa – I.T.C. e Liceo Scientifico Parma)*

*“è sostanzialmente su quattro livelli diciamo, quello per gli studenti che è quello che occupa il grosso delle ore diciamo [...] la stragrande maggioranza di queste vanno nei colloqui individuali che sono appunto individuali con disponibilità settimanale del professionista, dello psicologo” (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)*

La tipologia di intervento è quindi calibrata a seconda delle esigenze della scuola, della classe e dei singoli studenti.

Da alcuni partecipanti emerge che l’organizzazione e le proposte dello sportello dovrebbero rispecchiare i bisogni emergenti dei ragazzi e che le scelte organizzative dovrebbero essere fatte in relazione a criteri di utilità ed efficacia.

Nello specifico, alcuni partecipanti evidenziano che l’ascolto individuale si sta dimostrando maggiormente utile rispetto agli interventi sul gruppo classe rispetto al passato, poiché le esigenze dei ragazzi vanno sempre più in quella direzione:

*“perché è molto più facile anche se è difficoltoso lavorare col singolo rispetto ad un contesto di gruppo, negli anni precedenti quando c’era l’era dei progetti abbiamo sempre fatto tutta una sfilza di progetti sui gruppi, probabilmente non si riesce più perché l’esigenza dell’adolescente di adesso è di un ascolto anche se difficoltoso ma individuale” (Vicario Dirigente - I.P.S.I.A. Parma)*

*“secondo me risponde più ad un bisogno che c’è adesso di una risposta più individualizzata, io non ho fatto analisi di questo tipo, ho visto che nel corso degli anni si è andato più in questa direzione e sono un po’ calate le richieste di intervento nel gruppo classe” (Educatrice Cooperativa Sociale Parma)*



In ogni caso, come dice l'educatrice, non sembra che le scelte di orientare le attività verso il gruppo o la consulenza individuale siano fatte a partire da una valutazione sistematica o da un intento di pianificazione specifica; sembra piuttosto che si segua la tendenza, che emerge di volta in volta a partire dalle richieste nella scuola.

Anche gli studenti ritengono che i servizi di sportello posseggano come modalità privilegiata quella dei colloqui individuali. Emerge però che alcuni servizi offrono modalità differenti di lavoro. In un caso, i ragazzi dicono che lo psicologo è disponibile per effettuare interventi sull'intero gruppo classe:

*“questo servizio diciamo di ascolto, a volte veniva utilizzato anche a livello di classe, se vi erano casi di classi, adesso dico disagiate per farmi capire, che avevano un comportamento indisciplinato o avevano problemi ad interagire come classe, appunto era il coordinatore di classe che proponeva ai genitori la possibilità di fare degli incontri di classe con lo psicologo e quindi in questo caso veniva offerto un altro tipo ancora di servizio, magari una volta al mese la classe nelle ore di lezione però incontrava la psicologa e magari appunto si cercava di far venire fuori quelli che potevano essere i problemi di interazione o coinvolgimento o cercare di capire perché questi ragazzi qui si comportavano in maniera non tanto educata” (Liceo Classico - Parma)*

La presenza dello psicologo in classe favorirebbe il lavoro sulle dinamiche relazionali, soprattutto in quei casi in cui sono riscontrati mancanza di disciplina e violazione del regolamento scolastico.

Infine, in un caso, hanno segnalato che lo sportello è aperto non solo per gli studenti, ma anche per i genitori:

*“era valido sia per studenti che per i genitori quindi questa comunicazione doveva poi arrivare anche ai genitori nel senso che in caso di bisogno e difficoltà anche i genitori potevano usufruirne quindi non solo noi studenti” (Liceo Classico - Parma)*

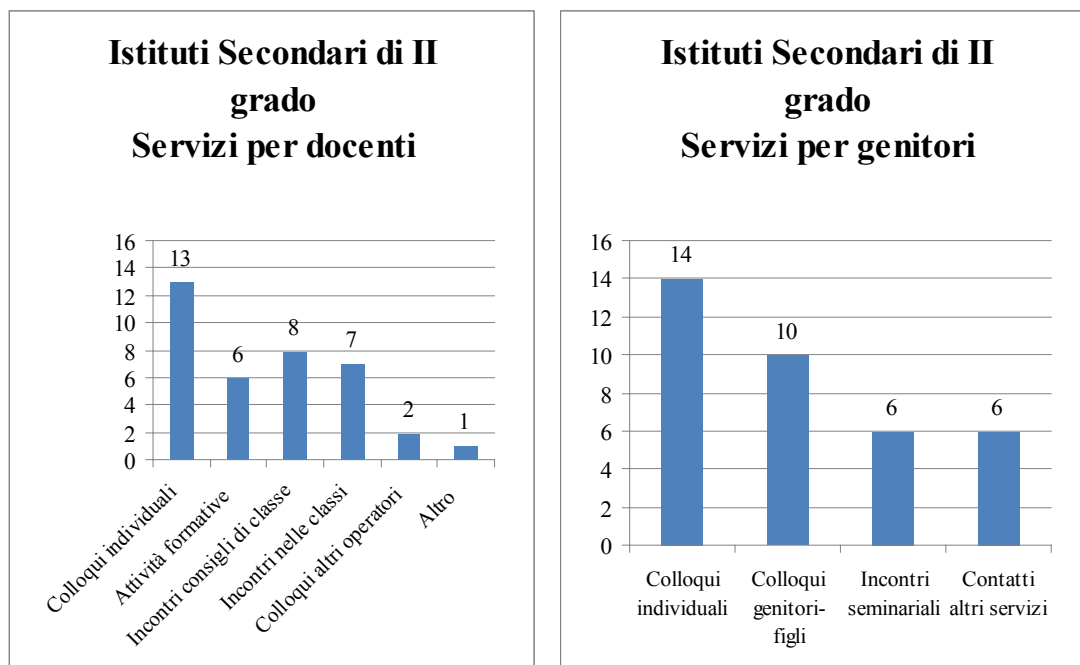
Per quegli Istituti che posseggono servizi rivolti anche a insegnanti e genitori, è utile analizzare le attività che vengono proposte.

Negli Istituti di secondo grado per i docenti, sono proposti colloqui individuali nel 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) propone ai docenti 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 nell'87% (N=14) dei casi, i colloqui genitori-figli nel 62% (N=10) e gli incontri seminariali e i contatti con altri servizi nel 37,5% (N=6) dei casi (Figura 32).

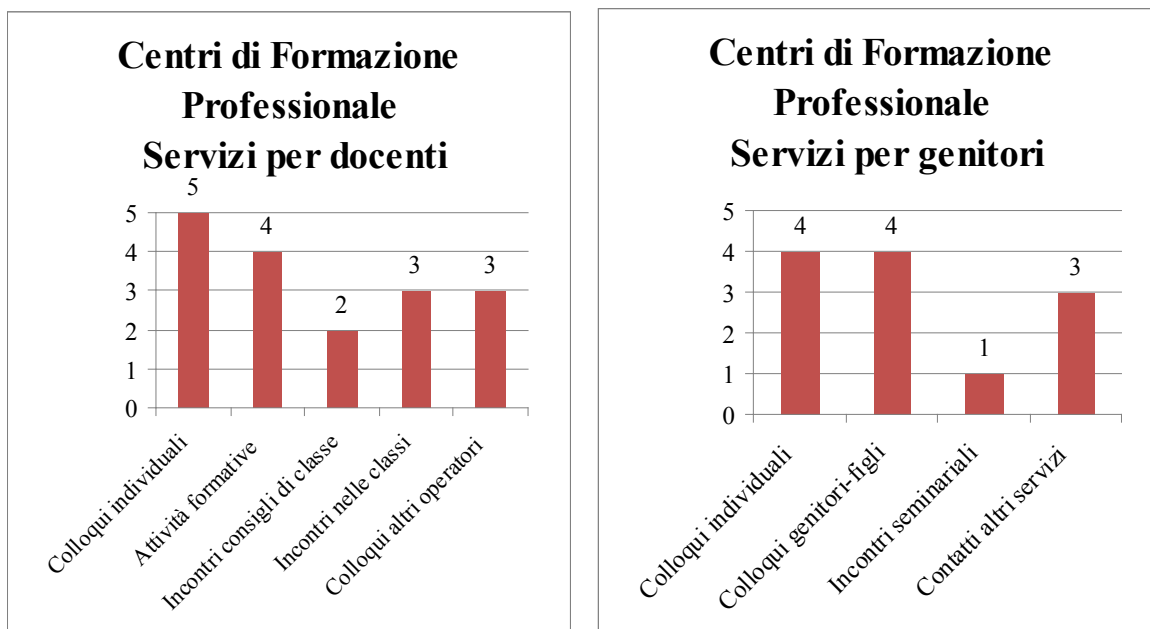
**Figura 32: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti negli Istituti Secondari**



Per quanto riguarda i CFP, cinque servizi su cinque offrono colloqui individuali per docenti, quattro attività formative, tre colloqui con altri operatori e due incontri nelle classi e con i consigli di classe.

I servizi per i genitori invece, riguardano incontri individuali e incontri genitori-figli in quattro casi, contatti con altri servizi in tre casi e incontri seminariali in un solo caso (Figura 33).

Figura 33: Tipi di attività proposte dagli Sportelli per genitori e docenti nei CFP



#### 4.4.2. Tematiche affrontate dallo sportello

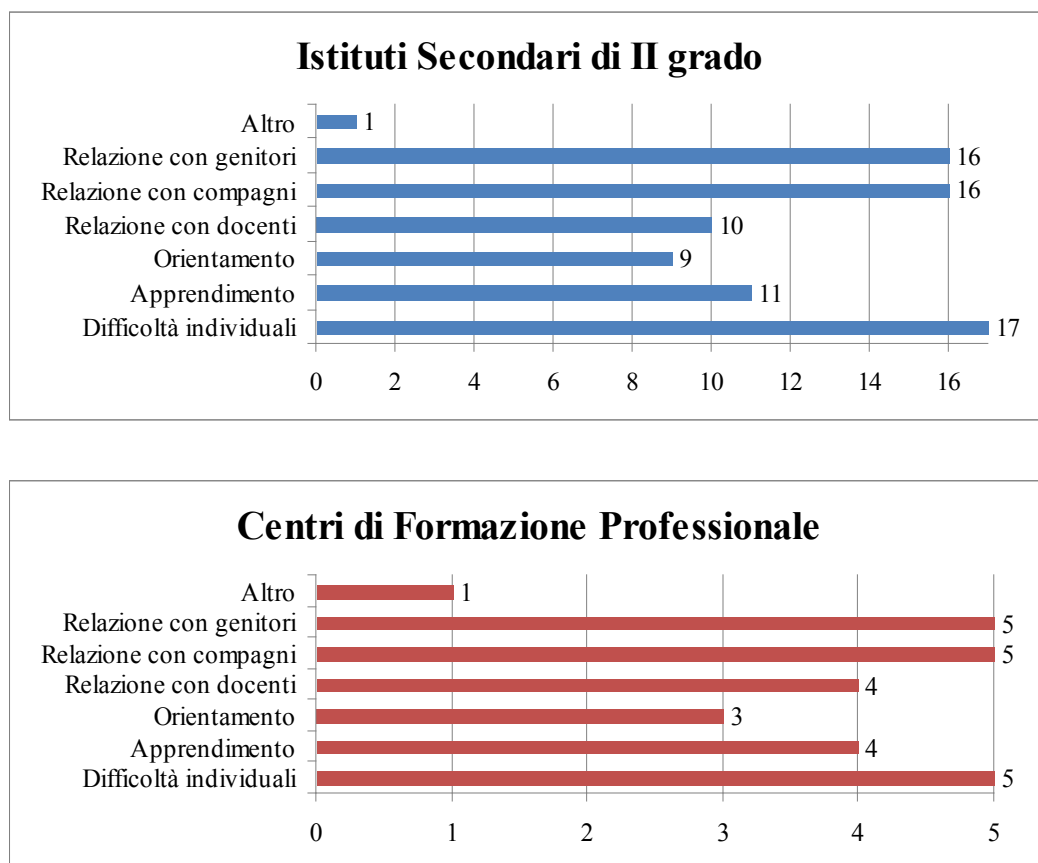
Le problematiche prevalenti a cui gli operatori sono chiamati a rispondere sono molto varie. La totalità dei servizi presenti in entrambe le categorie (CFP e Istituti Secondari) si occupano principalmente di difficoltà individuali. Per quanto riguarda gli Istituti Secondari, le relazioni con i compagni 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, le problematiche riguardano anche l'apprendimento e le difficoltà di rapporti con i docenti.

In percentuale minore (3 casi) ci si occupa di orientamento e solo in un caso di devianza (Figura 34).

Figura 34: Problematiche prevalentemente affrontate nelle strutture CIC / Sportelli d'Ascolto



Durante i Focus Group con gli operatori, sono state segnalate tematiche comuni a tutti gli Istituti, che si manifestano però, con maggiore o minore frequenza, a seconda del tipo di scuola.

