



Ascoltiamo i minori

Report finale della ricerca
sugli sportelli di ascolto nelle
province di Forlì-Cesena e Parma



“Ascoltiamo i minori”

Report finale, Maggio 2015

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

Sommario

Presentazione	7
<i>di Luigi Fadiga, Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia-Romagna</i>	
1. L'ascolto dei minori	
1.1. Un diritto conquistato	9
1.2. Un diritto applicato	12
1.3. Un dispositivo di sostegno sociale	14
1.4. Una premessa per la partecipazione	16
2. La ricerca "Ascoltiamo i minori"	
2.1. Gli obiettivi della ricerca	17
2.2. Le fasi della ricerca	18
2.2.1. La mappatura degli sportelli di ascolto negli Istituti Secondari di I grado	18
2.2.2. I focus group con gli operatori delle Secondarie di I grado	19
2.2.3. Il questionario rivolto agli studenti	20
2.2.4. I focus group con gli studenti	21
3. La situazione della Provincia di Forlì-Cesena	23
3.1. <i>La mappatura degli sportelli e il focus group con gli operatori delle Secondarie di I grado</i>	23
3.1.1. Il campione di riferimento	23
3.1.2. Aspetti gestionali dello sportello	25
3.1.3. L'organizzazione e il funzionamento dello sportello	28
3.1.4. Monitoraggio e valutazione	35
3.1.5. Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto	37
3.1.6. Il valore aggiunto dello sportello a scuola	38
3.1.7. Cosa fare per migliorare il servizio	39
3.2. <i>Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di I grado</i>	40
3.2.1. Il campione di riferimento	40
3.2.2. Lo sportello di ascolto	41
3.2.3. Persone e contesti a cui rivolgersi	44
3.2.4. Conoscenza dei servizi presenti sul territorio	45
3.2.5. Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti	47

3.3. <i>Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di II grado e CFP</i>	48
3.3.1. Il campione di riferimento	49
3.3.2. Lo sportello di ascolto	54
3.3.3. Persone e contesti a cui rivolgersi	54
3.3.4. Conoscenza dei servizi presenti sul territorio	56
3.3.5. Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti	58
3.4. <i>Un confronto tra gradi di scuola</i>	61
3.4.1. Il questionario rivolto agli studenti	61
3.5. <i>I focus group con gli studenti</i>	67
3.5.1. Il campione	67
3.5.2. Il significato attribuito all'ascolto	68
3.5.3. Percezione del livello di ascolto globale e specifico	69
3.5.4. L'ascolto in famiglia	70
3.5.5. L'ascolto a scuola	76
3.5.6. Altri adulti significativi	87
3.5.7. Gli amici	88
3.5.8. Il valore aggiunto di parlare con un adulto	90
3.5.9. Conoscenza dei servizi del territorio	92
3.5.10. Internet come luogo di ascolto	93
3.5.11. Suggerimenti per migliorare l'ascolto da parte degli adulti	97
3.6. <i>In sintesi</i>	99
4. La situazione della Provincia di Parma	102
4.1. <i>La mappatura degli sportelli e il focus group con gli operatori delle Secondarie di I grado</i>	102
4.1.1. Il campione di riferimento	102
4.1.2. Aspetti gestionali dello sportello	105
4.1.3. L'organizzazione e il funzionamento dello sportello	109
4.1.4. Monitoraggio e valutazione	117
4.1.5. Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto	121
4.1.6. Il valore aggiunto dello sportello a scuola	122
4.1.7. Cosa fare per migliorare il servizio	123
4.2. <i>Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di I grado</i>	124
4.2.1. Il campione di riferimento	125

4.2.2.	Lo sportello di ascolto	126
4.2.3.	Persone e contesti a cui rivolgersi	130
4.2.4.	Conoscenza dei servizi presenti sul territorio	132
4.2.5.	Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti	133
4.3.	<i>Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di II grado e CFP</i>	134
4.3.1.	Il campione di riferimento	134
4.3.2.	Lo sportello di ascolto	136
4.3.3.	Persone e contesti a cui rivolgersi	138
4.3.4.	Conoscenza dei servizi presenti sul territorio	140
4.3.5.	Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti	142
4.4.	<i>Un confronto tra gradi di scuola</i>	143
4.4.1.	Il questionario rivolto agli studenti	143
4.5.	<i>I focus group con gli studenti</i>	149
4.5.1.	Il campione	149
4.5.2.	Il significato attribuito all'ascolto	149
4.5.3.	Percezione del livello di ascolto globale e specifico	150
4.5.4.	L'ascolto in famiglia	151
4.5.5.	L'ascolto a scuola	157
4.5.6.	Altri adulti significativi	173
4.5.7.	Gli amici	174
4.5.8.	Il valore aggiunto di parlare con un adulto	176
4.5.9.	Conoscenza dei servizi del territorio	178
4.5.10.	Internet come luogo di ascolto	181
4.5.11.	Suggerimenti per migliorare l'ascolto da parte degli adulti	184
4.6.	<i>In sintesi</i>	186
5.	Considerazioni conclusive	190
	Bibliografia	192

Presentazione

di Luigi Fadiga, Garante per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia-Romagna

Trovano ascolto, a scuola, i ragazzi e le ragazze? Nella nostra Regione quelli delle scuole secondarie di primo grado (le vecchie scuole medie) sono circa centoquindicimila. Si tratta di una fascia di età dal percorso difficile. Fra gli undici e i quattordici anni termina la fanciullezza, inizia l'adolescenza. E' una transizione sociale che riguarda la costruzione dell'identità ed il concetto di sé. Il ragazzo si pone domande e cerca risposte, e le cerca dove le può trovare: nel gruppo dei pari ma anche nelle figure adulte con cui interagisce. Non sempre le trova, e non sempre le trova giuste. In che misura gli sportelli di ascolto nella scuola possono aiutarlo?

Nati venticinque anni or sono per le scuole superiori con finalità di prevenzione delle tossicodipendenze, gli sportelli di ascolto diventarono ben presto un luogo dove i ragazzi potevano parlare anche di altri problemi, come ad esempio le loro difficoltà relazionali o familiari, o i loro problemi con la sessualità. E, così ampliati, anche nelle scuole medie ne fu avvertita l'utilità e ne furono istituiti. I primi sportelli ebbero insomma l'effetto di far emergere un bisogno che in realtà era un diritto: il diritto dei ragazzi di trovare ascolto.

Del **diritto all'ascolto** parlano esplicitamente la Convenzione delle Nazioni Unite del 1989 sui diritti del fanciullo e la Convenzione europea di Strasburgo del 1996, entrambe ratificate dall'Italia e quindi divenute legge per il nostro Paese. E' un diritto che permette al ragazzo di esprimersi, di partecipare alle decisioni che lo riguardano, di responsabilizzarsi. Fa parte del diritto all'espressione e del diritto alla cittadinanza attiva. Lo stabilisce la Convenzione delle Nazioni Unite. In che misura esso trova realmente applicazione nel contesto scolastico?

Dati significativi emergono da questa ricerca, purtroppo non rassicuranti. Più della metà delle scuole interpellate sono prive di sportello di ascolto. Dove esso esiste, svolge spesso anche altre funzioni (consulenza ai docenti, formazione ai genitori). Scarso è il numero di ore di apertura, e ancora più scarso il numero di ore riservato all'ascolto dei ragazzi. Non tutti conoscono l'esistenza dello sportello, e l'accesso non è sufficientemente agevolato. Durante le vacanze scolastiche lo sportello è chiuso e l'attività di ascolto interrotta. Le tipologie e le metodologie di ascolto sono molto diversificate da scuola a scuola, e non esistono livelli minimi standard ai quali attenersi. La gestione dello sportello è affidata a pedagogisti soltanto nel 6,7% dei casi; è invece affidata a psicologi o ad insegnanti psicologi nell'93,4%. Infine il dato più preoccupante: solamente nel 20% delle scuole i ragazzi possono essere ascoltati senza l'autorizzazione dei genitori. Viene infatti prevalentemente applicato il codice deontologico dell'ordine degli psicologi che, ignaro della Convenzione, non consente interventi sui minori di età senza il consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale.

E dunque, a scuola nessun ascolto durante le vacanze e nell'80% dei casi nessun ascolto senza il permesso di mamma e papà. Questa grave limitazione, fatta rilevare senza effetti da questo Garante all'Autorità di Garanzia e per suo tramite all'Ordine nazionale degli psicologi, impedisce ai ragazzi di confidarsi sui casi più delicati: le difficoltà relazionali con i genitori o i conviventi, e i casi di abuso fisico, psicologico e sessuale all'interno della famiglia.

Nessun miglioramento sembra venire dai duecentododici articoli della legge 13 luglio 2015 n. 107 (c.d. legge sulla Buona scuola), dove quell'importante patto internazionale non trova nemmeno lo spazio di una citazione. Dopo un quarto di secolo dalla sua entrata in vigore, siamo dunque ben lontani dallo spirito e dalla lettera della Convenzione delle N.U. Essa, come acutamente osservava Carlo Moro, non è soltanto un elenco di norme giuridiche ma un vero programma pedagogico volto a favorire un'educazione rispettosa e responsabilizzante, nella quale ai diritti del fanciullo corrispondono altrettanti doveri dell'adulto, delle istituzioni, e del fanciullo stesso. In questo sta il suo pregio ma anche la sua difficoltà di applicazione, che spiega ma non giustifica i ritardi culturali, politici e normativi del nostro Paese.

Dalla ricerca emergono anche altre circostanze di rilievo. Tra queste vanno segnalate l'esigenza di garantire in tutto il territorio regionale dei livelli minimi uniformi di accessibilità, di fruibilità, di qualificazione del personale addetto all'ascolto. Anche il raccordo degli sportelli con i servizi sociosanitari territoriali andrebbe rafforzato. Scuola e servizi sociali, fatte salve le debite eccezioni, sono ancora due mondi separati. E ugualmente separate risultano scuola e giustizia minorile, il cui ruolo di protezione dei diritti del minore è poco compreso in ambito scolastico. Infine, l'esistenza di una apposita figura regionale di garanzia risulta pressoché sconosciuta dalla scuola, che potrebbe invece avvalersene come tramite nei confronti di altre istituzioni, come ad esempio l'autorità giudiziaria.