Le tematiche che gli studenti portano più spesso allo sportello d'ascolto sono:

*“motivazione allo studio, gestione dello stress, relazioni amicali, difficoltà interpersonali, rapporto difficile coi genitori, comportamento a rischio, rapporto con se stessi” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Musicale Parma)*

In un altro Istituto, la docente segnala un aumento di racconti legati a violenze domestiche:

*“negli ultimi due o tre anni una crescente e preoccupante manifestazione di racconti riguardo violenze domestiche, questo sono 2 o 3 anni che lo segnala la psicologa in modo molto preoccupato, violenze domestiche vissute o assistite” (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)*

In quelle scuole caratterizzate da un'ampia presenza di studenti extracomunitari, il tema dell'integrazione e della costruzione di una nuova identità culturale è molto presente:

*“da noi per esempio abbiamo molto significativa la presenza degli alunni stranieri e quindi da noi un tema fondamentale nell'affrontare il disagio dei nostri ragazzi è proprio l'integrazione o meglio la costruzione di una nuova comunità all'interno della scuola o peggio ancora quando i ragazzi portano una gran confusione nel vivere la loro identità non tanto di genere ma di provenienza, culturale, perché sottoposti a spinte spesso molto contrastanti” (Coordinamento – Istituto Professionale Parma)*

Tra tutti questi temi, quello delle relazioni familiari sembra essere il più “sentito”. Una psicologa sostiene che, i ragazzi che si presentano con un disagio, spesso hanno famiglie problematiche alle spalle:

*“Mi sento però di mettere a fuoco la questione delle problematiche familiari perché anche se non è esplicitamente e chiaramente espresso dai ragazzi, molto spesso le famiglie dei ragazzi che si presentano con un disagio sono comunque famiglie problematiche, io faccio fatica ad isolare l'adolescenza dal suo contesto di appartenenza quindi i problemi famigliari li metterei in prima linea ma non tanto quanto è il problema soggettivo del ragazzo ma perché è allargato al contesto” (Psicologa – I.T.C. e Liceo Scientifico Parma)*

Più nello specifico, emerge che in certi tipi di scuola, nella maggior parte dei casi i Licei, le problematiche che arrivano allo sportello con maggiore frequenza sono legate alla competitività e alle aspettative dei ragazzi riguardo i loro risultati scolastici:

*“l'utenza non è quella di un ente professionale, c'è un livello di aspettativa da parte dei genitori molto spesso caricata di ansie, i ragazzi hanno tanto tanto da studiare, ma veramente tanto, quindi le problematiche portate sono più a questo livello, c'è qualche difficoltà relazionale in classe ma sempre molto legata alla competitività per il risultato, per il bel voto, proprio un altro approccio rispetto al discorso professionalizzante” (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)*

In questo tipo di processo hanno un ruolo fondamentale anche i genitori, che spesso vivono in maniera ansiosa le prestazioni scolastiche dei figli e trasmettono anche a loro la pressione rispetto alle prestazioni.

#### 4.5. I rapporti tra gli attori scolastici e con i servizi del territorio

Il ruolo degli insegnanti è decisivo nella promozione del servizio in quanto sono le figure che trascorrono più tempo insieme ai ragazzi, esercitano una grande influenza su di loro e possono facilitare od ostacolare l'accesso al servizio (ad esempio, impedendo ai ragazzi di uscire nelle proprie ore). In molti Istituti emerge che la collaborazione tra sportello ed insegnanti è proficua e ben organizzata:

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

I partecipanti sembrano avere molto chiaro il ruolo rilevante dei docenti per il corretto funzionamento dello sportello. Nonostante questo, dai racconti non emergono esperienze molto strutturate ma per lo più rapporti informali, scambi di informazioni legati alle necessità:

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

Il Dirigente invece, si occupa di gestire le “politiche” della scuola, enfatizzando certi temi, dando loro importanza, rendendo quindi il lavoro di chi se ne occupa più agevole:

*“fondamentale, ecco nella nostra esperienza le politiche sono molto diverse, se c'è una sottolineatura così che viene da parte della Dirigenza è tutto in discesa in qualche modo”* (Educatrice Cooperativa Sociale Parma)

Mentre l'importanza della collaborazione dei docenti riguarda la parte più applicativa e concreta (promozione del servizio, invii allo sportello, trasmissione di informazioni), il Dirigente invece è deputato a favorire le condizioni strutturali, organizzative e di “clima” per cui il servizio possa insediarsi in maniera ottimale. Un Dirigente che si interessa dell'attività dello sportello, che si relaziona con i responsabili e si preoccupa del suo corretto funzionamento

è un Dirigente che sembra dire: alla scuola interessa il benessere degli studenti e io, in prima persona, credo nel progetto e mi impegno a pieno perché questo possa funzionare.

All'interno dei CFP, tutte le esperienze sono organizzate in modo da avere contatti diretti tra psicologo responsabile dello sportello e docenti. Questo è possibile anche grazie all'organizzazione dei CFP e alla frequente sovrapposizione dei ruoli (tutor-psicologi o docenti-psicologi):

*“lavoriamo tutti insieme quindi, cerchiamo di lavorare in rete e ogni classe può avere la psicologa che è esterna dalla gestione quotidiana, poi abbiamo tutor, docente e coordinatore responsabile ma si lavora sempre a strettissimo contatto, anche fisicamente, perché siamo appiccicati anche fisicamente in ufficio” (Tutor – CFP Parma)*

#### 4.5.1. Il lavoro di rete e il raccordo con altri servizi del territorio

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) (Figura 35).

Per quanto riguarda i Centri di Formazione Professionale, quattro dichiarano di collaborare occasionalmente con i servizi, a seconda delle esigenze e uno 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 (N=3), Centri di aggregazione giovanile (N=3), Servizi sociali (N=2), SER.T (N=1), Cooperative (N=1) e Associazioni di volontariato (N=1) (Figura 36).

Figura 35: Raccordo tra CIC/Sportelli degli Istituti di II grado e servizi del territorio (tipo di servizi e periodicità - valori %)

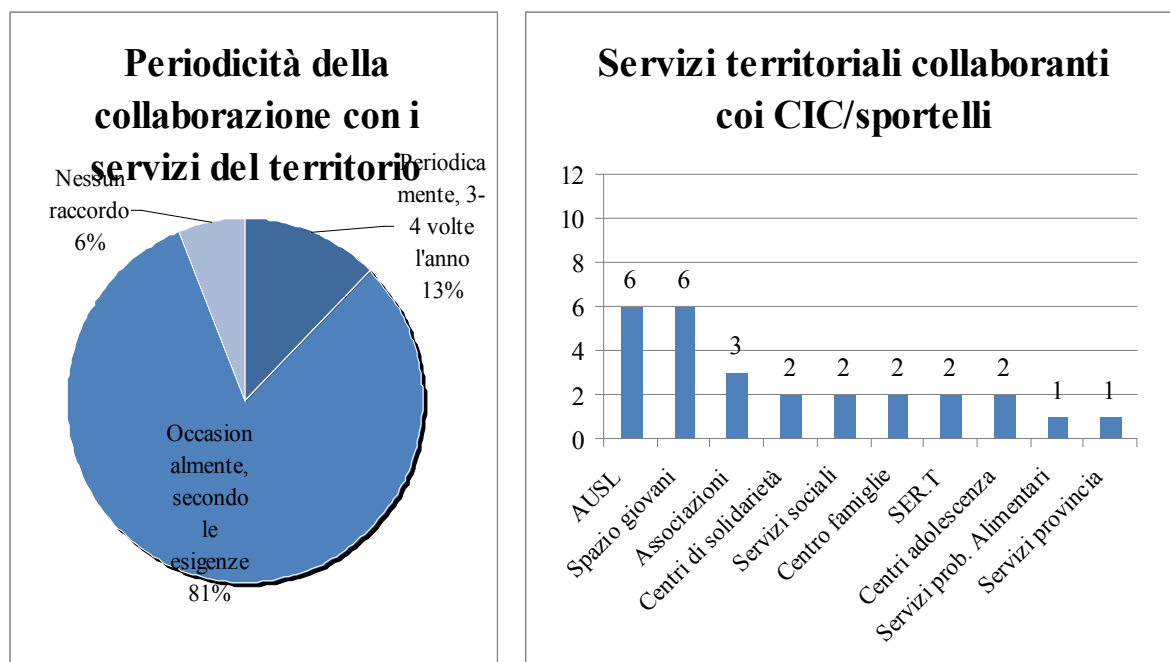
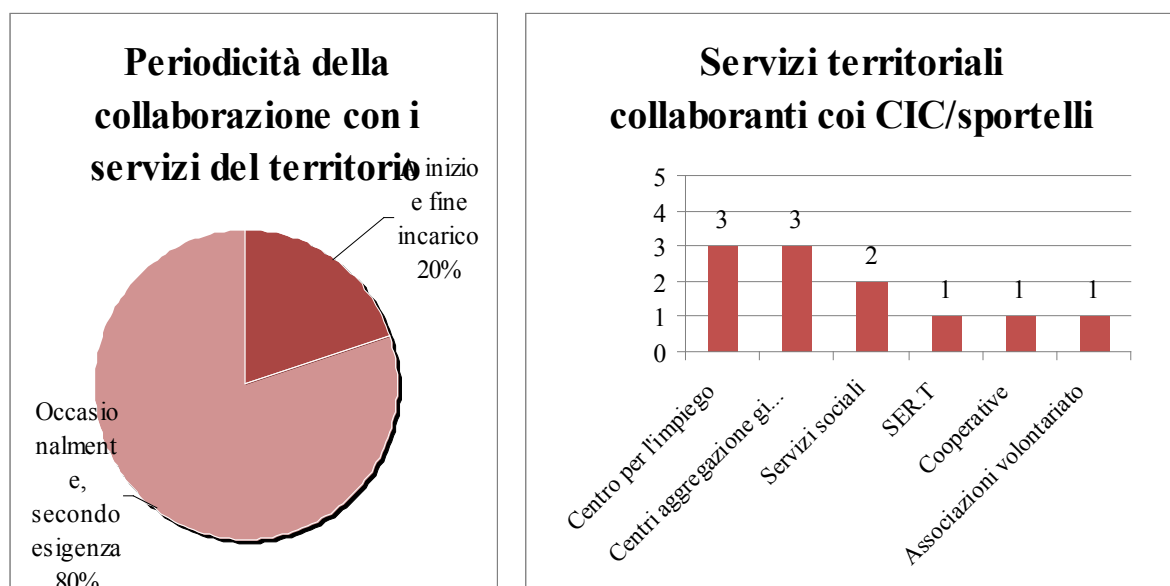


Figura 36: Raccordo tra CIC/Sportelli dei CFP e servizi del territorio (tipo di servizi e periodicità - valori %)





Le configurazioni della rete che emergono dai racconti dei partecipanti sono molto varie. C'è un considerevole numero di Istituti che sembra intrattenere rapporti con servizi del territorio, per la maggior parte facenti parte della AUSL, ma solo a livello micro-progettuale e senza una continuità e una condivisione di obiettivi a lungo termine:

*“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)*

Queste collaborazioni sono proficue ma hanno delle limitazioni organizzative legate soprattutto alle diverse tempistiche che regolano le esigenze delle scuole e le possibilità offerte dai servizi:

*“spazio giovani e centro per l'adolescenza [...] il problema qual è, noi ci facciamo anche un'uscita allo spazio giovani per farglielo vedere eccetera, poi facciamo degli invii, la psicologa magari fa degli invii... 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... anche con il Ser.T, abbiamo collaborato ma anni fa” (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)*

*“le cose sono le stesse, le associazioni di volontariato, si cerca di fare delle esperienze e quindi tutte le associazioni che navigano intorno...sono tantissime e si cerca di collaborare... la Provincia e il Comune, adesso è arrivato quest'ultimo progetto della Provincia [...]purtroppo le criticità è che spesso hanno dei tempi che non coincidono coi nostri” (Funzione Strumentale – Liceo Scientifico Parma)*

C'è quindi il rischio che queste esperienze offerte agli studenti restino delle proposte isolate, limitate al tempo della visita al servizio o all'intervento dello specialista in classe.

Un'altra occasione in cui gli Istituti collaborano con i servizi esterni è collegata alle segnalazioni in caso di sospetto reato nei confronti di uno studente minorenni. Dai racconti dei partecipanti sembra che i protocolli di azione destinati a questi casi specifici siano efficaci:

*“Il protocollo è un bellissimo documento, davvero ci aiuta, utile” (Dirigente -I.T.C. Parma)*

Emerge però dalle parole di un assistente sociale che in realtà non tutte le scuole, nonostante la chiarezza dei protocolli, ne sono a conoscenza o sono in grado di utilizzarli correttamente:

*“no ma è una cosa adesso che chiedevo perché spesso ce lo siamo chiesti, ci siamo detti ma si è fatto tutto un gran lavoro con questo protocollo abbiamo lavorato non so per quanto tempo, poi veramente toccando con mano io mi accorgo che magari in una determinata scuola non sapeva che esisteva quel protocollo, mi trovo ancora col Dirigente che si chiede, ma chi lo fa? Lo faccio io, lo fa lei, o i carabinieri? E li c'è tutto, in quel benedetto protocollo!” (Assistente Sociale Parma)*

E' quindi necessaria una verifica della diffusione della conoscenza delle procedure standardizzate che le scuole devono mettere in atto nel caso si trovino a dover segnalare una situazione di presunta violazione dei diritti di un minore.