Un'importante sperimentazione sta per essere avviata da questo Garante e dall'Azienda Servizi alla Persona di Bologna. Si tratta di un accordo che prevede la presenza mensile del Garante e di un suo qualificato collaboratore in un Centro famiglie del centro storico di Bologna. Qui i ragazzi potranno accedere liberamente, trovare ascolto e parlare dei loro problemi, ricevere informazioni sui loro diritti e sugli organi preposti alla loro tutela. In prospettiva, questo progetto potrà essere ampliato nel territorio, ed è auspicabile che questa ricerca contribuisca a raggiungere quel risultato.

1. Introduzione

La ricerca che presentiamo in questo volume si occupa dell'ascolto dei minori a partire da un punto di osservazione particolare: la scuola e gli sportelli di ascolto scolastici. Abbiamo incontrato adolescenti e adulti che abitano il mondo della scuola per ragionare con loro dell'ascolto come diritto, come servizio e come "sostegno". In ciascuno dei paragrafi che compongono questo capitolo introduttivo abbiamo sinteticamente messo in luce alcune "premesse" e spunti per ragionare dell'ascolto in queste diverse accezioni. Nel primo la nostra attenzione si è focalizzata sul diritto: che l'ascolto sia un diritto della persona minore di età è un'acquisizione tutto sommato recente, della quale non vi è probabilmente piena consapevolezza in particolare tra gli adolescenti. Lo testimoniano i dati della presente ricerca riguardo alla conoscenza della convenzione e dell'Istituto del Garante per i Diritti dei Minori. Eppure l'affermazione del diritto del minore di età è un'importante conquista di civiltà, che pone le premesse per il riconoscimento del ruolo del minore nella comunità di cui è parte (Fadiga, 2011). In quanto soggetto di diritti egli diviene il destinatario di azioni e progetti volti alla sua tutela e al riconoscimento del suo ruolo sociale e politico. Nel secondo paragrafo l'enfasi è su questa dimensione normata e "praticata", grazie all'azione di stimolo della normativa regionale, in particolare della legge 14/2008 per l'attivazione di progettualità condivisa a livello di servizi e istituzioni. Se da un lato il Rapporto Sociale Giovani Generazioni 2014 mostra l'impegno concreto a rendere operativa la legge attraverso l'investimento di risorse per la realizzazione di servizi destinati agli adolescenti e lo sforzo sempre maggiore di progettarli in modo integrato, i dati che abbiamo raccolto nella ricerca mostrano luci e ombre di questo impegno, in particolare la difficoltà dei servizi territoriali di fare rete nella loro azione quotidiana e di essere riconosciuti come contesti a misura di ragazzi e ragazze. Il terzo paragrafo si focalizza sui contesti di vita degli adolescenti (scuola, famiglia, gruppo dei pari) e sull'importanza che l'ascolto riveste in ciascuno di essi come premessa per la sperimentazione di relazioni supportive. La scuola in questo quadro si configura come un "luogo" fondamentale nell'esperienza adolescenziale, nel quale però l'ascolto si pratica a fatica, soprattutto nella sua declinazione come partecipazione a decisioni che riguardano la vita (scolastica) dei ragazzi. Di questa dimensione si accenna nel paragrafo 4 di questo capitolo, rimandando alla ampia letteratura sull'argomento.

1.1 Un diritto conquistato

Il primo documento ufficiale che fa riferimento alla tutela dei minori è la "Convenzione sull'età minima" adottata dalla Conferenza Internazionale del Lavoro nel 1919. La Convenzione fissava a 14 anni l'età minima per l'assunzione nel settore industriale. Questo documento rappresenta la prima regolamentazione internazionale in merito alla partecipazione dei bambini nel mondo del lavoro ed era

limitata al solo settore industriale. Dopo circa dieci anni, venne adottata un'altra Convenzione, quella sul lavoro forzato, che vietava lo svolgimento da parte di un minore di tutti i lavori o servizi imposti con la minaccia di punizioni o comunque non svolti volontariamente. Questi trattati rappresentano i primi passi verso la tutela dei minori.

La prima significativa attestazione dei diritti del bambino si ha con la *Dichiarazione di Ginevra*, o *Dichiarazione dei diritti del bambino*, redatta nel 1924 dalla Società delle Nazioni Unite. Per redigerla si fece riferimento alla Carta dei Diritti del Bambino scritta nel 1923 da Eglantyne Jebb, dama della Croce rossa, la quale aveva fondato Save the Children nel 1919.

Secondo la Dichiarazione di Ginevra, uomini e donne di tutte le nazioni, riconoscendo che l'umanità deve offrire al fanciullo quanto di meglio possiede, dichiarano ed accettano come loro dovere che, oltre e al di là di ogni considerazione di razza, nazionalità e credo:

1. Al fanciullo si devono dare i mezzi necessari al suo normale sviluppo, sia materiale che spirituale;
2. Il fanciullo che ha fame deve essere nutrito; il fanciullo malato deve essere curato; il fanciullo il cui sviluppo è arretrato deve essere aiutato; il minore delinquente deve essere recuperato; l'orfano ed il trovatello devono essere ospitati e soccorsi.
3. Il fanciullo deve essere il primo a ricevere assistenza in tempo di miseria.
4. Il fanciullo deve essere messo in condizioni di guadagnarsi da vivere e deve essere protetto contro ogni forma di sfruttamento.
5. Il fanciullo deve essere allevato nella consapevolezza che i suoi talenti vanno messi al servizio degli altri uomini.

Tale documento non è però ancora concepito come strumento atto a valorizzare il bambino in quanto titolare, ma solo in quanto destinatario passivo di diritti. Inoltre, la Dichiarazione non si rivolge agli Stati per stabilirne gli obblighi, ma chiama in causa più genericamente l'umanità intera affinché garantisca protezione ai minori.

Dopo lo scioglimento della Società delle Nazioni e la nascita dell'Organizzazione delle Nazioni Unite (ONU) e del Fondo Internazionale delle Nazioni Unite per l'Infanzia (UNICEF), si fa strada il progetto di una Carta sui diritti dei bambini, che integri la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo (promulgata dall'ONU nel 1948). La stesura e l'approvazione della *Dichiarazione dei diritti del fanciullo* da parte dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite avviene il 20 Novembre 1959 (ONU, 1959). Il documento si propone di mantenere i medesimi intenti previsti nella Dichiarazione di Ginevra, ma chiedendo agli Stati sia di riconoscere i principi contemplati nella dichiarazione sia di impegnarsi nella loro applicazione e diffusione. La Dichiarazione è stata revisionata nel 1989, quando ad essa ha fatto seguito la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia. La Convenzione è stata ratificata dall'Italia il 27 maggio 1991 con la legge N = 176.

La Dichiarazione del 1959:

- » introduce il concetto che anche il minore, al pari di qualsiasi altro essere umano, è un soggetto

di diritto;

- » riconosce il principio di non discriminazione e quello di un'adeguata tutela giuridica del bambino sia prima che dopo la nascita;
- » ribadisce il divieto di ogni forma di sfruttamento nei confronti dei minori e auspica l'educazione dei bambini alla comprensione, alla pace e alla tolleranza.

Gli articoli della Convenzione possono essere raggruppati in quattro categorie in base ai principi guida che la formano:

- » *Principio di non discriminazione*: sancito all'art. 2, impegna gli Stati membri ad assicurare i diritti sanciti a tutti i minori, senza distinzione di razza, colore, sesso, lingua, religione, opinione del bambino e dei genitori;
- » *Superiore interesse del bambino*: sancito dall'art. 3, prevede che in ogni decisione, azione legislativa, provvedimento giuridico, iniziativa pubblica o privata di assistenza sociale, l'interesse superiore del bambino deve essere una considerazione preminente;
- » *Diritto alla vita, sopravvivenza e sviluppo*: sancito dall'art. 6, prevede il riconoscimento da parte degli Stati membri del diritto alla vita del bambino e l'impegno ad assicurarne, con tutte le misure possibili, la sopravvivenza e lo sviluppo;
- » *Ascolto delle opinioni del bambino*: sancito dall'art. 12, prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i procedimenti che li riguardano, soprattutto in ambito legale. L'attuazione del principio comporta il dovere, per gli adulti, di ascoltare il bambino capace di discernimento e di tenerne in adeguata considerazione le opinioni. La Convenzione pone in relazione l'ascolto delle opinioni del bambino al livello di maturità e alla capacità di comprensione raggiunta in base all'età.

Su questa ultima linea guida si basa l'articolo 12 della Convenzione che stabilisce la necessità di ascoltare il minore, che deve essere messo nelle condizioni di poter esprimere la propria opinione in ogni occasione in cui il proprio interesse personale è in causa. La necessità di ascolto del minore però, non è da considerarsi solo in occasione di procedimenti giudiziari che lo vedono coinvolto, ma è da estendere a tutti i campi della vita del minore, dal contesto familiare a quello scolastico.

Il minore è quindi considerato un *soggetto di diritto*: questi diritti sono personali e non gli derivano dalla sua condizione di figlio (dipendente quindi dalle figure genitoriali o tutelari), ma da quella di individuo a sé stante, con capacità di discernimento (a seconda dell'età) e diritto di espressione delle proprie idee. Gli adulti sono quindi tenuti, in ogni contesto, ad ascoltare i minori e a tenere in considerazione le loro opinioni prima di prendere una decisione che li riguardi.

1.2 Un diritto applicato

La Regione Emilia-Romagna, sin dal 1996, si è dotata di una legge in materia di politiche giovanili (Legge regionale N. 21/1996), abrogata nel 2008 dalla legge N. 14 “*Norme in materia di politiche per le giovani generazioni*”, che racchiude tutte le normative regionali per quanto riguarda l’infanzia, l’adolescenza e i giovani. La legge 14, nella Parte I, Art.1 afferma che:

1. Con la presente legge la Regione riconosce i bambini, gli adolescenti e i giovani come soggetti di autonomi diritti e come risorsa fondamentale ed essenziale della comunità regionale. Persegue l’armonia tra le politiche relative alle varie età per assicurare a tutti risposte adeguate ai vari bisogni, in un’ottica di continuità e di coerenza.