Alcuni Istituti intrattengono rapporti sistematici ed organizzati con i servizi del territorio, che vanno oltre la micro-progettualità. In alcuni casi si tratta di rapporti con agenzie educative e aggregative:

*“noi abbiamo una collaborazione attiva con spazio giovani e con il centro per le famiglie e le associazioni di volontariato, il centro delle famiglie è diventato un po' il polo aggregante di una rete che abbiamo costruito con dei partner delle asso di volontariato proprio per creare dei percorsi che possano garantire un' alternativa produttiva, educativa alle situazioni di lavoro socialmente utili legate alla committenza di sospensioni disciplinari” (Funzione Strumentale – I.T.I.S. Parma)*

Anche i servizi che afferiscono all'AUSL rappresentano una risorsa del territorio con la quale fare rete:

*“In un paio di casi ho avuto a che fare con situazioni più strutturate dal punto di vista della psicopatologia [...] ma io mi appoggio molto ai servizi, mi appoggio al CAGE, che è il centro dell'AUSL per l'infanzia e l'adolescenza[...]negli ultimi anni ha sempre fatto una riunione [...] coi referenti colleghi degli istituti di Parma in modo da presentare l'attività del servizio del CAGE e in qualche modo ottimizzare gli invii in caso di necessità... siccome è una roba abbastanza rara, mando l'avviso io, mi occupo io di fare l'invio... naturalmente lavorando da tanti anni all'AUSL conosco anche i colleghi dei servizi quindi quando invio mando anche una presentazione del caso anche un po' più ben fatto” (Psicologa – Liceo Scientifico Parma)*

Gli stessi servizi dell'AUSL, promuovono incontri aventi lo scopo di mettere in rete le scuole del territorio, facilitando la condivisione delle esperienze e la crescita comune:

*“noi come centro adolescenza abbiamo fatto negli ultimi due anni un paio di incontri convocando tutti.. forse lo abbiamo fatto un po' presto perché Ottobre si rischia che alcune scuole non sono ancora partite ma in effetti il bisogno di conoscersi meglio, di dirsi delle cose anche banalmente, di dirsi nella mia scuola funziona così nella tua così, è stato molto alto, ovviamente a noi poi interessava creare una situazione di conoscenza reciproca per facilitare gli invii e la collaborazione ma è una cosa molto iniziale e credo sia molto importante”*  
(Responsabile AUSL programma Adolescenza Parma)

Le agenzie territoriali più a stretto contatto con i diversi Istituti sembrano appunto essere AUSL, centro giovani, centro per le famiglie, Servizio Sociali, centri per l'adolescenza e Associazioni delle Scuole Autonome (ASA). Quando c'è, il lavoro di rete è percepito dai partecipanti come fondamentale:

*“sul momento in cui c'è una situazione, è vero che bisogna capirlo, ma ci tranquillizza molto pensare che c'è una rete alla quale io non demando una responsabilità ma mi permette per quanto mi riguarda di assumermi una responsabilità che mi compete e tranquillizzarmi molto, il fatto di sapere qual è il compito”* (Vicario Dirigente – I.P.S.I.A. Parma)

I motivi sottostanti a questa volontà di fare rete sono molteplici. In primis c'è la consapevolezza di avere lo stesso focus di interesse: il benessere degli adolescenti. La possibilità di integrare competenze diverse, in vista di un obiettivo comune, è una opportunità per incrementare il potere d'azione che i servizi posseggono singolarmente. Inoltre, sapere di poter contare su una rete di servizi per quei casi che esulano dai confini di competenza della scuola tranquillizza molto, come testimoniano le parole del vicario dirigente, e permette agli operatori degli sportelli, di assumersi responsabilità “importanti” sapendo di non “essere soli”. Inoltre, in molti casi, la rete con il territorio permette la condivisione delle esperienze, il confronto diretto sulle prassi e sulle problematiche quotidiane e quindi è un'occasione di crescita personale e professionale.

In altri Istituti, nonostante i rapporti con le agenzie territoriali, quello che sembra mancare è una rete tra le scuole stesse:

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

Sul territorio della Provincia sono inoltre attivi alcuni progetti peculiari, che mettono in rete la scuola con le Istituzioni locali. Nel caso di una piccola cittadina in Provincia di Parma, un'educatrice e un'assistente sociale raccontano di come negli anni si sia creato uno strettissimo rapporto di collaborazione tra Istituto Secondario e Servizi Sociali:

*“noi lavoriamo tantissimo con lo sportello, per noi loro svolgono un ruolo fondamentale, ormai sono tantissimi anni che loro lavorano e noi abbiamo creato tra l'altro un tavolo proprio dove tutti possiamo, 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 e anche per noi, loro diventano un modo di fare da sponda, tenere sotto controllo un aspetto e noi magari dall'altra parte... funziona tantissimo aldilà delle situazioni conclamate di disagio, ma anche per quelle che si stanno connotando quindi 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)*

*“tante volte sono le stesse insegnanti che a quel tavolo portano la situazione magari di un nucleo, che noi conosciamo per un aspetto, loro conoscono per l'altro, è come un mettere insieme dei pezzi per fare il quadro della situazione e nello stesso tempo si definisce chi è più vicino e chi potrebbe agganciare quel nucleo, perché tante volte magari siamo noi, perché quella famiglia è venuta e ha presentato un problema di natura economica... e magari può essere il contrario, che loro si sono accorti di un malessere da parte di un ragazzo e quindi cerchiamo noi di trovare con le nostre figure professionali delle strategie di aiuto, tante volte ha funzionato molto di più che l'aiuto psicologico fosse il loro che quello dell'AUSL o che fosse del nostro servizio, perché era meno connotato” (Assistente Sociale Parma)*

Questo “tavolo” funziona in entrambe i sensi: quando la scuola si accorge di un malessere portato da un ragazzo chiede aiuto ai servizi e, parallelamente, quando i servizi prendono in carico un nucleo familiare con all'interno un adolescente, si appoggiano alla scuola che “fa da sponda”. Emerge dalle parole delle due operatrici la soddisfazione per questo tipo di esperienza, vissuta in modo molto positivo ed efficace. Emerge però anche la difficoltà di “esportare” un'esperienza di questo tipo in una realtà più ampia: il Comune è molto piccolo, gli operatori si conoscono da molti anni e questi sono fattori che facilitano enormemente la collaborazione:

*“sicuramente noi siamo agevolati dal fatto che è un Comune piccolo [...] in altri comuni abbiamo provato ma non siamo riusciti perché c’era un turnover continuo dei referenti” (Assistente Sociale Parma)*

Una seconda esperienza peculiare è attiva nel Comune di Parma: il progetto “Come out”:

*“è un po’ la stessa logica che noi stiamo provando a fare col progetto “Come out” che 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 anche 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, una scuola secondaria di primo grado e di secondo grado che è appunto il Giordani con il quale stiamo costruendo questo lavoro [...] è forse l’unico modo per poter lavorare insieme, l’idea è sperimentare questa cosa su questi due livelli di scuole e provare ad estenderlo anche sul resto della rete [...] 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)*

Queste due esperienze, nonostante abbiano peculiarità, obiettivi e organizzazioni diverse, sono la tangibile testimonianza di come l’attivazione di reti tra servizi del territorio sia una buona prassi che dovrebbe essere adottata da tutti gli Istituti, in un’ottica di incremento della sinergia inter-servizi e al fine del raggiungimento di un obiettivo comune.

Come per gli Istituti Secondari, anche nei CFP si riscontrano diverse tipologie di collaborazioni con le agenzie del territorio, dalle più sporadiche e micro-progettuali

*“noi collaboriamo con lo spazio giovani[...] in orario scolastico, o li accompagniamo e fanno un laboratorio là o vengono i referenti gratuitamente [...] fino all’anno scorso, quest’anno dobbiamo ancora decidere, lavoravamo con l’unità di strada per i problemi delle sostanze” (Tutor – CFP Parma)*

*“da noi viene l’unità di strada, vengono tutti gli anni a parlare delle sostanze, a distribuire preservativi” (Psicologa – CFP Parma)*

a quelle più consolidate con i Servizi Sociali

*“soprattutto anche la collaborazione con i servizi, perché poi arrivano sempre*

*delle situazioni o seguite dai servizi, tipo aspetto economico o dal punto di vista familiare.. insomma, questa collaborazione coi servizi è sempre molto costante” (Tutor – CFP Parma)*

*“Quindi il tutor che ovviamente è in contatto con la famiglia e i servizi e poi ovviamente essendo una realtà piccola F., ci conosciamo, quindi se c'è una situazione si parte si va al servizio, si discute un caso” (Tutor – CFP Parma)*

In due casi quindi, emerge che la collaborazione con i Servizi Sociali è di fondamentale importanza nelle dinamiche organizzative del centro. In un caso, invece, i contatti con i servizi sociali sono giudicati insufficienti e molto difficoltosi:

*“Devo dire che le volte che ho avuto a che fare con ragazzi che erano seguiti dai Servizi Sociali o che avevano rapporti coi Servizi Sociali, magari le sentivo per telefono queste persone, non siamo mai riusciti una volta a vederci perché le assistenti sociali sono impendibili, impendibili! [...]Quindi non ho mai fatto una riunione anche... tre anni fa quando avevo iniziato pensavo sarebbe stato auspicabile in certi casi... non è mai stato possibile, già è un miracolo riuscire a parlare con loro per telefono” (Psicologa – CFP Parma)*

La non sistematicità dei rapporti con i servizi rende maggiormente faticoso il lavoro, impedendo il facile fluire delle informazioni che sarebbero necessarie per affrontare i casi specifici con maggiore accuratezza.

Anche nel caso dei CFP, se l'ente si rende conto di non possedere le risorse necessarie per affrontare una determinata situazione, può fare un invio a strutture esterne:

*“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)*

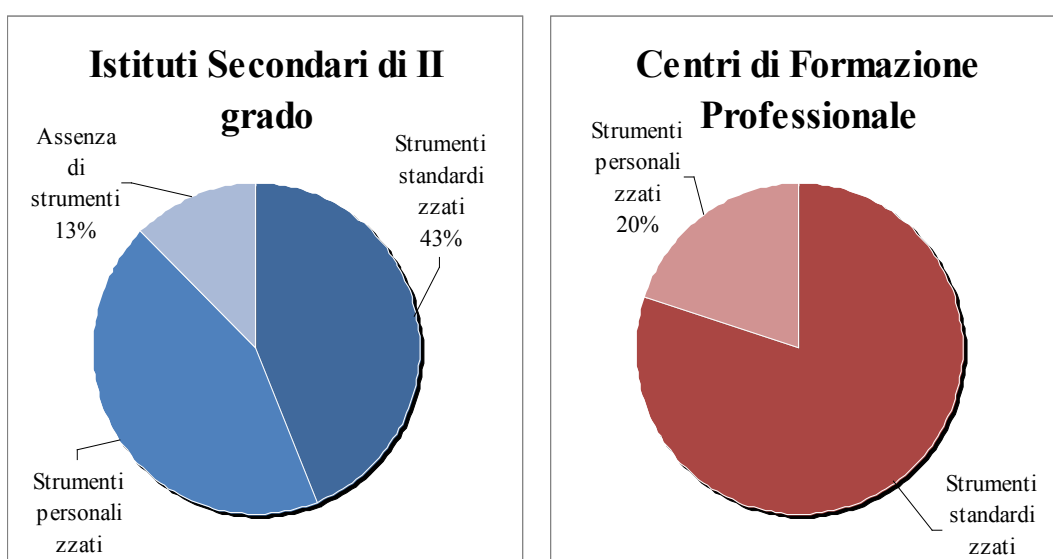
#### **4.6. Valutazione e monitoraggio del servizio**

In questa parte del questionario si affrontavano i temi della registrazione dell'utenza e il tema degli incontri di équipe tra i vari operatori che gestiscono lo Sportello/CIC.

Riguardo la registrazione dell'utenza è emerso che 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 utilizzano strumenti standardizzati e uno strumenti personalizzati. Anche in questo caso vengono nominate le "schede personali", simili a quelle degli Istituti Secondari (Figura 37).

Rispetto agli incontri di équipe, il 68,7% (N=11) degli Istituti Secondari dichiara di effettuarli mentre il restante 31,3% (N=5) dichiara di non effettuarli. Le tematiche affrontate negli 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) (Figura 38).

Figura 37: Tipologie di strumenti per la registrazione dell'utenza (valori %)



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, sui casi 3 servizi, fanno verifica e programmazione 3 servizi e sono supervisionati 2 servizi. La frequenza degli incontri di équipe è di 3/4 volte l'anno in due casi, secondo le esigenze in altri due casi e a inizio e fine incarico in un caso (Figura 39).

Figura 38: Monitoraggio del servizio negli Istituti Secondari di II grado (tipologia e frequenze %)

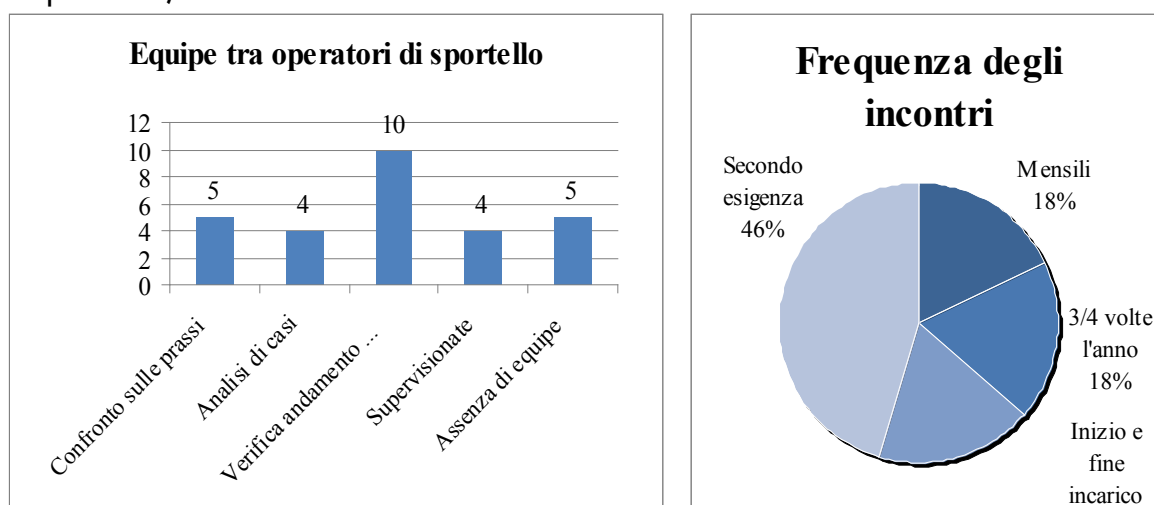
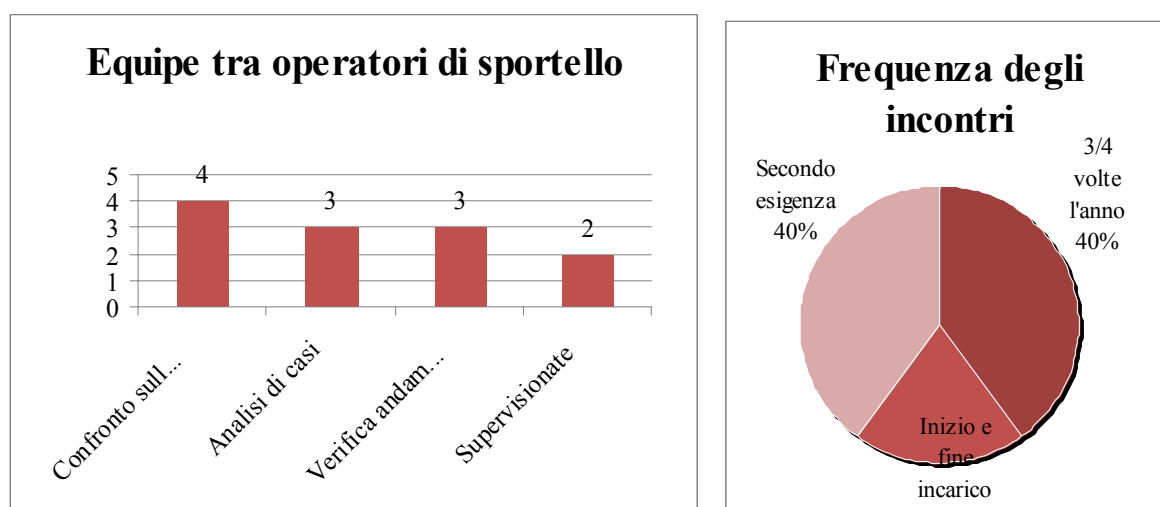


Figura 39: Monitoraggio del servizio nei CFP (tipologia e frequenze %)





Il monitoraggio in itinere sembra una pratica davvero poco diffusa. Notizie relative a questo tipo di operazione emergono dalle parole di solo due dei partecipanti. In un Istituto il monitoraggio delle attività di sportello sembra essere una pratica sistematica e ben organizzata:

*“noi abbiamo ore di supervisione individuale e supervisione di gruppo e anche in questo c'è un segnale di sistematicità, noi una volta al mese facciamo un incontro di formazione e/o supervisione di gruppo”* (Coordinamento – Istituto Professionale Parma)

in uno è effettuato in maniera informale:

*“Il monitoraggio è sostanzialmente informale, nel senso che la funzione strumentale ha un rapporto diretto”* (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

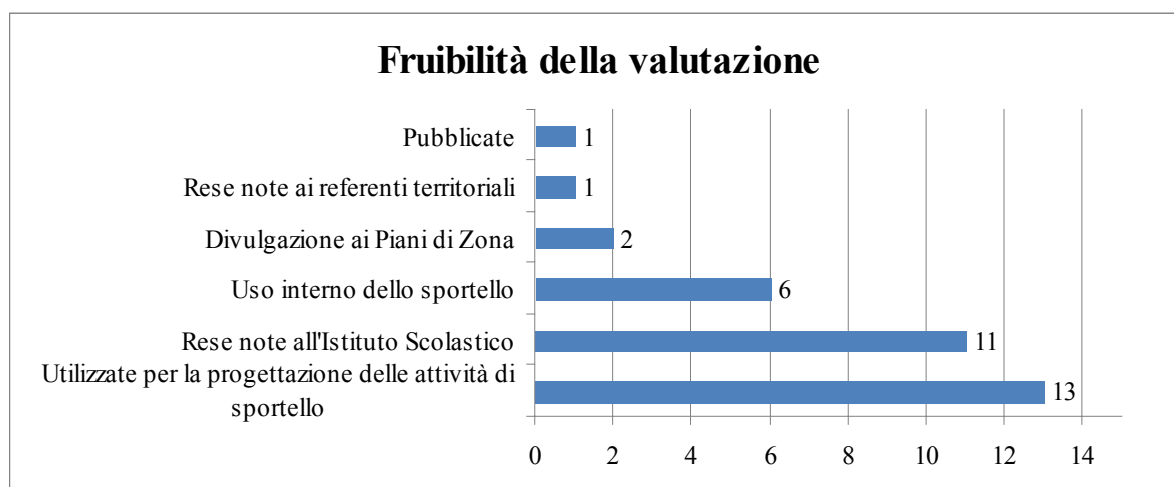
Nelle altre scuole non c'è traccia di esperienze di questo tipo. Le motivazioni addotte sono molteplici: dalla scarsità delle risorse economiche alla scarsità di tempo. Queste condizioni però fanno sì che durante i mesi di apertura dello sportello non vi siano occasioni programmate ove discutere di eventuali problemi o aggiustamenti da applicare in corso d'opera. Questo potrebbe rivelarsi controproducente: lo sportello, ad esempio, potrebbe non essere in grado, per come è organizzato, di adattarsi ai bisogni degli utenti. Una discussione periodica e una analisi sistematica, infatti, possono aiutare gli operatori a rendersi conto quando e se è necessario introdurre qualche cambiamento.

Nell'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 secondo grado afferma di non possedere strumenti di valutazione dei 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

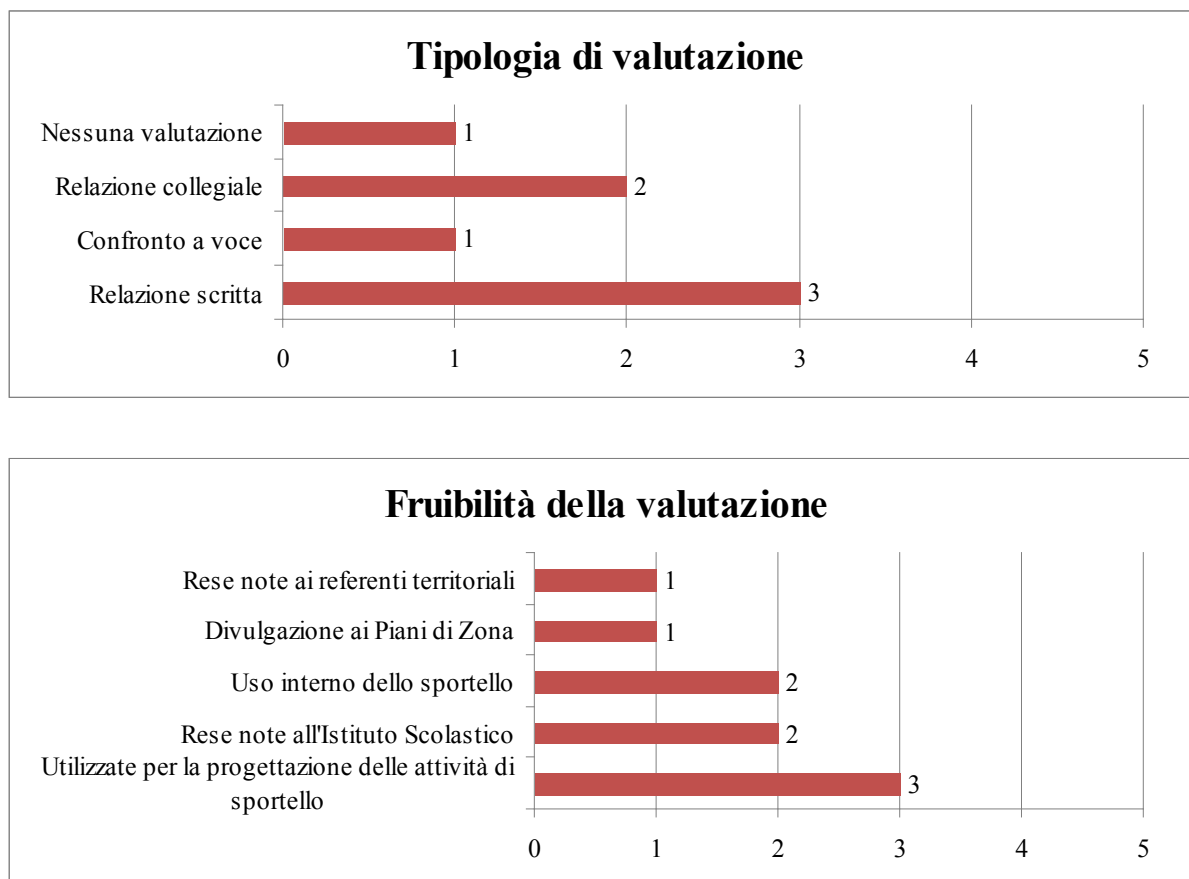
Zona distrettuali; il 6% sono pubblicati e un altro 6% sono rese note ai referenti dei servizi territoriali (Figura 40).

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



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

Figura 41: Valutazione dei servizi nei Centri di Formazione Professionale



Come il monitoraggio, anche la valutazione sembra una pratica poco diffusa nei servizi degli Istituti Secondari. La maggior parte dei partecipanti, quando si chiede loro della valutazione, fanno riferimento alla relazione finale, un documento che ogni docente referente o psicologo di uno Sportello deve consegnare a fine mandato:

*“alla fine dell’anno scolastico faccio una relazione sull’attività che però è, come dire, vaga... è specificato il ventaglio di interventi fatto ma assolutamente senza nomi e senza entrare nello specifico”* (Psicologa – Liceo Parma)

*“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)

La maggior parte degli Istituti, quindi, produce questa come unica documentazione atta

a valutare il servizio di sportello. Questa relazione però, solitamente, contiene soltanto dati quantitativi, relativi al numero degli accessi e alla problematiche portate dai ragazzi. Certamente questi sono dati importanti che possono fornire uno spaccato del funzionamento del servizio, ma sicuramente non sono esaurienti: manca infatti tutta la parte relativa alla valutazione qualitativa, che prende in esame il punto di vista degli utenti del servizio e la loro soddisfazione percepita.