2. La Regione persegue il benessere e il pieno sviluppo dei bambini, degli adolescenti, dei giovani che vivono sul suo territorio e delle loro famiglie come condizione necessaria allo sviluppo sociale, culturale ed economico della società regionale.

E all’Art.2:

La Regione, ispirandosi al principio di uguaglianza sancito dall’articolo 3 della Costituzione , promuove le condizioni di salute fisica, mentale e sociale delle giovani generazioni e opera affinché tutti i bambini, gli adolescenti e i giovani abbiano pari opportunità di crescita e di realizzazione personale. A tal fine la Regione:

a) valorizza le diverse abilità e le differenze di genere e di cultura e favorisce la rimozione degli ostacoli che limitano i progetti di vita dei singoli;

b) favorisce la partecipazione delle giovani generazioni alla vita civile e sociale, ne promuove la cittadinanza attiva come strumento per creare senso di appartenenza alla comunità, contrastando qualunque forma di frammentazione sociale, e per affrontare i problemi e i cambiamenti in un’ottica comunitaria;

c) favorisce le occasioni di dialogo intergenerazionale, interculturale e interreligioso per sostenere la coesione e la crescita delle comunità; considera, altresì, lo scambio che ne deriva un’opportunità e una risorsa per affrontare le sfide del futuro e per la costruzione di un’identità europea;

h) promuove interventi e servizi per le giovani generazioni che prevedono facilità di accesso, ascolto, flessibilità, prossimità ai luoghi di vita delle persone, orientamento al soddisfacimento dei bisogni e integrazione delle professionalità, nonché continuità educativa da attuare nei vari contesti di vita;

i) riconosce ai bambini e agli adolescenti, in ottemperanza al principio del loro preminente interesse, autonomi diritti in tutti gli ambiti di vita e, in particolare, il diritto all’ascolto in tutte le procedure amministrative che li riguardano.

L’Art 1 della Legge Regionale 14/2008 sintetizza i principi della Convenzione ONU in una visione di sfondo, che rappresenta la direzione verso cui tendono tutte le azioni (leggi, norme, attività) promosse e realizzate dalla Regione sulle giovani generazioni: “*Promuovere autonomia e protagonismo sociale dei*

giovani attraverso lo sviluppo delle loro capacità e a partire dalla prima infanzia". Si possono individuare quattro ambiti di politiche rivolte alle giovani generazioni:

- » **Sicurezza:** costruire condizioni (infrastrutture e servizi) di accoglienza e prevenzione su misura delle esigenze dei giovani
- » **Indipendenza:** concorrere allo sviluppo di soggetti consapevoli e autonomi
- » **Coesione:** produrre dal punto di vista sociale delle nuove (eque) condizioni di parità
- » **Partecipazione:** lasciare spazio al protagonismo e alla voce dei giovani.

Con l'approvazione della legge regionale 14/2008, la Regione Emilia-Romagna ha posto al centro dei suoi principi ispiratori la promozione del benessere e del pieno sviluppo delle nuove generazioni come condizione necessaria ed imprescindibile per lo sviluppo sociale, culturale ed economico dell'intera società regionale. Le molteplici progettualità attivate (oltre 50) nel contesto della legge regionale 14/2008 sintetizzate nel *Rapporto Sociale Giovani Generazioni 2014* fanno emergere un quadro vasto di esperienze significative (es. Educazione e formazione alla cittadinanza, Educazione alla legalità, Sostegno all'attività artistica giovanile, Promozione del benessere in adolescenza e prevenzione del rischio, ecc.), che testimoniano l'impegno della Regione nel cercare di offrire risposte al mutato scenario sociale, economico ed alle trasformazioni subite dal territorio regionale negli ultimi anni.

Nello specifico della fascia di età da noi presa in considerazione (11-19 anni), la Regione ha attivato le *Linee di indirizzo sulla "Promozione del benessere e la prevenzione del rischio in adolescenza: Progetto Adolescenza"*, approvate con D.G.R. N. 590/13. Queste linee rappresentano la sintesi della riflessione compiuta da due gruppi di lavoro regionali, uno sugli adolescenti con problemi d'abuso di sostanze e l'altro sulla promozione del benessere degli adolescenti, composti da professionisti di varia provenienza (Aziende Sanitarie, Enti Locali, Terzo Settore, Scuola, Prefettura, Giustizia Minorile). Entrambi i gruppi di lavoro hanno rilevato che nel territorio regionale esistono numerose esperienze di promozione del benessere in adolescenza (interventi socioeducativi, di strada, interventi basati sull'approccio motivazionale, ecc.) e di prevenzione e cura delle dipendenze, ma che tali esperienze sono rimaste frammentarie, soprattutto, per la mancanza di una strategia d'intervento condivisa e integrata in ambito sociale e sanitario a livello regionale. Al lavoro dei due gruppi si sono aggiunti contributi provenienti da Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, Forum regionale del Terzo settore, Università di Bologna. Dopo l'approvazione delle linee di indirizzo sulla "Promozione del benessere e la prevenzione del rischio in adolescenza: Progetto Adolescenza", si è provveduto alla costituzione di un gruppo di monitoraggio. I compiti sono stati così definiti:

- » la condivisione e messa a punto di strumenti di monitoraggio;
- » la mappatura delle buone prassi in essere rispetto a quanto previsto dalle linee di indirizzo;
- » l'elaborazione di prime indicazioni a supporto del Progetto Adolescenza, contenute nel già citato Rapporto Sociale Giovani Generazioni 2014.

1.3 Un dispositivo di sostegno sociale

Le *Norme in materia di politiche per le giovani generazioni della Regione Emilia Romagna* estendono il loro campo di azione a svariati contesti di vita dei giovani, inclusi la famiglia, la scuola e il gruppo dei pari. In maniera analoga, la cornice concettuale che ha guidato il gruppo di ricerca del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna (formato dalle autrici del presente report) nell'analisi dei bisogni di ascolto di adolescenti e preadolescenti, si basa sul modello ecologico di Bronfenbrenner (1979), che concettualizza come i contesti sociali interagiscono nel facilitare o nell'ostacolare lo sviluppo degli individui. Il modello di Bronfenbrenner posiziona il bambino al centro di un sistema ambientale a livelli multipli e interconnessi, che agiscono sui processi evolutivi in maniera più o meno influente. Questi diversi contesti rappresentano la rete sociale in cui il bambino è inserito. Una rete sociale è un complesso di strutture sociali che includono un gruppo di punti e un gruppo di legami che connettono questi punti. I punti possono essere persone, organizzazioni, gruppi o istituzioni. Una delle più importanti funzioni svolte dalla *rete sociale* è il sostegno sociale (Zani, 2012). Il sostegno sociale è stato definito come l'intreccio delle potenziali risorse sociali a livello informativo, emotivo, interpersonale e materiale che è possibile ricevere e scambiare all'interno delle reti (Orford, 2008; Prezza e Santinello, 2002). L'ascolto, focus della nostra ricerca, è la *condicio sine qua non* perché il sostegno sociale si verifichi. In letteratura, il sostegno sociale è considerato un fattore protettivo, che favorisce il miglior adattamento in situazioni stressanti ed è in grado di diminuire il tasso di mortalità e morbilità (Berkman e Syme, 1979; Berkman, 1995). Il sostegno sociale si è dimostrato molto importante anche in adolescenza e preadolescenza (Hombrados-Mentieta e coll., 2012; Vieno e Santinello, 2007; Rueger e coll., 2008; Cristini, Santinello e Dallago, 2007).

Nel modello di Bronfenbrenner, famiglia, scuola e gruppo dei pari si trovano insieme nel microsistema, il più vicino all'individuo.

La *famiglia* è un contesto di vita molto importante ed esercita una grande influenza sullo sviluppo personale e sociale di adolescenti e preadolescenti. Una buona comunicazione familiare è correlata a livelli più alti di autostima (Lanz e coll., 1999) e di benessere (Tammie e coll., 2014). Il sostegno dei genitori favorirebbe livelli più bassi di delinquenza (Hair e coll., 2008), maggior soddisfazione nelle relazioni sociali (Tuggle e coll., 2014), migliori strategie di coping e maggiore autonomia dei figli (Inge e Vilmante, 2011). Un recente studio di Zhu e coll. (2014) ha evidenziato che un supporto di tipo pragmatico da parte della famiglia (es. "Se ho bisogno di sapere qualcosa sul mondo, posso chiedere ai miei genitori") ha esiti positivi sulla costruzione dei sé possibili¹, sia in campo scolastico sia in campo lavorativo, favorisce la convinzione di poter raggiungere il proprio sé ideale² e la percezione di avere almeno una strategia per farlo. La letteratura psicologica sembra concorde nel ritenere che la presenza di genitori supportivi cui poter confidare i propri problemi costituisca il più importante fattore protettivo rispetto al malessere psicologico ed all'insoddisfazione relativa alla propria vita in adolescenza. D'altro lato, nonostante al crescere dell'età diminuisca la percezione di sostegno da parte dei genitori e aumenti la percezione del

¹ Sé possibile: ciò che un individuo pensa delle proprie potenzialità e di quello che potrebbe essere/ottenere nel proprio futuro (Markus e Nurius, 1986).

² Sé ideale: ciò che un individuo elabora relativamente a come vorrebbe essere agli occhi propri e del suo mondo (Palmonari, Cavazza, Rubini, 2002)

sostegno fornito dagli amici (Helsen, Vollebergh e Meuus, 2000), il livello del benessere psicologico, ed in maniera meno accentuata la soddisfazione verso la propria vita, restano legati più alla qualità della relazione con i genitori che alla qualità della relazione con gli amici (Cristini, Santinello e Dallago, 2007).