In due esperienze emergono prassi differenti e più complete:

*“Come valutazione, visto che è venuta fuori questa cosa, 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 dò un questionario [...]poi c'è una relazione che fa la psicologa [questa relazione]viene spiegata al Collegio dei Docenti alla fine dell'anno, tutti i progetti devono fare una relazione e quindi compaiono sullo schermo mentre io spiego il questionario con tutti i numerini in modo che uno vede” (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)*

*“Nel questionario di autovalutazione d'Istituto alla fine è inserita la voce di autovalutazione sullo sportello [...]c'è una tabella sulla base della quale tutti possono valutare che cosa ha fatto lo sportello, rientra come voce nell'autovalutazione prevista per ogni Istituto, c'è una tabella dove si va a valutare [...] tutti, studenti, docenti e genitori [...] nel caso nostro [il servizio] ha un costo notevole, proprio perché è entrata nell'organizzazione della scuola, giustamente il nostro Dirigente alla fine deve basarsi su dati oggettivi per dire se viene riconfermato o non viene riconfermato... e quindi l'unico modo per avere la possibilità è la valutazione a 360 gradi, nel senso, tutti! ” (Vicario Dirigente – I.P.S.I.A. Parma)*

Entrambe le scuole prevedono l'uso di un questionario: nel primo caso è la docente referente che si prende l'onere di preparare questi questionari, specifici per il servizio di Sportello d'Ascolto. E' un'azione volontaria e mirata alla valutazione accurata del servizio, da parte di studenti e docenti. Nel secondo caso invece, una parte di valutazione relativa al servizio è inserita nel più ampio questionario di autovalutazione d'Istituto, che è distribuito a studenti, genitori e docenti. Entrambe queste modalità sembrano utili alla raccolta di dati qualitativi relativi allo sportello.

In alcuni CFP, si usa tenere schede personali per ogni ragazzo, redatte direttamente dallo

psicologo, contenenti le motivazioni della richiesta di ascolto e informazioni generali sugli incontri:

*“si, io devo tenere un registro delle presenze e allora, 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, almeno l’anno scorso è stato fatto, 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)

*“è lo psicologo che relaziona al coordinatore di classe, redige una relazione scritta con tutti i nomi dei ragazzi che sono stati da lui”* (Tutor – CFP Parma)

La questione relativa alle schede personali dei ragazzi ha creato una discussione inerente il rispetto della privacy: alcuni docenti hanno contestato questa pratica, adducendo la motivazione del non rispetto della privacy e soprattutto del non rispetto del segreto professionale da parte dello psicologo dello sportello. Una tutor ha “difeso” questa modalità sostenendo che all’interno del suo centro non ci sono segreti, che l’accesso allo sportello è fatto in maniera del tutto trasparente e che i ragazzi non hanno problemi a farlo sapere. Una psicologa di un CFP, si esprime in modo critico su questi sistemi “troppo trasparenti”:

*“Vabbè, io racconto come sono state le cose, se gli obiettivi sono stati raggiunti o non raggiunti, è ovvio che sono cose che vorrei che restassero tra me e il ragazzo e loro mi dicono “ma tu le devi dire”... cioè, l’altro non scriveva niente... allora scriverò ma a questo punto uso le iniziali, non uso nome e cognome... è un problema anche questo, come si fa... c’erano tra l’altro cose di droga, cose grosse”* (Psicologa – CFP Parma)

Questa pratica, descritta come una valutazione del servizio, di valutazione ha ben poco: redigere schede personali relative agli incontri dei ragazzi non fornisce informazioni per la valutazione dell’efficacia dello sportello. Inoltre, viola apertamente la deontologia professionale dello psicologo che, per legge, è tenuto al segreto professionale.

#### 4.7. L’ascolto: valore e significato

Nella prima parte del Focus Group sono state poste domande relative all’organizzazione generale dei servizi di Sportello, per capire nello specifico come funzionano. In questa

seconda parte invece, ci si è concentrati sulle motivazioni che spingono la scuola ad attivare un servizio di questo tipo, investendo risorse, sia temporali, che umane e economiche.

#### 4.7.1. *La scuola come luogo sicuro*

I docenti hanno spesso la percezione che l'aiuto che è stato fornito ai ragazzi, in alcuni casi sia stato di fondamentale importanza, soprattutto per quelli che si sono trovati in bilico su situazioni particolarmente delicate. La consapevolezza che la scuola può dare un aiuto concreto nell'indirizzare i ragazzi verso percorsi di vita sani, la percezione che la scuola può cambiare le traiettorie di vita dei ragazzi, i feedback ricevuti dai ragazzi, forniscono ai docenti e agli operatori la motivazione per continuare a impegnarsi e a credere in progetti di questo tipo:

*“ma diversamente con qualcuno ho avuto l'impressione in questi anni che non avrebbe intrapreso percorsi di altro tipo andandoci autonomamente come privato... il passaggio dalla scuola è stato importante”* (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)

Essendo in alcuni casi la scuola l'unico luogo in cui i ragazzi si sentono al sicuro, l'unico luogo in cui ricevono attenzioni e possibilità, gli adulti inseriti al suo interno rivestono un importantissimo ruolo:

*“è un servizio che ci vuole e ci deve essere.. perché molto spesso questi ragazzi non è che abbiano molte occasioni di adulti che li ascoltino, magari non li ascoltano neppure i genitori”* (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Sociali Parma)

*“ma il fatto che a scuola ci vengono volentieri perché socializzano la dice lunga se io devo leggere questo tempo, perché posso parlare in un contesto dove comunque si innesca una relazione dell'adulto perché l'adulto è presente, se io ci entro in un contesto da adulto, ti do un valore aggiunto perché a casa non ti ascoltano, perché sei abbandonato, perché sei attaccato a un telefonino, perché lavori tutta notte”* (Vicario Dirigente – I.P.S.I.A. Parma)

Gli adulti inseriti nella scuola quindi, diventano figure fondamentali, non solo in quei casi in cui la famiglia è assente, ma per tutti gli studenti. Il periodo dell'adolescenza infatti risulta spesso connotato da scontri tra genitori e figli, i primi preoccupati per i veloci cambiamenti che intravedono, i secondi impegnati a trovare la loro autonomia rispetto alla famiglia. E' chiaro quindi che gli adulti a scuola rappresentano figure terze che, se disponibili

all'ascolto, possono diventare un filtro che aiuta gli adolescenti a capire e interpretare la realtà. E quando si parla di adulti non si parla solo di psicologo e di docenti, ma di tutte le professionalità inserite nella scuola. Ne sono un esempio i bidelli, considerati da tutti una figura importantissima, con cui i ragazzi parlano e si sfogano:

*“noi abbiamo delle bidelle che sono fondamentali, che gli dicono “ascolta nanì, sai che c’è la psicologa, ma perché non ci vai?” perché le bidelle un po’ loro fanno questa attività, ogni tanto mi avvicino che stanno parlando e mi dice “vada vada, sto svolgendo una funzione” ...è una funzione di CIC!”(Funzione Strumentale – Liceo Parma)*

La scuola quindi, impegnandosi su questo fronte, dà dimostrazione di non occuparsi solo di apprendimenti, voti e risultati da raggiungere, ma di tenere conto anche del benessere dei suoi utenti, intesi come persone e non solo come studenti:

*“E non solo, lo sportello penso che sia una grande dimostrazione da parte della scuola di occuparsi non di studenti ma di persone [...] la scuola è un contesto, è la seconda agenzia educativa dopo la famiglia, passano metà del loro tempo sui banchi di scuola e bisogna pensare anche al fatto che loro non sono solo alunni ma persone da prendere a 360 gradi” (Psicologo – Liceo Scientifico Parma)*

*“Avevamo bisogno di qualcosa che incidesse profondamente sul tessuto interno della scuola, nel senso che risultasse chiaro la ricerca del benessere dei nostri ragazzi come persone” (Coordinatore – I.P.S.I.A. Parma)*

#### 4.7.2. Un valore aggiunto per i docenti

Dalle testimonianze dei partecipanti emerge che, il servizio di Sportello, non è un valore aggiunto solo per gli studenti ma, in qualche maniera, rappresenta una risorsa anche per i docenti. In un caso, un'educatrice reputa un privilegio il poter lavorare a stretto contatto con gli adolescenti: questa opportunità infatti, permetterebbe all'operatrice di essere a sua volta ascoltata, caricata di senso, e di “dare” qualcosa in questo scambio:

*“lo considero un privilegio il fatto di avere la possibilità di ascoltare i ragazzi in questi spazi perché è un ascolto in andata e ritorno nel senso che i ragazzi si, hanno bisogno di essere ascoltati, ma hanno anche bisogno di essere educati ad ascoltare, e quindi il privilegio che ritengo di avere è che in quel momento in cui il ragazzi ti dedica attenzione, ti porta i suoi problemi è anche disponibile ad ascoltare un orientamento e un'indicazione che viene dall'adulto, e questo a volte non è facile per un genitore e nemmeno per un insegnante... quindi se vogliamo*

*il valore aggiunto e dal mio punto di vista, il privilegio che ho con il rapporto con gli adolescenti è di poter dare, di poter essere ascoltata” (Educatrice Cooperativa Sociale Parma)*

#### **4.7.3. Lo sportello come aiuto concreto**

Emerge inoltre che il valore aggiunto dello sportello a scuola è legato alla totale gratuità e alla sua funzione di filtro rispetto a quelle situazioni problematiche che hanno bisogno di una prima valutazione:

*“però al tempo stesso l'impressione è che sia percepito come uno spazio in cui fare una prima valutazione rispetto alla necessità di usufruire di un servizio esterno, del professionista, o del pubblico.. nel momento in cui sorge un problema individuale o familiare è percepito come uno spazio più friendly, più accessibile, prima di passare alle cose pesi, al professionista [...] è percepito come una prima fase di approccio al problema per valutare in termini un po' meno impegnativi se mio figlio o se io ho un problema davvero, e allora dopo lì è un altro il professionista a cui mi rivolgo” (Coordinamento – Liceo Scientifico Musicale Parma)*

Gli studenti sembrano concordi sul sostenere che lo Sportello d'Ascolto è la chiara dimostrazione che la scuola si vuole occupare di loro, non solo come studenti, ma anche come persone, fornendo strumenti non solo di apprendimento ma anche di aiuto:

*“beh, secondo me è una dimostrazione del fatto che la scuola non partecipa solo all'educazione ma ci tiene anche a quello che può essere il benessere dei suoi studenti e si interessa anche del fatto che possano stare bene a scuola e quindi nel momento in cui ci sono delle difficoltà legate all'ambiente scolastico, l'offrire una possibilità di ascolto fa vedere allo studente che la scuola non è solo l'edificio dove tu vai a fare le verifiche ecc.. ma la scuola ci tiene che lo studente si possa anche trovare bene come ambiente, come rapporti e che quindi sia considerato non solo come studente ma come persona.. secondo me la presenza della scuola aldilà di, esistono sicuramente all'esterno altri enti, ma il fatto che la scuola possa offrire questo servizio che è gratuito, vuole far vedere che dà importanza alle persone che la frequentano” (Liceo Classico - Parma)*

Oltre a questi discorsi inerenti una “filosofia dell'ascolto”, in un caso il valore aggiunto dello sportello viene individuato in un aspetto più concreto, ovvero la comodità di averlo a scuola, un ambiente in cui i ragazzi passano molto tempo e in cui si sentono al sicuro:



*“ci devi andare sempre a scuola quindi ce lo hai lì e quindi è molto più comodo e quindi non te ne devi andare da qualche parte ed è una cosa che bene o male se hai bisogno ce l’hai sempre perché ci vai sempre a scuola e... questo credo sia il suo valore aggiunto... se poi diventa una cosa, l’ambiente scolastico, diventa sempre più familiare, ci si conosce sempre di più tutti quanti quindi è anche più rassicurante, un po’ più facile averlo dentro alla scuola piuttosto che al di fuori”  
(Liceo Artistico - Parma)*

Per i ragazzi, il valore aggiunto dello sportello a scuola è quindi di duplice natura: da una parte l’impegno della scuola ad occuparsi di loro non solo come studenti ma anche come persone, interessandosi del loro benessere e non solo della loro istruzione; dall’altro la localizzazione dello sportello, di grande accessibilità per gli studenti, che passano a scuola metà delle loro giornate.