Per quanto riguarda i rapporti con i *coetanei*, nell'arco della preadolescenza e successivamente in adolescenza si assiste ad un'evoluzione dei rapporti di amicizia: la scelta dell'amico passa da valutazioni pragmatiche a valutazioni affettive e cognitive ed i rapporti si fanno sempre più stabili ed intimi (Hartup, 1993). Il gruppo dei coetanei si afferma quindi sempre più come punto di riferimento esterno alla famiglia, dove trovare sostegno sociale ed affettivo (Gullotta, Adams e Markstrom, 2000), validazione della propria identità e strumenti di problem-solving utili nel facilitare l'adattamento in un periodo considerato di grande cambiamento e stress (Hirsch, 1991). Youniss e coll. (Younis, 1980; Youniss e Volpe, 1978) hanno mostrato come le relazioni tra pari possono altresì offrire un unico e appropriato contesto dove "allenare" alcuni importanti aspetti dello sviluppo sociale, come per esempio l'empatia e i comportamenti cooperativi. Il sostegno amicale è inoltre negativamente correlato alla comparsa di sintomi psicologici quali ansia e depressione (Hirsch e DuBois, 1992).

Il contesto familiare e quello amicale sono quindi fondamentali per il corretto sviluppo fisico e psicologico di adolescenti e preadolescenti e agiscono in maniera sinergica. Gli studi di Palmonari e collaboratori (si veda il manuale di Psicologia dell'adolescenza del 2011 giunto alla terza edizione) sottolineano il ruolo importante dei pari, ma allo stesso tempo dei genitori: solo la vicinanza di entrambi aiuta gli adolescenti ad affrontare con successo i problemi e i compiti richiesti dalla loro fase di sviluppo (si veda anche Carugati e Selleri, 2004).

Un terzo contesto particolarmente rilevante in adolescenza è quello *scolastico*. La scuola è il luogo dove, dopo la casa, i ragazzi trascorrono la maggior parte del loro tempo durante la giornata. Alcuni studi (Osterman, 2000) hanno messo in evidenza che i contesti scolastici percepiti dagli alunni come supportivi ed enfaticanti degli sforzi e delle capacità individuali, sono correlati a pattern cognitivi, emotivi e comportamentali più adattivi. Inoltre, gli studenti che percepiscono di essere accettati nel contesto scolastico risultano essere più motivati e coinvolti nell'apprendimento e maggiormente legati alla scuola (Osterman, 2000; Schaps e Solomon, 2003). Ci sono inoltre evidenze che il senso di accettazione a scuola influenzi la qualità delle relazioni con gli altri: le competenze apprese a scuola vengono estese in diversi contesti di vita, facilitando le relazioni degli studenti con gli attori sociali presenti nei contesti significativi (Osterman, 2000). Da un recente studio di Joyce e Early (2014) emerge inoltre che alti livelli di connessione con la scuola e buoni rapporti con gli insegnanti sono significativamente associati a minori sintomi depressivi.

Famiglia, gruppo dei pari e scuola sono quindi contesti di primaria importanza per i ragazzi e forniscono differenti tipi di sostegno: i genitori offrono principalmente sostegno emotivo e strumentale, gli amici emotivo e informativo e i professori informativo (Hombrados-Mentieta e coll., 2012). Gli effetti positivi del supporto ottenuto in questi tre contesti sono evidenti: risulta quindi di primaria importanza che adolescenti e preadolescenti siano messi al centro di una particolare attenzione (e quindi anche ascoltati) che consenta di influenzare positivamente le loro traiettorie di sviluppo (si veda anche Carugati e Selleri, 2004).

1.4 Una premessa per la partecipazione

L'ascolto è fondamentale anche per l'esercizio della cittadinanza attiva, e rappresenta una premessa fondamentale per la partecipazione civica e politica. Molte ricerche hanno mostrato che la partecipazione e l'impegno (civico e politico) in età evolutiva predicono la partecipazione e l'impegno in età adulta (Sherrod, Flanagan e Youniss, 2002). Inoltre, la partecipazione promuove il senso di appartenenza alla comunità, oltre alle competenze personali e sociali per l'azione politica e civica (Albanesi, Cicognani e Zani, 2007; Barrett e Zani, 2015). Il coinvolgimento civico in adolescenza è connesso ad alti livelli di soddisfazione per la propria vita, alla partecipazione e al raggiungimento di alti livelli di istruzione (Chan, Ou e Reynolds, 2014).

Camino e Zeldin (2002) hanno sottolineato tre motivazioni principali per coinvolgere i giovani nella vita civica e politica:

- a) *Assicurare una giustizia sociale e una rappresentanza dei giovani*: i giovani, prima di essere destinatari della protezione degli adulti, sono soggetti aventi dei diritti, come ben specificato dall'ONU nella Convenzione sui Diritti dei Bambini;
- b) *Costruire una società civile con l'intenzione di bilanciare diritti e responsabilità individuali*, in modo che tutti usufruiscano e contribuiscano al bene comune e in modo che i giovani abbiano opportunità legittimate di influenza sulle decisioni prese per la comunità;
- c) *Promuovere lo sviluppo dei giovani*: la partecipazione attiva al proprio processo di apprendimento è fondamentale per un sano sviluppo. Da questa prospettiva, il coinvolgimento ha anzitutto una funzione socializzante, con lo scopo principale di fornire ai giovani esperienze strutturate e stimolanti (Zeldin, Camino e Calvert, 2007). Il coinvolgimento dei giovani è inoltre visto come un veicolo per lo sviluppo di competenze civiche (Flanagan e coll., 2007).

Questo terzo rationale è costruito a partire dal concetto di scaffolding³ di Vygotsky (1978), con l'enfasi posta sulla volontà di fornire ai giovani ruoli progressivamente più complessi nell'ambito scolastico, della comunità e più in generale nella società degli adulti.

Wong e Zimmerman (2010) propongono il modello della TYPE Pyramid (Typology of Youth Participation and Empowerment) che illustra cinque tipi di partecipazione che delineano vari livelli di coinvolgimento di giovani e adulti: *Vessel (recipiente)*, *Simbolico*, *Indipendente*, *Autonomo* e *Pluralistico*. I primi quattro livelli sono caratterizzati da una distribuzione del potere dall'una o dall'altra parte (adulti o giovani). Al vertice della piramide troviamo invece un tipo di partecipazione condivisa, chiamata *Pluralistica*, che riconosce le potenzialità del lavoro condiviso tra adulti e giovani. Questo modello mira a dimostrare che è importante dare voce ai giovani, ma che l'ascolto raggiunge livelli massimi di efficacia e produce effetti benefici sulla comunità e sui singoli quando orienta giovani e adulti alla collaborazione reciproca all'interno di un progetto condiviso.

³ Lo scaffolding è il processo grazie al quale gli adulti offrono aiuto a un bambino e adattano sia il tipo sia la qualità d'aiuto al livello del bambino. L'impalcatura fornita dall'adulto serve a compensare il dislivello tra le abilità richieste dal compito e le ancora limitate capacità del bambino, e gli permette di realizzare completamente il compito e di progredire ad un livello più avanzato.

| 2. La ricerca

| 2.1 Gli obiettivi della ricerca

La ricerca “Ascoltiamo i minori” 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.

La ricerca rappresenta una prosecuzione dell’indagine sugli sportelli di ascolto svoltasi nel 2013-2014, a cura del Dipartimento di Psicologia dell’Università di Bologna in collaborazione con il Garante Regionale (fonte:<http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/infanzia/attivita/promozione/ricerca/sportelli-ascolto>). Quella prima fase aveva due obiettivi: mappare i servizi degli sportelli di ascolto negli Istituti Secondari di II grado e nei CFP e ascoltare soprattutto la voce degli operatori in merito al tema dell’ascolto a scuola. La seconda fase oggetto del presente lavoro va ad integrare quella precedente, ponendosi come obiettivi quelli di:

- » Estendere la mappatura degli sportelli di ascolto agli Istituti Secondari di I grado, per verificarne la diffusione in questo grado di scuola e individuarne caratteristiche e peculiarità;
- » Rilevare il grado di conoscenza/informazione/soddisfazione degli studenti della scuola Secondaria di I grado rispetto ai servizi di ascolto nella scuola e nel territorio. Rilevare contestualmente il grado di conoscenza del Garante per l’infanzia e l’adolescenza e dei Diritti dei fanciulli da parte dei ragazzi;
- » Raccogliere le esperienze/suggerimenti degli operatori della scuola Secondaria di I grado rispetto ai servizi di ascolto nei loro Istituti;
- » Rilevare il grado di conoscenza/informazione/soddisfazione degli studenti delle scuole Secondaria di II grado e Centri di Formazione Professionale rispetto ai servizi di ascolto nella scuola e nel territorio. Rilevare contestualmente il grado di conoscenza del Garante per l’infanzia e l’adolescenza e dei Diritti dei fanciulli da parte dei ragazzi;
- » Ascoltare i bisogni e raccogliere indicazioni, proposte e suggerimenti su come migliorare i servizi di ascolto esistenti scolastici ed extrascolastici e favorirne l’implementazione di nuovi in grado di rispondere meglio alle necessità dei minori (preadolescenti e adolescenti).

La ricerca ha ricevuto l’approvazione del Comitato Etico della Ricerca Psicologica del Dipartimento di Psicologia.

2.2 Le fasi della ricerca

2.2.1 La mappatura degli sportelli di ascolto negli Istituti Secondari di I grado

Procedura e metodologia

La raccolta dati è stata realizzata tramite somministrazione di un questionario on-line costruito ad hoc, compilabile sulla piattaforma Qualtrics. Il questionario è stato inviato via mail agli Istituti Comprensivi (con specifico riferimento agli Istituti Secondari di I grado), alle scuole medie, statali e paritarie dagli Uffici per Ambito Territoriale delle Province di Forlì-Cesena e Parma, nel mese di Maggio 2014. La raccolta dati è stata completata il 14 Giugno 2014.

Lo strumento

Il questionario indagava le seguenti aree:

- » **Dati identificativi:** dati Istituto, numero di studenti, denominazione del servizio, da che anno esiste, mesi di apertura del servizio, fonti e periodicità del finanziamento, modalità di gestione del servizio, dati responsabile e referente del servizio, periodicità del servizio, numero di accessi nell'anno scolastico appena trascorso, andamento accessi rispetto agli anni precedenti;
- » **Operatori di sportello:** professionalità e mansioni;
- » **Promozione dello sportello d'ascolto:** come viene promosso, da chi viene promosso;
- » **Organizzazione del servizio:** obiettivi, tipo di utenza, attività proposte, monte ore di apertura settimanale, tipo di accesso, problematiche prevalenti, tempo medio dedicato ad ogni incontro, numero di colloqui per utente, richiesta autorizzazione dei genitori, motivazioni correlate alla richiesta dell'autorizzazione, modalità di richiesta dell'autorizzazione, raccordo con i servizi territoriali;
- » **Valutazione / monitoraggio del servizio:** strumenti di registrazione dell'utenza, incontro di équipe tra operatori, frequenza degli incontri di équipe, presenza di momenti di collaborazione/confronto con i servizi del territorio, presenza di strumenti di valutazione del servizio, fruibilità di tali valutazioni.

2.2.2 I Focus Group con gli operatori delle Secondarie di I grado

Modalità di coinvolgimento degli operatori

Una delle domande inserite nel questionario somministrato per la mappatura degli sportelli d'ascolto, chiedeva di segnalare i nominativi dei responsabili che si occupano dei servizi. Sono stati raccolti i dati di 56 responsabili (40 nella Provincia di Parma e 16 in quella di Forlì-Cesena) tra psicologi, docenti, educatori, pedagogisti e altre figure professionali impegnate nella gestione e/o organizzazione dei servizi di sportello di ascolto all'interno delle Secondarie di I grado. Sono stati successivamente contattati via mail o via telefono, chiedendo la disponibilità a partecipare al focus group. Sono stati realizzati due focus group, uno per Provincia, coinvolgendo complessivamente 17 operatori.

La traccia del focus group

I due focus group hanno indagato le seguenti aree:

- » Presentazione e organizzazione generale dello sportello
- » Differenza di ruoli nelle professionalità coinvolte
- » Promozione del servizio
- » Tipo di accesso al servizio
- » Autorizzazione dei genitori: ostacolo o no?
- » Come i ragazzi vedono lo sportello
- » Problematiche portate allo sportello
- » Lavoro di équipe
- » Contatti con il territorio
- » Valutazione del servizio
- » Valore aggiunto dello sportello di ascolto a scuola
- » Cosa si potrebbe fare per migliorare il servizio

L'analisi qualitativa dei focus group

L'analisi qualitativa dei due focus group è stata svolta inserendo i contenuti emersi in macro categorie, in parte ricalcano la scaletta originale utilizzata, in parte sono state aggiunte a partire dagli argomenti emersi durante la discussione. I dati provenienti dai focus group con gli operatori verranno presentati insieme ai dati della mappatura degli sportelli, a commento e integrazione dei principali elementi analizzati.

2.2.3 Il questionario rivolto agli studenti

La popolazione studentesca

In fase di pianificazione della ricerca, per quanto riguarda la raccolta dei questionari rivolti agli studenti, era stato fissato un campionamento che si attestasse intorno al 5% della popolazione studentesca, divisa per Province e grado di scuola.

Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di I grado, la popolazione studentesca a Luglio 2014 nella Provincia di Forlì-Cesena, contava 10.723 studenti e, nella Provincia di Parma, 11.106 studenti. Il campione rappresentativo del 5% della popolazione studentesca, si attesta quindi sui 536 studenti per Forlì-Cesena e 555 per Parma.

Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di II grado, la popolazione studentesca a Luglio 2014 nella Provincia di Forlì-Cesena, era di 16.799 studenti e, nella Provincia di Parma, di 18.626 studenti (Il campione, rappresentativo del 5% della popolazione studentesca, si attesta quindi sugli 839 studenti per Forlì-Cesena e 931 per Parma.

Modalità di coinvolgimento delle scuole

A partire dal mese di Giugno 2014, è iniziata la somministrazione del questionario on-line rivolto agli studenti. Ogni Istituto Secondario è stato invitato a far compilare il questionario on-line ad un intero corso di studio (dalla classe 1^a alla 3^a per le Secondarie di I grado e dalla classe 1^a alla 5^a per le Secondarie di II grado). I Centri di Formazione Professionale invece, sono stati invitati a somministrare il questionario all'intero Centro. Il Dirigente che intendeva partecipare alla somministrazione era tenuto ad inviare sua formale adesione tramite consenso informato, direttamente alla casella e-mail delle ricercatrici. Dopo l'adesione, le ricercatrici hanno preso contatto con le singole scuole, identificato un responsabile della somministrazione e inviato il link diretto per la compilazione del questionario. La fase di compilazione dei questionari per gli studenti si è protratta fino alla fine del mese di Febbraio 2015.

Il questionario

Il questionario, costruito ad hoc, mirava ad approfondire diversi aspetti del bisogno dei ragazzi di essere ascoltati. Il questionario è articolato nei seguenti punti:

- » **Caratteristiche socio-demografiche:** genere, età e Istituto Scolastico di appartenenza;
- » **Conoscenza del servizio di Sportello di ascolto:** le alternative di risposta erano sì, no, non so.
- » **Presenza del servizio all'interno dell'Istituto:** le alternative di risposta erano sì, no, non so.
- » **In caso di risposta affermativa** è stato chiesto se hanno mai usufruito del servizio;

- » **Indicazione dei motivi** per cui ne hanno usufruito (da una lista di motivi proposti) o non ne hanno usufruito (da una lista di motivi proposti); potevano indicare più di un motivo.
- » Agli studenti che hanno utilizzato lo sportello è stato chiesto di dare una **valutazione**, su una scala Likert a 5 punti (1=poco a 5=molto), su quanto si sentissero soddisfatti del servizio ricevuto e su quanto si sentirebbero di consigliarlo ad un amico/compagno;
- » **Contesti a cui ci si rivolge nel caso di bisogno di ascolto e ai quali desidererebbero rivolgersi:** è stata proposta una lista di persone/contesti (es. Famiglia, amici, associazioni ecc..) chiedendo ai partecipanti di indicare a quale/i di queste/i si rivolgono quando hanno voglia di parlare e quando hanno un problema;
- » **Conoscenza dei servizi del territorio:** proposta una lista di servizi presenti sul territorio, è stato chiesto ai partecipanti di indicare quale/i conoscono e in quale/i di questi sono presenti adulti disponibili all'ascolto;
- » **Conoscenza della figura del Garante Regionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza:** (modalità di risposta sì/no); in caso affermativo, è stato chiesto loro di indicare di cosa si occupa il Garante (risposta aperta);
- » **Conoscenza della "Convezione sui diritti del fanciullo" e dei suoi articoli:** (modalità di risposta sì/no); è stata poi proposta una lista di 20 diritti, tratta e adattata dalla "Convezione sui Diritti del Fanciullo" (ONU, 1989) facendo riferimento a "Lucellino", uno strumento didattico interattivo realizzato dall'Ufficio del Garante, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna, per promuovere la conoscenza della Convenzione ONU sui diritti del Fanciullo tra gli adolescenti con un linguaggio a loro vicino ed è stato chiesto di indicare quali, a loro avviso, fossero realmente Diritti fondamentali dei fanciulli.

L'analisi dei questionari

I questionari rivolti agli studenti sono stati analizzati dividendoli per Provincia e per grado di scuola (Secondarie di I grado e Secondarie di II grado + CFP). Ogni domanda è stata esaminata tenendo in considerazione le frequenze delle risposte e le differenze per genere, per età, e tra Istituti Secondari e CFP).

2.2.4 I Focus Group con gli studenti

In ogni Provincia sono stati condotti 5 Focus Group, di cui: 2 presso Istituti Secondari di I grado, 2 presso Istituti Secondari di II grado, 1 presso un CFP. Nella Provincia di Parma, un Focus Group previsto presso una Secondaria di II grado, è stato sostituito da un Focus Group svolto con la Consulta degli Studenti.

Modalità di coinvolgimento degli studenti

I Focus Group sono stati organizzati presso alcuni Istituti/Centri, che hanno messo a disposizione un numero sufficiente di ragazzi (dai 10 ai 12), misti per quanto riguarda il genere e l'età. Gli Istituti coinvolti fanno parte di quelli che hanno partecipato alla somministrazione del questionario. I Dirigenti sono stati contattati direttamente dalle ricercatrici per chiedere la loro disponibilità ad organizzare il Focus Group presso il loro Istituto/Centro. I Focus Group si sono svolti in orario scolastico, in aule messe a disposizione per lo scopo. Il Focus Group con la Consulta degli Studenti di Parma si è svolto presso la sede dell'Ufficio Scolastico Provinciale, in occasione di una riunione tra i componenti della Consulta degli studenti.

La traccia del focus group

I Focus Group sono stati realizzati seguendo una griglia tematica, che indagava le seguenti aree:

- » Significato attribuito all'ascolto;
- » Valutazione, da 1 a 10, rispetto al livello di ascolto ricevuto nella loro vita;
- » Valutazione, da 1 a 10, rispetto al livello di ascolto che ritenevano aver ricevuto dagli adulti;
- » Contesto familiare: livello di ascolto, argomenti trattati, argomenti non trattati;
- » Contesto scolastico: livello di ascolto, adulti disponibili, servizi disponibili;
- » Lo sportello di ascolto a scuola: come funziona, atteggiamenti negativi e positivi legati allo sportello, valutazione di utilità dello sportello di ascolto scolastico ;
- » Contesti altri: adulti con cui parlare al di fuori della famiglia e della scuola;
- » Contesto amicale: livello di ascolto, argomenti trattati, differenza tra ascolto di un adulto e ascolto di un coetaneo;
- » Servizi di ascolto del territorio: livello di conoscenza, valutazione di utilità;
- » Valutazione di importanza del sostegno degli adulti;
- » Internet: un possibile luogo di ascolto?
- » Suggestioni per migliorare i servizi di ascolto scolastici ed extrascolastici.

L'analisi qualitativa dei Focus Group

L'analisi qualitativa dei focus group è stata svolta inserendo i contenuti emersi in macro categorie, che in parte ricalcano la scaletta originale utilizzata, in parte sono state aggiunte a partire dagli argomenti emersi durante la discussione. Si è deciso di analizzare i Focus Group raggruppati per Provincia, esaminando insieme quelli dei diversi gradi di scuola e mettendo in evidenza le differenze emerse.