Per quanto riguarda i CFP, emerge che spesso questi percorsi formativi sono gli unici spazi dove i ragazzi si sentano accolti. I ragazzi che frequentano i CFP provengono da percorsi formativi disastrosi, e hanno alle spalle numerosi fallimenti. I Centri di Formazione Professionale si pongono un po’ come ultima spiaggia per riuscire ad indirizzare questi ragazzi verso il mondo del lavoro, formandoli e lavorando su quelle competenze che non pensavano più di possedere:

*“quindi in qualche modo non c’è uno spazio per questi adolescenti e l’unico spazio di crescita che hanno è proprio questo percorso di due anni in questa scuola”  
(Psicologa – CFP Parma)*

*“è l’unico posto dove si sentono accolti, aldilà del centro di ascolto... e in qualche modo rimotivati rispetto a delle competenze che pensavano di non avere più”  
(Tutor – CFP Parma)*

Questo lavoro è portato avanti giorno per giorno, con grande attenzione a ogni singolo studente. I CFP infatti sono solitamente realtà piccole, dove l’attenzione per il singolo è importante, dove per ogni ragazzo c’è un progetto personalizzato, costruito sulla base delle sue competenze iniziali e su quelle che si pensa possa raggiungere. Le figure dei Tutor sono fondamentali in questo, in quanto affiancano giornalmente gli studenti e li accompagnano nel processo di crescita:

*“lo lo dico, per ognuno di voi c’è un progetto, che vuol dire che per uno può essere quello di rimanere seduto su un banco per 5 ore e... pian piano si arriva poi a ottenere quello che per qualcun altro era lo scontato all’inizio dell’anno e*

*invece per questa persona non lo era. Oggi una mia studentessa mi ha detto, ha visto che la gratificavo, l'accoglierla anche per quel poco che stava facendo ed era positivo mi ha detto "pian piano arrivo anche oltre"... io accolgo qualsiasi passo oltre però dobbiamo fare dei passi oltre e ognuno con le proprie competenze e le proprie capacità riescono a raggiungere..." (Tutor – CFP Parma)*

Uno dei Centri di Formazione con cui siamo entrati in contatto ha una matrice di stampo cattolico (Canossiano) e dalle parole della Tutor si evince che questa matrice serve ad orientare le azioni messe in atto per favorire il benessere degli studenti:

*"noi siamo un ente cattolico [...]nessuno mi ha chiesto se andavo in chiesa quando mi ha assunto, però ovviamente devi seguire un po' queste indicazioni che chiamano la mission... che va seguendo la mia etica, cioè la mia coscienza e la mia etica" (Tutor – CFP Parma)*

#### **4.7.4. Il significato attribuito all'ascolto**

I servizi inseriti all'interno delle scuole di cui ci occupiamo in questa ricerca si chiamano prevalentemente "Sportelli d'Ascolto". Quali sono i significati che gli operatori attribuiscono all'azione dell'ascolto?

Dai vissuti dei partecipanti, come emerso in precedenza, si evince la convinzione che lo Sportello d'Ascolto a scuola sia di fondamentale importanza. Essere ascoltati dagli adulti è una possibilità che i ragazzi raramente possono sperimentare: questo tipo di servizio, quindi, si configura come una grande risorsa che va a colmare un vuoto nelle possibilità relazionali dei ragazzi. I docenti rilevano un grande bisogno, da parte degli studenti, di essere ascoltati e definiscono l'ascolto secondo due modalità: ascolto come ridimensionamento del peso percepito di una certa situazione, che fornisce al ragazzo gli strumenti per comprenderla ed affrontarla:

*"l'ascolto è più volto come obiettivo a ridimensionare anche il peso percepito di una determinata situazione, perché a volte ho la sensazione che siano schiacciati da una necessità di performance e risultati anche eccessiva rispetto anche alla normale natura umana che è anche fallibile" (Psicologa – Liceo scientifico Parma)*

Ascolto totale, non giudicante, accesso ad una parola libera:

*“cerchiamo di far loro sperimentare la possibilità di un accesso libero e non impegnativo ad una parola libera e a trovare di fronte a loro una possibilità di ascolto in prima battuta totale e non giudicate” (Coordinatore – Istituto Professionale Parma)*

La capacità di ascoltare emerge inoltre come una caratteristica fondamentale per chiunque svolga un ruolo educativo, quindi gli insegnanti in primis:

*“l’ascolto dovrebbe essere insito in chiunque svolge un lavoro educativo quindi è certo che la scuola in primis che è l’agenzia educativa con la a maiuscola dovrebbe essere parte integrante, forse non ci dovrebbe essere bisogno di dedicare degli spazi apposta” (Educatrice Cooperativa Sociale – Parma)*

L’ascolto viene rappresentato come un prerequisito necessario e basilare di ogni agenzia educativa e di ogni operatore che lavori al suo interno. In questi termini, alcuni partecipanti sollevano il problema della non professionalizzazione dell’ascolto:

*“c’è tutta una dimensione di cura dell’ascolto che non è centralizzata su un’unica figura, perché io ho un po’ paura che si professionalizzi troppo l’ascolto, in questo senso sto dicendo, non dobbiamo fare questo errore” (Educatrice Cooperativa Sociale – Parma)*

Con questo si fa riferimento al timore che le scuole deleghino ad una persona specifica (psicologo, docente o altro professionista) il compito di ascoltare i ragazzi, demandando completamente questo incarico e dimenticandosi che l’ascolto deve essere un punto centrale di tutta l’azione educativa.

Dagli studenti, l’ascolto viene ritenuto un valore molto importante da perseguire, soprattutto all’interno della scuola. Gli attori scolastici, specialmente i docenti, spesso non sono consapevoli dell’influenza che sono in grado di esercitare sugli studenti: questo “potere” deve però saper essere controllato, direzionato verso la trasmissione di significati. La capacità di ascoltare sembra essere di fondamentale importanza in questo tipo di lavoro:

*“una ragazza che avevo conosciuto era stata molto male perché un suo professore aveva detto una volta, per scherzo credo, che era grassa, che era un po’ in sovrappeso e lei ci era rimasta malissimo poverina e si faceva tutte delle paranoie... il professore non credo che sapesse veramente i danni che aveva fatto dicendo questa cosa quindi cioè, il potere che hanno gli insegnanti di influire sui ragazzi è veramente grosso e quindi nel senso, il sapere ascoltare credo che sia*

*molto importante sia per gli insegnanti che per i ragazzi, per evitare di fare degli errori tipo questo o tante altre cose [...] l'ascolto sta alla base di tutto quanto anche per gli insegnanti credo che, sia per i ragazzi che per gli insegnanti ci vuole ascolto reciproco se le cose devono funzionare” (Liceo Artistico - Parma)*

#### **4.8. Azioni volte al miglioramento del servizio**

Nell'ultima parte del Focus Group, è stato chiesto ai partecipanti di fornirci delle idee, degli spunti e delle riflessioni riguardanti le azioni che potrebbero essere messe in atto per migliorare il servizio di Sportello d'Ascolto. Le idee riguardano prevalentemente tre aree: la formazione degli operatori, la definizione di procedure e la promozione. Per quanto riguarda la formazione, i partecipanti si esprimono in questi termini:

*“le occasioni che noi abbiamo per accorgerci dei loro bisogni sono infinite, il problema è che noi siamo capaci di stare attenti, e rispetto a questi bisogni di non giudicare, di sapere come interagire da adulti, non da amici o da indifferenti.. Probabilmente una formazione nostra più questi strumenti qua, nella quotidianità del lavoro” (Funzione Strumentale – Liceo Scienze Umane Parma)*

*“ecco io credo molto in questo ultimo aspetto che sottolineavi della formazione, in realtà io sono abbastanza convinta che la capacità di dare risposte e intercettare i bisogni degli adolescenti in questo caso presupponga una solida capacità di ascoltare e di ascoltarsi nel gruppo dei pari, che nel nostro caso è quello dei docenti [...]noi docenti abbiamo la tendenza, o meglio, nel passato c'è stata molto, di detenere un potere all'interno della classe mentre svolgiamo la nostra attività didattica e ci siamo forse sempre poco occupati dei nostri vissuti, della nostra pancia, collegata al nostro cervello... le reazioni che i ragazzi suscitano in noi non sono mai state molto oggetto di osservazione da parte nostra... e questo credo sia un aspetto centrale e credo sia la cosa che ancora manca, o in parte ancora manca, perché forse è quella che spaventa di più [...] è una provocazione ovviamente, noi facciamo fatica a fare quel passaggio lì e invece è primario per essere dei buoni ascoltatori essere capaci di mettersi in gioco ... se vuoi regalare qualcosa devi anche essere in grado di saper prendere e saper prendere vuol dire saper prendere in un confronto [...] ti accorgi che per intercettare i bisogni degli altri è necessario che non ti siano sconosciuti i tuoi, non tanto solo i bisogni ma anche le tue emozioni e le tue reazioni.. questa è una cosa su cui noi dobbiamo lavorare” (Coordinatore – I.P.S.I.A. Parma)*

Semberebbe quindi significativa l'esigenza di una condivisione delle esperienze tra le

diverse realtà che si occupano di ascolto e la costruzione di strumenti comuni che fungano da linee guida per le azioni future, buone prassi che possano direzionare il lavoro di ascolto nelle scuole.

Per quanto riguarda le procedure, un responsabile della AUSL si esprime così:

*“bisognerebbe arrivare a definire delle procedure utili, delle indicazioni in linea di massima da poter seguire [...] e questa cosa qui poi dovrebbe dar luogo a un documento che possa essere esteso, discusso anche con le altre scuole, il tema è molto significativo” (Responsabile AUSL Programma Adolescenza Parma)*

Uno studente ritiene invece che sarebbe necessaria una promozione continua, in modo da rendere maggiormente evidente la presenza dello sportello:

*“dovrebbe forse essere ribadita la presenza di questo sportello molto di più, è ovvio che ci si aspetta che in una scuola superiore la gente sia abbastanza grande da leggere gli avvisi, ricordarsi le cose e quindi si lascia molto anche a quella che è la responsabilità del singolo, però dall'altra parte forse avrebbe bisogno di una esposizione maggiore, dovrebbe essere più evidente che nella scuola è presente questo sportello” (Liceo Classico - Parma)*

## 4.9. Considerazioni conclusive

Alla luce dei dati emersi dai questionari e dai Focus Group, è utile formulare delle riflessioni riguardanti le aree più salienti. Le conclusioni sono organizzate in modo da distinguere gli Istituti Secondari e i Centri di Formazione Professionale.

### 4.8.1. Istituti secondari di secondo grado

La prima area di analisi su cui è necessario soffermarsi è quella relativa alle fonti di finanziamento e alla conseguente continuità / discontinuità del servizio. E' utile discutere subito di questa tematica in quanto esercita una grossa influenza sugli argomenti successivi. La maggior parte degli Istituti coinvolti nella ricerca possiede servizi di Sportello d'Ascolto/ CIC attivi da molto tempo. Questo risulta essere un grande punto di forza in quanto, come

espresso dagli operatori, solo la continuità temporale permette ai servizi di integrarsi completamente nella cultura scolastica, creando prassi comuni tra i vari operatori coinvolti nel servizio. Le fonti di finanziamento sono fondamentali per mantenere questa continuità: da quasi tutti i partecipanti ai Focus Group è emerso che, la situazione economica non favorevole, ha fortemente ridotto le risorse a disposizione delle scuole. Quasi tutti gli Istituti si trovano quindi a dover sovvenzionare i servizi di Sportello tramite i contributi volontari delle famiglie, uniche risorse rimaste a supporto dei servizi offerti dalle scuole. La scarsità di fonti di finanziamento si ripercuote anche in maniera decisiva sull'organizzazione del servizio stesso: bassa disponibilità oraria del professionista, mancanza di incontri di équipe e di incontri di formazione, scarso coinvolgimento dei genitori ecc.

Un altro fattore che incide negativamente sulla continuità del servizio è la presenza di bandi di gara per l'assegnazione della gestione dello sportello. Dall'esperienza portata dagli operatori, le procedure dei bandi rallentano enormemente la partenza del servizio ad inizio anno, lasciando scoperti mesi molto importanti per quanto riguarda l'integrazione dei nuovi alunni. I bandi inoltre, mettono a rischio la continuità delle figure coinvolte, non garantendo la presenza dello stesso professionista ingaggiato l'anno precedente.

La seconda area di analisi fa riferimento al tema della promozione del servizio di sportello. La fase della promozione è una fase cruciale, in quanto, se ben implementata, fa sì che molti ragazzi entrino in contatto con il servizio. La principale modalità attraverso cui le scuole lo promuovono è il giro nelle classi fatto direttamente dallo psicologo/docente responsabile dello sportello.

Questa modalità è molto utile, in quanto consente ai ragazzi di "dare un volto" allo psicologo, rendendolo maggiormente familiare. Il tempo a disposizione per questi incontri è però breve e non sempre sufficiente per spiegare in maniera corretta quali sono i reali obiettivi del servizio. Inoltre, dopo questi incontri, la presenza dello sportello non viene più ribadita: gli studenti sono invece convinti che la presenza dello sportello debba essere ribadita durante tutto l'anno scolastico, e non solo all'inizio, poiché i ragazzi tendono a dimenticarsene. Anche i docenti rivestono un ruolo importantissimo in questa fase: la loro posizione privilegiata, che gli consente di passare molto tempo con gli studenti, permette loro di porsi come mediatori e facilitatori all'accesso. La promozione del servizio è quindi importantissima ma lo è altrettanto la necessità di creare condizioni di accesso ottimali per i ragazzi.

E' quindi utile discutere il delicato tema delle autorizzazioni dei genitori, necessarie ai minori per accedere al servizio. Queste autorizzazioni nascono dalla necessità dello psicologo di ottenere una liberatoria di chi esercita la patria potestà sul minore, in virtù dell'articolo 31 del Codice Deontologico degli Psicologi. La richiesta di questa autorizzazione è effettuata in maniera differente a seconda delle scuole: alcuni Istituti chiedono l'autorizzazione preventiva a tutti i genitori, consentendo così un accesso "privato" del ragazzo in caso di necessità; altri Istituti invece, richiedono l'autorizzazione solo nel momento in cui il ragazzo necessita del servizio. Soprattutto questa ultima modalità, interferisce notevolmente sulla possibilità che gli studenti facciano uso del servizio.