3. La situazione della provincia di Forlì- Cesena

3.1 La mappatura degli sportelli e il focus group con gli operatori delle Secondarie di I grado

3.1.1 Il campione di riferimento

Il questionario è stato distribuito a 36 Istituti Secondari di I grado, di cui::

- » 17 Istituti Comprensivi, aventi in totale 26 Istituti Secondari di I grado;
- » 7 Istituti Secondari di I grado statali;
- » 3 Istituti Secondari di I grado paritari.

15 Istituti Secondari di I grado (41.6%) hanno compilato il questionario, **20** Istituti Secondari hanno comunicato l'assenza del servizio di Sportello d'Ascolto (55.5%) e 1 Istituto non ha risposto (2.7%; Tabella 1).

Tabella 1 - Mappatura e presenza Sportello d'Ascolto negli Istituti Secondari di I grado

Istituto Comprensivo	Secondaria di I grado	Presenza sportello
Modigliana	Silvestro Lega	NO
	Tredozio	NO
Valle del Montone	Dante Alighieri	SI
	Rocca SC	SI
	Dovadola	SI
Predappio	Marone	NO
	Premilcuore	NO
Bertinoro	Amaducci	NO
	Don Milani	SI
Civitella di Romagna	Galeata	SI
	Cusercoli	SI

Istituto Comprensivo	Secondaria di I grado	Presenza sportello
Forlimpopoli	Marinelli	SI
Meldola	Alighieri	SI
Santa Sofia	Galilei	NO
Bagno di Romagna	Valgimigli	NO
	Verghereto	NO
Mercato Saraceno	Zappi	NO
Sarsina	Plauto	NO
Gambettola	Ippolito Nievo	SI
Gatteo	Pascoli	SI
Longiano	Da Longiano	NO
S. Mauro Pascoli	Pascoli	SI
Savignano	Giulio Cesare	NO
Sogliano	Calamandrei	NO
	Borghi	NO
	Roncofreddo	NO

Secondaria di I grado	Città	Presenza Sportello
Via Felice Orsini	Forlì	SI
Marco Palmezzano	Forlì	SI
Via Ribolle	Forlì	Non risponde
Via G. Pascoli	Cesena	SI
Via A. Frank	Cesena	NO
V.le della Resistenza	Cesena	NO
Dante Arfelli	Cesenatico	SI
Fondazione Sacro Cuore *	Cesena	NO
Santa Dorotea *	Forlì	NO
La Nave *	Forlì	NO

* Secondaria di I grado paritaria.

Nel questionario è stato chiesto di indicare il numero di studenti che frequentano ogni Istituto. La media degli studenti nei 15 Istituti partecipanti è di 384, con un valore massimo di 1200 studenti e un valore minimo di 37 studenti. In totale, nei 15 Istituti è stimata la presenza di 5760 studenti.

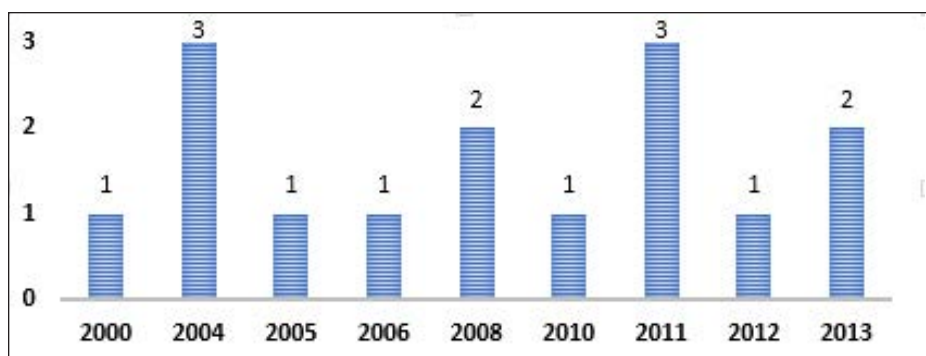
Il Focus Group è stato svolto con 5 operatori, di cui 2 docenti (un uomo e una donna) e 3 psicologhe.

3.1.2 Aspetti gestionali dello sportello

Denominazione e periodo di attivazione del servizio

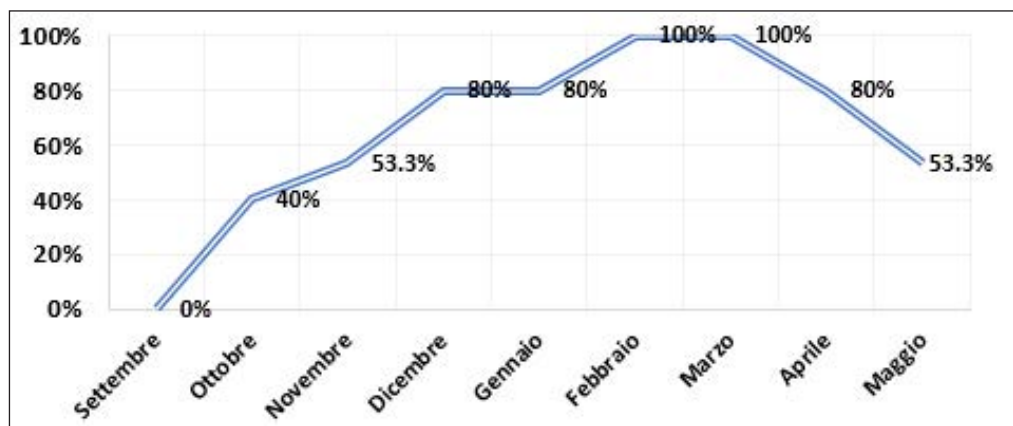
100% degli Istituti considerati (N = 15) denomina “Sportello d’ascolto” il servizio offerto. Mediamente il servizio esiste da 6 anni (2008); il servizio che esiste da più tempo ha 14 anni (2000), quello che esiste da meno tempo ha 1 anno (2013; Figura 1).

Figura 1 - Anno di attivazione dei servizi di sportello d’ascolto



Nel questionario è stato chiesto in quali mesi, nel corso dell’anno scolastico, viene solitamente attivato lo sportello d’ascolto. I primi mesi dell’anno scolastico (settembre, ottobre, novembre) sono i più scoperti; la copertura si innalza nei mesi successivi (dicembre, gennaio) per poi raggiungere il picco massimo a febbraio e marzo. Nei mesi successivi la copertura cala progressivamente fino alla fine dell’anno scolastico. Nello specifico, a settembre nessun servizio è attivo, a ottobre è attivo il 40% (N = 6), a novembre il 53.3% (N = 8), a dicembre e gennaio l’80% (N = 12), a febbraio e marzo il 100% (N = 15), ad aprile l’80% (N = 12) e a maggio il 53.3% (N = 8; Figura 2)

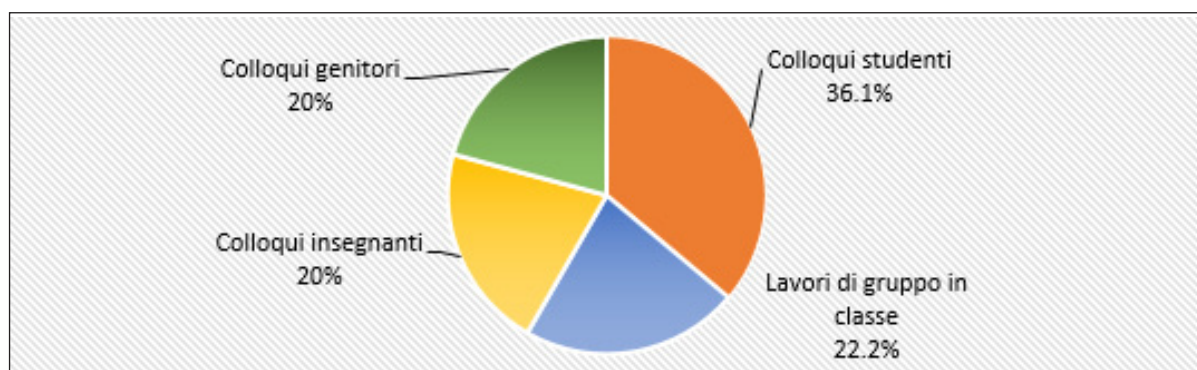
Figura 2 - Mesi di attivazione del servizio di sportello d’ascolto (valori %)



Monte ore di apertura settimanale

Gli sportelli d'ascolto sono servizi flessibili, che si adattano alle esigenze della scuola e vengono costruiti a seconda dei bisogni e delle risorse possedute. Gli sportelli di ascolto sono aperti per 5.41 ore a settimana. La somma delle ore di apertura dei vari sportelli ci dice che, nella provincia di Forlì-Cesena, settimanalmente, vengono svolte 72 ore di sportello d'ascolto. Nello specifico, gli sportelli sono aperti 26 ore totali alla settimana per i colloqui con gli studenti (36.1% dell'apertura totale) con una media di 1,86 ore settimanali per servizio; i lavori di gruppo in classe impegnano 16 ore totali alla settimana (22.2% dell'apertura totale), con una media di 1.33 ore settimanali per servizio. Se sommiamo le ore dedicate a queste due attività (42 ore) e le dividiamo per il numero di studenti totali presenti negli istituti considerati (5750), otteniamo che ogni studente ha "teoricamente" diritto ad essere ascoltato (nello sportello) per 0.007 ore alla settimana (7 secondi). Le restanti 30 ore sono utilizzate per i colloqui/consulenza con gli insegnanti, che impegnano 15 ore totali (20%) con una media di 1.07 ore settimanali per servizio e per i colloqui/consulenza con i genitori, che impegnano 15 ore totali (20%) con una media di 1.15 ore settimanali per servizio (Figura 3).

Figura 3 - Organizzazione oraria delle attività degli sportelli d'ascolto (valori %)



Le esperienze portate dagli operatori sono molto varie per quanto riguarda il monte ore dedicato allo sportello. In alcune scuole vengono messe a disposizione sufficienti ore per poter fare un lavoro accurato:

“Ci sono 300 ore all’anno per la scuola media” (Psicologa)

“Io faccio delle attività sulle classi e sportello, perché con 80 ore si riesce a fare e tengo dentro anche l’orientamento sulle terze medie e sportello per genitori e insegnanti, è un lavoro a 360 gradi ma con 80 ore in una scuola di 9 sezioni si riesce a lavorare” (Psicologa)

In altri Istituti invece le ore a disposizione sono nettamente meno:

“In una scuola effettivamente la situazione è quella di 30 ore annue [...] ci sono stati anni in cui verso marzo si riusciva ad avere altre 10-15 ore perché restavano dei soldi, la normalità è 30

io normalmente ne faccio 40-45” (Psicologa)

Una docente sottolinea come spesso sia difficile, con poche ore a disposizione, riuscire ad organizzare il lavoro sulla totalità della scuola:

“A noi nel tempo è mancato questo perché facendo il bando, dando poche ore, un anno c’è una persona l’anno dopo un’altra, pochissime ore e quindi è faticoso diluire nei 4 plessi” (Docente)

Per quanto riguarda l’organizzazione temporale dei colloqui, nel questionario si chiedeva di specificare il tempo medio dedicato al singolo colloquio e il numero massimo di incontri destinati ad ogni utente. Il 40% dei colloqui (N = 6) dura circa mezz’ora, il 33.3% (N = 5) fino ad un’ora e il 20% (N = 3) meno di mezz’ora. Un servizio (6.7%) non risponde. Il numero massimo di incontri dedicato ad ogni utente invece è, nel 46.7% dei casi (N = 7) uguale a tre incontri, nel 40% dei casi (N = 6) uguale a quattro-cinque incontri. Due servizi (13.3%) non rispondono.

Solo un operatore fa riferimento al numero di colloqui messi a disposizione degli alunni:

“Noi abbiamo limitato a 5 colloqui ad alunno se no non riuscivamo” (Docente)

Relativamente all’organizzazione del servizio una psicologa ha spiegato che nel suo Istituto il servizio è stato organizzato in due momenti, uno al mattino e uno al pomeriggio, per ovviare ad alcune difficoltà legate alla più usale apertura solo mattutina:

“Soprattutto con le famiglie che magari non riescono a venire al mattino, abbiamo dedicato uno spazio al pomeriggio, anche perché abbiamo visto che alcuni ragazzini avevano forti difficoltà.. il prenderli fuori dalla classe al mattino nel momento in cui fanno lezione, in alcuni casi diventava o un pretesto per il ragazzo per saltare la lezione oppure per alcuni invece resistenza perché gli altri mi vedono che esco.. quindi abbiamo pensato di dedicare uno spazio extrascolastico per questi motivi” (Psicologa)

Fonti e periodicità del finanziamento degli sportelli

L’86.7% degli Istituti (N = 13) possiede un finanziamento che ha periodicità annuale, il 6.7% (N = 1) un finanziamento pluriennale; un servizio (6.7%) non risponde. Nello specifico, l’80% (N = 12) dei servizi possiede finanziamenti per anno scolastico e il 6.7% (N = 1) per anno solare. Per quanto riguarda le fonti di finanziamento, 2 sportelli si avvalgono del contributo volontario delle famiglie (13.3%), 1 delle donazioni/contributi di associazioni (6.7%), 3 di finanziamenti dell’amministrazione locale (20%), 3 di finanziamenti provenienti da altri enti (Provincia, Regione, UE) a cui si accede tramite bando (20%). Il 53.3% dei servizi (N = 8) si avvale anche di altre fonti di finanziamento, in particolare, 6 servizi (40%) si avvalgono di fondi provenienti dalla Fondazione “Cassa dei risparmi di Forlì” e 1 servizio (6.6%) da fondi del budget MOF (Miglioramento Offerta Formativa). Un Istituto (6.6%) dichiara che il servizio di sportello d’ascolto non comporta nessun tipo di onere per la scuola.

Riguardo le fonti di finanziamento, gli operatori intervenuti nel focus group portano esperienze differenti. In un caso un docente, per ovviare alla mancanza di fondi del suo Istituto, ha indetto un bando

per ricercare psicologi disposti a lavorare come volontari nella scuola:

“Il problema delle scuole è che non ci sono i soldi quindi ci siamo dovuti inventare qualcosa per trovare degli psicologi [...] ci siamo trovati a fare una specie di bando per chiedere agli psicologi della Provincia se fossero disponibili a venire a lavorare gratuitamente” (Docente)

Questa operazione ha avuto riscontro positivo: si sono presentati molti candidati e il servizio ora funziona con un’ottima copertura oraria, senza costi per la scuola (e senza il supporto di finanziamenti esterni).

Il problema della mancanza di fondi è condivisa anche da un’altra docente:

“Fondi di istituto.. consideri che il fisso quest’anno verrà ulteriormente dimezzato, sono già 3 anni che viene dimezzato, le cifre precise non le so.. siamo davvero alla frutta” (Docente)

Come emerso nel questionario, le scuole si appoggiano quindi a Istituzioni esterne, come le Fondazioni bancarie:

“Il progetto del quale facciamo parte noi è diverso, è il privato sociale che collabora con la scuola [...] io faccio parte di una cooperativa che gestisce con il Comune servizi extra scolastici pomeridiani [...] abbiamo creato insieme alla Dirigente l’idea di uno sportello territoriale, che coinvolgesse la scuola media, l’elementare e i centri educativi pomeridiani. Nel 2007 abbiamo presentato il progetto alla Fondazione che però non finanzia la scuola ma finanzia questo progetto di azione sul territorio e dal 2007, di due anni in due anni, è stato rinnovato fino ad oggi” (Psicologa)

Questa ultima esperienza, come la prima, mostra la volontà delle scuole (e di docenti e psicologi), nel cercare soluzioni alternative alla mancanza di fondi. La ricerca di fonti di finanziamento alternative è fondamentale per alcuni Istituti che, in altro modo, non avrebbero le risorse necessarie al sostentamento del servizio di sportello.

Modalità di gestione dello sportello

Il 6.7% degli sportelli (N = 1) viene gestito direttamente dall’Istituto, il 13.3% (N = 2) è gestito tramite convenzione con soggetti esterni all’istituto e il 66.7% (N = 10) tramite l’assegnazione di incarico attribuito con bando di gara annuale. Due istituti (13.3%) hanno altre modalità di gestione non specificate.

3.1.3 L’organizzazione e il funzionamento dello sportello

Professionalità coinvolte

Nella gestione del servizio di sportello d’ascolto sono solitamente coinvolte più professionalità. Il re-

sponsabile del servizio di sportello, nell'86.7% dei casi (N = 13) è uno psicologo, nel 6.7% (N = 1) un pedagogista e nel 6.7% (N = 1) un docente psicologo. Negli Istituti Secondari di I grado presi in esame, sono complessivamente impegnate 30 figure nella gestione/organizzazione dello sportello. Di queste 30, 20 sono psicologi (66.6%), 4 insegnanti (13.3%), 2 collaboratori scolastici (6.6%) e 4 referenti di plesso (13.3%).

Ogni professionalità coinvolta nel servizio svolge compiti e riveste ruoli diversi. Gli psicologi (N = 20) sono coinvolti in: colloqui (40%; N = 8), lavoro sulle classi (15%; N = 3), orientamento (10%; N = 2), screening di disturbi dell'apprendimento (10%; N = 2), supporto al disagio manifestato dagli alunni (10%; N = 2), consulenza (5%; N = 1) e mediazione con le famiglie nei casi più delicati (5%; N = 1). Gli insegnanti (N = 4), invece, svolgono lavori di coordinamento (75%; N = 3), controllo delle prenotazioni (25%, N = 1), preparazione dell'informativa per genitori e alunni (25%, N = 1) e progettazione del servizio (25%, N = 1). I referenti di plesso sono impegnati nella gestione delle richieste di accesso e i collaboratori scolastici nella prenotazione degli appuntamenti.

Gli psicologi presenti al focus group hanno sottolineato l'importanza degli insegnanti ai fini della buona riuscita del progetto: sono spesso un punto di snodo, un mediatore tra lo psicologo e gli alunni:

“Io vivo in una realtà che.. ho un team insegnanti, sia in una scuola che nell'altra, che funziona, quindi all'inizio dell'anno raccordiamo [...] io se non avessi gli insegnanti non potrei lavorare” (Psicologa)

“Io faccio una parte dell'attività e una parte la delego all'insegnante perciò collaboriamo costantemente, il discorso me lo deve portare avanti qualcuno perché io le classi le vedo due volte l'anno e quindi concordiamo in base alle dinamiche e ai disagi quello che c'è da fare, io inizio, apro le porte, e dopo gli insegnanti vanno avanti a lavorare” (Psicologa)

Attività previste dal servizio

I servizi di sportello d'ascolto non si occupano solo di colloqui individuali. I colloqui con gli studenti vengono effettuati nell'80% dei casi (N = 12). Oltre a questi emerge che il 93.3% dei servizi (N = 14) organizza incontri formativi per genitori; il 73.3% (N = 11), consulenza per docenti; il 66.6% (N = 10), interventi di gruppo in classe; il 33.3% (N = 5), colloqui di gruppo con gli studenti; il 20% (N = 3), formazione rivolta ai genitori; il 13.3% (N = 2), formazione rivolta agli insegnanti e lavoro di rete con i servizi del territorio e, in ultimo, il 6.6% (N = 1), consulenza al personale scolastico (ATA).

Due degli operatori coinvolti nel focus group raccontano che nei loro Istituti le psicologhe si occupano anche di gestire le tematiche relative ai DSA (Disturbi specifici dell'apprendimento):

“Ci sono due psicologhe che non sono psicoterapeute che però sono specializzate in DSA, che lavorano con genitori insegnanti e coi ragazzini che hanno questo DSA” (Docente)

“Io somministro una parte dei test con il consenso della famiglia e poi faccio da filtro per la AUSL, così sappiamo di mandare solo quelli sicuri, perché la AUSL è piena strapiena, faccio da

filtro io” (Psicologa)

Gli interventi classici sono però la consulenza con gli studenti e il lavoro nelle classi:

“In base alle esigenze che c’erano sono stati fatti interventi diversi, o sulla classe o di sportello[...] poi si andava molto sull’esigenza rilevata e quindi se l’esigenza era un lavoro sulla classe si faceva quello, ovviamente con un margine di contributo nel senso che se stando sulla classe si osservava che fosse più opportuno un intervento individuale questo poteva essere fatto” (Psicologa)

In una scuola si organizzano interventi specifici per classe, costruiti sulle necessità delle varie fasce di età:

“Siamo arrivati a costruire dei corsi di prevenzione nella classi, sulle prime si lavora sull’accoglienza, sulle seconde nella classe, sulle terze orientamento” (Psicologa)

Promozione del servizio all’interno dell’Istituto

Il servizio di sportello d’ascolto viene promosso, all’interno dei diversi Istituti, tramite modalità differenti. Molti Istituti adottano due o più modalità. Il 93.3% degli Istituti (N = 14), presenta lo sportello al collegio dei docenti e invia comunicazione scritta alle famiglie. L’80% (N = 12) lo presenta al consiglio di Istituto, il 53.3% (N = 8) inserisce informazioni sul sito web della scuola, il 40% (N = 6) effettua un giro di presentazione nelle singole classi, il 26.7% (N = 4) lo presenta durante le assemblee pubbliche dei genitori, il 20% (N = 3) lo pubblicizza tramite volantini distribuiti in classe e locandine appese a scuola e, in un caso (6.7%), viene appeso un poster nell’albo dei plessi.