Gli operatori riportano che spesso i genitori non accordano il consenso o che i ragazzi non vogliono chiedere l'autorizzazione per non mettere in allarme la famiglia. Una proposta potrebbe essere quella di costruire un protocollo d'intesa tra Ufficio Scolastico e Ordine degli Psicologi, che consenta una deroga al Codice Deontologico a favore di quegli psicologi che operano all'interno degli Istituti Scolastici.

Un altro dibattito importante è quello relativo alle diverse figure professionali e agli atteggiamenti degli studenti nei confronti dello sportello. Dai racconti è emerso che i servizi di sportello hanno organigrammi eterogenei per quel che riguarda le professionalità impegnate. Alcuni Istituti vedono la presenza di psicologi esterni, altri di docenti interni all'Istituto, altri ancora di pedagogisti od educatori. Sebbene dalle parole di molti operatori emerge che le attribuzioni negative verso il ruolo dello psicologo (ad esempio "il dottore dei matti") appartengano al passato, altri invece sostengono che tutt'oggi lo psicologo crea delle resistenze che si ripercuotono negativamente sulla possibilità di accedere al servizio.

Anche gli studenti sono d'accordo su questo ultimo punto ma, mentre gli adulti ritengono che le resistenze siano dovute alla figura dello psicologo, gli studenti invece sostengono che il semplice accedere ad un servizio di aiuto, a prescindere dalla figura presente, sia un'azione difficoltosa per un adolescente, in virtù della volontà di mantenere un'immagine di sé forte. Le azioni messe in atto dagli adulti per cercare di "alleviare" queste resistenze, spesso si limitano alla sostituzione dello psicologo con altre figure professionali, come educatori o pedagogisti. Sarebbe invece auspicabile un lavoro di integrazione dello sportello all'interno della cultura scolastica, che lo avvicinasse ai ragazzi, che rendesse chiari i suoi obiettivi, al fine di abbattere quei pregiudizi e quegli atteggiamenti negativi tuttora presenti.

Riprendendo quanto detto relativamente alle risorse economiche, è utile analizzare come le attività proposte dai servizi risentano di questa scarsità di risorse disponibili. Dai dati si evince che gli sportelli difficilmente offrono servizi altri rispetto ai colloqui individuali: si riscontra infatti una bassa percentuale di servizi che organizzano incontri formativi con genitori e docenti e uno scarso coinvolgimento di professionisti esterni. Relativamente a quest'ultimo punto, un tema cruciale sembra essere quello della rete con le altre agenzie educativo/sanitarie del territorio. Dai dati quantitativi emerge che 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. Gli operatori intervenuti nei Focus Group sostengono che la necessità di attivare esperienze di rete sul territorio sia di grande importanza. Alcuni di essi hanno condiviso esperienze relative a piccole reti tra scuola e servizi esterni (AUSL, Servizi Sociali), riscontrando un ottimo funzionamento delle stesse. Sarebbe quindi auspicabile una diffusione di queste esperienze di rete, che permettono la condivisione di pratiche comuni e la sinergia apportata da una visione bilaterale dei problemi.

In ultima istanza, il tema del monitoraggio e della valutazione del servizio. Dai dati quantitativi emerge che gli incontri di équipe tra operatori dello sportello e altre figure coinvolte nella sua gestione, non sono effettuati nel 32,2% dei casi. Negli Istituti che invece prevedono incontri di équipe, nel 46% dei casi sono svolte solo occasionalmente e non in maniera sistematica. Questa mancanza di un controllo comporta alcuni rischi: non monitorare in itinere il proprio lavoro non consente di accorgersi di eventuali punti deboli o difficoltà nell'organizzazione dello sportello e non consente quindi di effettuare degli aggiustamenti che potrebbero potenziare il suo utilizzo. Per quanto riguarda la valutazione, il 50% degli Istituti che la effettua si limita a un confronto a voce. Dalle esperienze degli operatori emerge che uno dei pochi strumenti classificato come "di valutazione", è la relazione finale che i responsabili del servizio devono presentare al Consiglio di Classe alla fine del mandato.

Questa relazione risulta però una mera raccolta di dati quantitativi, che poco dicono rispetto al funzionamento dello sportello. In due Istituti vengono praticate valutazioni maggiormente approfondite, attraverso l'uso di questionari consegnati a studenti, genitori e docenti. Gli operatori sostengono che i dati provenienti da questi questionari siano molto utili e informativi, ma che la raccolta degli stessi sia lunga e difficile: spesso infatti i questionari non vengono riconsegnati e vengono vissuti come un peso da chi deve compilarli.

Questa "opposizione" al lavoro di valutazione scoraggia i pochi volenterosi che se ne



occupano, spingendoli a rinunciare ad essa per un quieto vivere di tutti.

Concludendo, riassumiamo le proposte di miglioramento dei partecipanti ai Focus Group:

- **Corsi di Formazione** all'ascolto per tutti gli operatori coinvolti nel servizio;
- **Procedure condivise** tra diverse scuole e con le agenzie territoriali che si occupano di educazione / sanità;
- **Maggiore propaganda del servizio**, protratta durante tutto il corso dell'anno scolastico.

#### 4.8.2. Centri di formazione professionale

Dalle esperienze portate dagli operatori emerge che i Centri di Formazione Professionale sono realtà molto peculiari, sia per quanto riguarda le procedure, sia per quanto riguarda l'utenza. Sono molto diversi dagli Istituti Secondari: nei CFP convergono molti studenti con numerosi fallimenti scolastici alle spalle o con situazioni familiari difficili.

Il primo tema che risulta cruciale è quello relativo alla **sovrapposizione dei ruoli**. Dai racconti si evince che le figure professionali inserite nei CFP sono spesso coinvolte in diverse mansioni: nello specifico, spesso i tutor sono anche psicologi, o gli psicologi sono anche docenti. Questa doppia-valenza si configura sia come una risorsa sia come una criticità. Per quanto riguarda i tutor che sono anche psicologi dello sportello, la risorsa risiede nella relazione privilegiata intrattenuta con i ragazzi nel ruolo di tutor, che può facilitare l'accesso degli studenti al servizio di sportello. La criticità sta invece nel difficile compito di scindere i due ruoli, tenendo separati gli ambiti di competenza. Per quanto riguarda invece i docenti che sono anche psicologi, la risorsa, come nel precedente caso, sta nella vicinanza tra docente e studenti, che consente di rendere il servizio maggiormente conosciuto. La criticità sta invece nelle forme di resistenza che si creano negli studenti a dover parlare di problemi privati con un loro docente.

Per quanto riguarda l'**utenza**, dai questionari emerge come nei CFP della provincia di Parma 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. Il ruolo dei tutor, come descritto in precedenza, è molto delicato: sia quando riveste i panni dello psicologo, sia quando è semplicemente tutor, ha grosse responsabilità che presuppongono una preparazione specifica. Sarebbero quindi auspicabili momenti di formazione specifici

per queste figure.

Un'altra tematica che emerge dall'analisi fa riferimento ai **servizi offerti dallo sportello**: nella maggior parte dei casi, agisce tramite incontri individuali con gli studenti. Dai questionari emerge che altri tipi di attività, come per esempio gli incontri di formazione con docenti o genitori, gli incontri nelle classi o nei Consigli di Classe, sono effettuati in maniera molto ridotta. Questa mancanza è attribuibile alla scarsità dei fondi a disposizione e alla difficoltà di coinvolgimento degli attori presenti all'interno dei centri.

Per quanto riguarda la **rete con il territorio**, dai questionari emerge che tutti i CFP sono coinvolti in collaborazioni con altri servizi esterni del territorio; si tratta però in prevalenza di rapporti occasionali e non sistematici. Dai Focus Group si evince che i CFP lavorano a stretto contatto con i Servizi Sociali, per via dell'utenza che posseggono. Intrattengono anche altri tipi di rapporti, soprattutto con servizi collegati all'AUSL. Questi contatti risultano essere di grande aiuto ai centri, aiutandoli nella gestione delle situazioni più difficoltose.

Un ultimo punto è quello relativo al **monitoraggio e alla valutazione del servizio**. Dai questionari si evince che tutti i servizi presenti nei CFP effettuano incontri di équipe tra gli operatori. Diversamente, durante i Focus Group, è emerso che gli incontri di monitoraggio del servizio sono pressoché assenti od effettuati solo verbalmente e in modo informale.

Per quanto riguarda la valutazione, nei pochi casi in cui è effettuata, si limita alla relazione finale del progetto. Relativamente a questo argomento, è stata sollevata la questione della **privacy**. Sembra usanza comune, all'interno dei CFP, quella di compilare relazioni finali riportanti nome e cognome degli studenti che hanno usufruito del servizio, corredate anche dalle motivazioni che hanno spinto il ragazzo a farlo. Questi dettagli sono richiesti dal Coordinatore e vengono presentati solitamente davanti ai tutor e, in alcuni casi, davanti all'intero Consiglio di Classe. Le motivazioni prese a giustificazione di questa esplicita violazione della privacy fanno riferimento al clima "informale" e "aperto" dei centri, in cui gli studenti sarebbero assolutamente tranquilli nell'accedere al servizio e nel farlo sapere a tutti. Alcuni docenti e alcuni psicologi si sono opposti a questa prassi, vedendola come un tradimento della fiducia affidata loro dai ragazzi. Una procedura di questo genere non sembra giustificabile in alcun modo: il diritto all'ascolto che si fornisce agli studenti deve essere protetto dal segreto professionale, sia che l'operatore di sportello sia uno psicologo, sia che esso sia un docente o un tutor.





## 5 | Conclusioni

*In una classe, l'insegnante si aspetta di essere ascoltato.  
Lo studente pure.  
Ernest Abbé, Dell'educazione, 1996*

Cosa significa ascoltare? E più nello specifico, qual è il significato dell'ascolto all'interno dell'Istituzione Scolastica? Sono due dei quesiti che hanno guidato questo lavoro di ricerca. Attraverso il metodo dell'ascolto, appunto, "applicato" mediante lo strumento dei Focus Group, la ricerca ha raccolto le esperienze, le storie, le perplessità e le motivazioni di tutti quegli attori che giornalmente si muovono all'interno del contesto scolastico.

Dalle loro parole è emerso che la scuola è un contesto importantissimo, che si inserisce nel percorso di crescita dei ragazzi, facendone attivamente parte per molti anni e diventando realmente la "seconda agenzia educativa dopo la famiglia". La scuola si pone come obiettivo prioritario quello dell'apprendimento: senza ascolto però non è possibile nessun apprendimento, in quanto l'ascolto sta alla base della relazione e la relazione sta alla base di ogni tipo di azione educativa. Dentro alla scuola i ragazzi entrano in contatto con due differenti tipi di ascolto: l'ascolto tra pari e l'ascolto condiviso con gli adulti. Proprio questo secondo tipo di ascolto, che mette in relazione l'adulto e l'adolescente, è di fondamentale importanza: garantisce infatti al minore un suo diritto imprescindibile, quello di essere ascoltato e consente una comunicazione, un punto di contatto tra due differenti generazioni. L'ascolto a scuola è un fattore di crescita sia per quei ragazzi che sperimentano malesseri gravi, sia per quegli studenti che non evidenziano problemi eclatanti, ma le cui potenzialità possono essere limitate da una qualche forma di disagio o difficoltà.

Ogni ragazzo ha il diritto di essere ascoltato, ogni storia merita di essere valorizzata, l'ascolto è un importantissimo fattore di aiuto, cambiamento e sostegno ai processi di maturazione e apprendimento richiesti ad ogni alunno dal sistema scolastico. L'ascolto è uno strumento di contrasto al disagio e alla dispersione scolastica e serve per educare ai diritti e ai doveri. L'ascolto è tutto questo ma anche molto di più, è soprattutto la capacità di fermarsi, di sospendere il giudizio e di conferire importanza alle parole di chi sta parlando, dando con ciò stesso implicitamente importanza anche alla sua presenza come essere umano



## 6 | Appendice: uno sguardo ai siti web delle scuole

Poiché il tema della promozione degli Sportelli d'ascolto è stato discusso diffusamente abbiamo esaminato i siti web di tutti gli Istituti Secondari e dei CFP delle due Province oggetto della presente ricerca, per capire quanto spazio e quanta importanza è attribuita a questi servizi. Si è cercata traccia dei servizi nel POF (solitamente presentato come un PDF da scaricare) e nelle pagine del sito e, all'interno delle descrizioni trovate, si sono ricercate alcune informazioni relative all'organizzazione.

Nello specifico, l'analisi si è concentrata su: - presenza di una descrizione del servizio nel POF o nelle pagine web dell'Istituto; - descrizione delle problematiche per cui gli utenti possono rivolgersi al servizio; - descrizione dei destinatari del servizio; - illustrazione delle modalità di accesso al servizio; - descrizione della qualifica/professionalità di chi gestisce lo sportello; - segnalazione dell'eventuale collaborazione tra servizio e attori scolastici (insegnanti, funzioni strumentali, educatori ecc.).

Le informazioni disponibili nelle pagine online delle scuole sono state poi riassunte in tabelle sintetiche che consentono di fare il quadro della tipologia di informazioni che le scuole delle due Province mettono on line (cf. Tabella 3 provincia di Forlì/Cesena e Tabella 4 provincia di Parma) e di verificare se tali informazioni sono disponibili nel POF o nel sito web dell'Istituto.

In 31 Istituti su 37 (83,8%) il servizio di Sportello d'Ascolto / CIC viene descritto all'interno del POF, nell'area relativa ai progetti di educazione alla salute. Solo in 6 Istituti su 37 (16,2%) il servizio viene presentato nella home page o in una pagina dedicata del sito. Di questi 6, solo 3 Istituti (8,1% del totale) descrivono il servizio anche all'interno del POF. In 2 Istituti (5,4%) non si fa riferimento al servizio né nel POF né nelle pagine del sito web (ultimo accesso Lunedì 9 Dicembre 2013).

Per quanto riguarda le problematiche, 28 Istituti su 37 (75,7%) specificano nelle loro descrizioni online per quali questioni gli utenti possono usufruire del servizio, ad esempio:

*“a) offrire consulenza e orientamento a studenti e genitori per affrontare le diverse problematiche e le difficoltà proprie del percorso scolastico e adolescenziale; b) offrire un aiuto ai ragazzi per delineare gli obiettivi futuri e per comprendere e far emergere le proprie capacità e potenzialità; c) offrire un servizio di supporto alle famiglie; d) costituire un punto di riferimento e di sostegno attivo e continuativo per chi si trova disorientato di fronte a problematiche scolastiche serie; e) garantire un sostegno ai genitori per affrontare in famiglia i disagi scolastici e di vita dei propri figli; f) indirizzare quegli adolescenti che presentino problematiche psicologiche verso professionisti esterni e/o strutture meglio adatte a sostenerli” (Liceo Scientifico “F.P. Di Calboli”, Forlì).*

In 29 siti web (78,4%) la descrizione del servizio comprende anche informazioni su chi sono i destinatari del servizio di CIC / Sportello d'Ascolto, per esempio:

*“Lo Sportello di Ascolto è uno spazio dedicato non solo ai ragazzi, ma anche agli insegnanti e ai genitori per capire e contribuire a risolvere le difficoltà che naturalmente possono sorgere nel rapporto con gli studenti o con un figlio che cresce” (Liceo Scientifico “Ulivi”, Parma).*

Per quanto riguarda le modalità di accesso al servizio, solo 5 istituti (13,51%) le descrivono sul proprio sito web:

*“Come si usa? C'è un'urna/contenitore nell'atrio, ben visibile, in cui inserire un foglio con i propri dati (nome, cognome, classe) per prenotarsi con la privacy necessaria. Quest'anno vi è inoltre un modo alternativo: la mail. Ti puoi infatti prenotare scrivendo a questo indirizzo: --- Verrai chiamato compatibilmente con le prenotazioni in corso e la disponibilità oraria” (ITI “Marconi”, Forlì).*



Tabella 3: Informazioni sullo sportello presenti nei siti web degli Istituti Secondari di Forlì-Cesena: collocazione e tipo

Istituto	POF	Sito Web	Problematiche	Destinatari	Modalità di accesso	Qualifica gestore sportello	Collab. attori scolastici
IIS Ruffilli	SI		SI	SI	SI	SI	SI
IIS Saffi-Alberti	SI		SI	SI	SI	SI	SI
Liceo Classico Soc-Ped-Ling "G. B. Morgagni"	SI		SI	SI		SI	SI
Liceo scientifico "F.P. di Calboli"	SI		SI	SI			
ITC "Matteucci"							
ITI "Marconi"	SI	SI	SI	SI	SI		SI
IT Aeronautico "F. Baracca"	SI		SI	SI		SI	
Liceo Artistico e Musicale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
IIS "P. Artusi"	SI		SI	SI			
IIS "G. Garibaldi"	SI		SI	SI		SI	SI
ITC "R.Serra"	SI		SI	SI		SI	
ITI "B.Pascal"	SI		SI	SI			
IPSIA "Comandini"	SI		SI			SI	
Liceo Scientifico "Righi"	SI		SI	SI			
Liceo Linguistico	SI		SI	SI			
Liceo Classico "V. Monti"	SI			SI			
IP SERV. SOC. "Versari Macrelli"	SI		SI	SI		SI	SI
IIS "Da Vinci"	SI		SI	SI		SI	SI
IIS "Marie Curie"		SI	SI	SI	SI	SI	SI

In 21 dei siti web analizzati (56,7%) la descrizione dello sportello è accompagnata da indicazioni sulla figura professionale che si occupa della gestione dello sportello, ed esempio

uno psicologo o i docenti dell'Istituto stesso:

*“Per l’a.s. 2013-14 si prevede la conferma dell’attività di consulenza dello psicologo a favore di studenti e genitori [...] Per questa iniziativa è incaricato un professionista con esperienza sulle problematiche adolescenziali e familiari” (I.T.I.S. “Da Vinci”, Parma).*

**Tabella 4** Informazioni sullo sportello presenti nei siti web degli Istituti Secondari di Parma: collocazione e tipo

Istituto	POF	Sito Web	Problematiche	Destinatari	Modalità di accesso	Qualifica gestore sportello	Collab. attori scolastici
I.P.S.I.A. Levi							
ITC Bodoni	SI		SI	SI	SI	SI	SI
Istituto Istruzione Superiore “Paciolo - D’Annunzio”	SI						
I.T.I.S. “Da Vinci”	SI		SI	SI		SI	
Istituto Magistrale “Sanvitale”	SI		SI	SI		SI	SI
I.P.S.S.E.O.A. “Magnaghi”	SI			SI		SI	
I.T.C. “Melloni”		SI					
Liceo scientifico “Marconi”		SI					
I.P.S.I.A. “Giordani”	SI		SI	SI			
IT.I.S. “Galilei”	SI		SI	SI		SI	
I.P.S.A.S.R. “Solari”	SI		SI	SI		SI	
I.T.A. “Bocchialini”	SI		SI	SI		SI	
I.T.I.S. “Berenini”	SI		SI	SI		SI	SI
Liceo scienze umane “Canossa”							
Liceo scientifico “Ulivi”	SI		SI	SI		SI	SI

Istituto	POF	Sito Web	Problematiche	Destinatari	Modalità di accesso	Qualifica gestore sportello	Collab. attori scolastici
Liceo scientifico e musicale "Attilio Bertolucci"	SI	SI					
Istituto tecnico economico indirizzo ammine – finanza e marketing "Suor M. Luisa Mainetti"		SI	SI	SI		SI	

L'area "Collaborazione con attori scolastici" si riferisce alla presenza esplicita nella descrizione del servizio di un rapporto di collaborazione tra chi gestisce lo sportello e il sistema scolastico (docenti, altri attori della scuola). 12 descrizioni (32,4%) mettono in evidenza che tra Sportello d'Ascolto e attori scolastici c'è collaborazione e integrazione:

*"colloqui personali con allievi; incontri con docenti per verificare situazioni particolari da contestualizzare; incontro con i genitori circa il rapporto adolescente-famiglia; interventi in classi problematiche, richiesti dai Consigli di Classe" (I.I.S. "Saffi/Alberti", Forlì).*

Altre invece, propongono lo sportello come un servizio autonomo, gestito interamente da professionisti esterni alla scuola, dando l'impressione che si tratti "quasi" di un servizio aggiuntivo rispetto agli altri servizi scolastici, ad esempio:

*"Questo spazio si connota quindi come una "consultazione" con un adulto esperto di tematiche evolutive e anche cliniche, nel quale il ragazzo cerca autonomamente un interlocutore per esprimere i propri pensieri e per parlare delle vicende emotive in cui quasi sempre si dibatte [...] Il servizio è offerto gratuitamente, presso i locali della scuola, da uno psicologo esterno, che riceve su appuntamento una volta a settimana" (I.T.C. "Serra", Cesena).*

La varietà di descrizioni proposte on-line è molto ampia e riflette sia il significato che la scuola attribuisce allo sportello in rapporto alle altre proposte rivolte agli studenti, sia l'importanza che gli Istituti attribuiscono ai loro siti web come veicolo di informazioni relative ai servizi offerti. Alcuni Istituti dedicano ampio spazio alla descrizione dello sportello:

*“Considerare la scuola come seconda agenzia educativa, dopo la famiglia, significa assumersi il compito della crescita dei giovani, con una pedagogia rivolta a tutti gli aspetti della persona che contribuiscono al raggiungimento di una maturità culturale, civile e valoriale. Obiettivo primario nelle programmazioni interne all’Istituto è l’attenzione al benessere psicofisico degli studenti e ad un clima relazionale favorente la soddisfazione dei loro bisogni di crescita. Il CIC intende: avviare modalità per la rilevazione dei bisogni degli studenti, nella prospettiva della prevenzione del disagio e della promozione del benessere e del successo scolastico; favorire il ruolo attivo degli alunni e dei genitori nella gestione delle attività curriculari ed extracurricolari; sviluppare creatività progettuale nei giovani, assunzione di responsabilità, capacità di collaborazione ed interazione, promuovendo la conquista della propria identità e l’accettazione dell’altrui diversità; migliorare la qualità delle relazioni insegnanti-alunni-genitori, attraverso attività comuni di progettazione, cooperazione e verifica; offrire opportunità di aggregazione e socializzazione su temi di attualità e/o tematiche giovanili; offrire un servizio di ascolto/comunicazione ad alunni in difficoltà che ne facessero richiesta, per individuare soluzioni ai problemi di crescita; attivare sinergie positive con altre istituzioni impegnate nel campo della prevenzione, in uno scambio proficuo di competenze e professionalità; offrire informazioni relative ai diversi problemi e interessi degli studenti, del loro mondo personale, di quello lavorativo e istituzionale; promuovere la conoscenza e l’uso dei servizi e delle strutture pubbliche; favorire una maggiore conoscenza delle problematiche dell’età adolescenziale, attraverso l’attivazione di corsi di formazione o di informazione per docenti, collaboratori scolastici, genitori; inserire le attività del Centro nel progetto educativo dell’Istituto perché esse siano considerate attività scolastiche qualificanti la scuola e la sua normale funzionalità; avvalersi della collaborazione di psicologi, che operino in convenzione con l’Istituto” (I.I.S. “Galilei – Bocchialini – Solari”, Parma).*

Altri Istituti invece usano descrizioni brevi e poco informative:

*“Gli studenti e le classi possono richiedere la consulenza di un esperto per affrontare problemi e disagi che si manifestano nel corso della vita scolastica” (Liceo Scientifico “Righi”, Cesena).*

I siti web delle scuole sono un’interfaccia diretta con i genitori degli alunni: in maniera sempre maggiore, soprattutto dopo l’introduzione dei registri elettronici, i genitori utilizzano i siti web degli Istituti per informarsi sulle proposte offerte dalla scuola e sulle questioni che riguardano i loro figli. La pagina web d’Istituto diviene quindi un “luogo” importante, che può rendere (maggiormente) accessibili determinate informazioni, o favorire la condivisione di materiali. Il sito web d’Istituto, inoltre, rappresenta una risorsa per dare visibilità alla scuola e per facilitare l’acquisizione di informazioni agli aspiranti alunni, anche durante l’importante

fase del passaggio tra Secondaria di Primo grado e Secondaria di Secondo grado. Appare quindi ovvio che un'adeguata presentazione dello Sportello d'Ascolto fatta a livello di sito web, è importante per dare ai genitori informazioni inerenti questo servizio, descriverne obiettivi e modalità di funzionamento, ponendo le basi per favorirne la comprensione e ridurre le eventuali resistenze rispetto all'ipotesi che i figli possano usufruirne.

Un discorso a parte è necessario per i Centri di Formazione Professionale. Nei siti web dei CFP di entrambe le Province non ci sono descrizioni degli sportelli. Questo è presumibilmente dovuto alla diversa organizzazione dei CFP, nei quali lo psicologo non è un esperto esterno che collabora con il centro, ma è una figura che fa parte dell'organigramma. In questo senso probabilmente i servizi di Sportello d'Ascolto non sono considerati "Progetti" a sé stanti rispetto ai quali informare le famiglie, o da presentare come un plus, un elemento qualificante del centro di formazione, ma parte integrante della metodologia di lavoro dei CFP e presentati contestualmente agli alunni in riferimento al progetto educativo specifico.



## Bibliografia

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

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 Varani & Forzati (a cura di) *Star Bene a Scuola, dieci anni di esperienze di educazione alla salute*. Firenze: Mediaserve.

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, 69-74.

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  
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)

Progettazione grafica ed impaginazione  
Anna Maria Zocca  
Servizio Istituti di Garanzia

Stampa  
Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Febbraio 2014