Gli Psicologi sono responsabili mediamente del 44.6% della promozione del servizio, i docenti del 25.3%, il docente referente dell’11.3%, il Dirigente del 18% e il personale non docente dello 0.6%. Una psicologa, a proposito della presentazione dello sportello, ha spiegato che fa un giro nelle classi per comunicare che il servizio è iniziato

“Vado io, anche se ormai lavoro lì da anni quindi tutti sanno chi sono, io mi affaccio e dico ragazzi ho cominciato, ormai è un proforma passare, come mi vedono lo sanno, però sì normalmente soprattutto nelle prime faccio un giro nelle classi, spiego le regole e dico che da quel giorno inizio” (Psicologa)

Obiettivi del servizio

Gli sportelli d’ascolto negli istituti secondari di I grado hanno una pluralità di obiettivi. Nell’86.7% dei casi (N = 13) gli obiettivi sono prevenire il disagio/promuovere il benessere psicologico degli studenti e collaborare con le famiglie per contrastare il disagio relazionale; nell’80% dei casi (N = 12), tra gli obiettivi c’è rispondere a difficoltà di integrazione nel contesto scolastico; nel 46.7% (N = 7), collaborare con le famiglie per contrastare l’abbandono scolastico; nel 40% (N = 6), offrire consulenza e indirizzare ad altri servizi del territorio e prevenire il disagio e promuovere il benessere psicologico dei genitori; nel 26.7% (N = 4), orientare/riorientare e nel 13.3% (N = 2) altro, nello specifico: prevenire il disagio/pro-

muovere il benessere psicologico dei docenti (13.3%, N = 2) e concorrere al raggiungimento dell'agio, inteso come ben-essere del soggetto (6.6%, N = 1).

Utenti del servizio

Il 100% degli sportelli (N = 15) è a disposizione dei genitori, il 93.3% (N = 14) è aperto per gli studenti, l'80% (N = 12) per gli insegnanti, il 26.7% (N = 4) per educatori e insegnanti di sostegno e il 13.3% (N = 2) per gli altri attori scolastici. Il 92.8% (N = 13) è rivolto a tutti gli studenti, senza privilegiare quelli di un determinato anno e un servizio (7.14%) non risponde.

Prendendo in considerazione quegli sportelli che si rivolgono agli studenti (N = 14), il questionario chiedeva di indicare un numero approssimativo di alunni che avessero usufruito del servizio nell'anno scolastico appena trascorso. Complessivamente, nel corso dell'anno scolastico 2013/2014, hanno avuto accesso circa 464 studenti. Nel 35.7% dei casi (N = 5) il numero degli studenti è rimasto lo stesso e nel 35.7% (N = 5) è aumentato rispetto all'anno precedente. Un Istituto (7.1%) risponde che non sa compiere una stima di questi dati e tre istituti (21.4%) non rispondono.

Tipo di accesso al servizio

Il 53.3% degli sportelli (N = 8), funziona su prenotazione scritta degli studenti, tramite l'uso di una "cassettina della posta" o di un quaderno degli appuntamenti dove scrivere il proprio nome. Nel 33.3% (N = 5) dei casi, la prenotazione avviene tramite appuntamento telefonico oppure è libera negli orari stabiliti. Nel 13.3% dei casi (N = 2) è l'insegnante che invia l'alunno allo sportello d'ascolto. In altri casi (N = 2, 13.3%), la prenotazione viene effettuata tramite accordo verbale con gli studenti (non è però specificato con chi). Un servizio (6.6%) dichiara di non effettuare colloqui con gli studenti e un servizio (6.6%) non risponde.

La "cassettina della posta" in un istituto è stata scelta perché garantisce la massima riservatezza all'alunno:

"Io ho messo una cassetta rossa in tutti i plessi dove loro mettono nome cognome e classe e ho nominato le persone più sensibili che ho trovato in ogni plesso a fare il lavoro di postini, che poi sono i coordinatori dello sportello di quel plesso e sono docenti... prende il bigliettino, manda una mail a me, chiamo lo psicologo e incastriamo gli appuntamenti, io richiamo il coordinatore di plesso e gli comunico l'appuntamento e lui va ad avvisare il ragazzo a che ora deve andare.. nel massimo della riservatezza lo deve fare" (Docente)

L'accesso tramite prenotazione scritta su un agenda o un quaderno, prevede la gestione diretta degli studenti

"I ragazzi hanno il loro quaderno dove si possono prendere gli appuntamenti in autonomia" (Psicologa)

o dei Coordinatori di classe

"Io ho un agenda che viene gestita dai coordinatori che sono gli insegnanti di lettere con <<mercoledì spazio alle 9 alle 9.30>>... il bambino cerca l'insegnante e gli dice che ha bisogno di parlare con me e aggiunge il nome sull'agenda" (Psicologa)

L'autorizzazione dei genitori

La minore età degli studenti pone alle scuole la questione dell'autorizzazione ai genitori, per far sì che i ragazzi possano usufruire del servizio. L'autorizzazione non è sempre obbligatoria e dipende dal tipo di operatore che gestisce lo sportello (se è psicologo o no) e dagli obiettivi del servizio. Nel questionario è stato chiesto alle scuole se abitualmente richiedono l'autorizzazione, in che modo e per quale motivo.

Il 66.7% degli Istituti (N = 10) dichiara che per accedere allo sportello è necessaria l'autorizzazione dei genitori; il 20% (N = 3) invece, non necessita di tale autorizzazione. Due sportelli (13.3%) non rispondono. I motivi per cui viene richiesta l'autorizzazione dei genitori da alcuni istituti (N = 10) sono, nell'80% dei casi (N = 8) la minore età degli utenti e quindi la necessità di avere l'accordo di chi esercita la patria potestà. Nel 20% dei casi (N = 2) l'autorizzazione viene richiesta in quanto i genitori devono essere informati di quello che avviene a scuola e della posizione dei propri figli anche all'interno dell'Istituto stesso. Nel 10% dei casi (N = 1) l'autorizzazione viene richiesta per mantenere un Rapporto di fiducia con la famiglia dell'alunno e, nel 10% (N = 1), i genitori sono informati in quanto la maggior parte dei colloqui avviene con studenti e genitori insieme. In tre Istituti l'autorizzazione non viene richiesta, in due casi (66.6%) per il diritto alla riservatezza dell'alunno che si rivolge al servizio e, in un caso (33.3%), i genitori sono preventivamente informati del servizio ma non viene poi richiesta un'autorizzazione per l'accesso.

Chi richiede l'autorizzazione dei genitori (N = 10), nel 90% dei casi (N = 9) lo fa a inizio anno, a tutti gli studenti. In un solo caso (10%), l'autorizzazione viene richiesta nel momento in cui l'alunno decide di accedere al servizio di sportello d'ascolto.

La discussione relativa alle autorizzazioni è stata affrontata in modo ampio con gli operatori. Le abitudini dei vari Istituti sono molto differenti l'una dall'altra. In un Istituto si è iniziato chiedendo a tutti i genitori di firmare un'autorizzazione cartacea a inizio anno. Le difficoltà sono state consistenti e il metodo è cambiato con il passare degli anni:

“Il primo anno abbiamo fatto un consenso informato in duplice copia da consegnare a casa, lo abbiamo dato ai ragazzini i primi di ottobre, 1800 copie, spiegando e facendo anche un incontro con i genitori la sera, spiegando quanto fosse importante il consenso di entrambi i genitori per usufruire di questo servizio offerto dalla scuola.. distribuire 1800 fogli e dare delle scadenze per la riconsegnate è lì la confusione, perché ne tornano la metà e mai nel tempo giusto, quindi ci sono stati i primi anni che non riuscivamo a partire. Adesso abbiamo studiato di farlo firmare all'atto dell'iscrizione” (Docente)

In un Istituto nella quale la psicologa è assunta dalla scuola, e dunque fa parte a pieno titolo del personale scolastico, ai genitori viene chiesto di firmare un'informativa:

“Per il consenso, essendo io una figura assunta dalla scuola, io risulterei un servizio della scuola quindi non c'è un consenso informato ma le famiglie firmano un'informativa, sanno che c'è lo psicologo a scuola e che i ragazzi hanno la possibilità di accedere e loro altrettanto, quindi il fatto che io sono regolarmente assunta.. loro mi gestiscono come un insegnante” (Psicologa)

In un Istituto, benché sia prevista una comunicazione a inizio anno a tutte le famiglie, da restituire fir-

mata, nel momento in cui lo studente chiede di poter accedere allo sportello, è necessaria un'ulteriore autorizzazione firmata dai genitori:

“Gira la circolare che informa tutte le famiglie e deve tornare firmata da entrambi i genitori che avvisa dello sportello e delle attività, però per poter fare il colloquio direttamente con i ragazzini chiediamo una ulteriore modulo che i genitori entrambi devono firmare. Quindi c'è una doppia modulistica, una serve per avvisare che c'è lo sportello e gira nelle classi, però per poter fare il colloquio coi ragazzini c'è bisogno di questo ulteriore modulo” (Psicologa)

Infine, in un Istituto, l'accesso allo sportello è libero e non necessita di nessuna autorizzazione:

“Per lo sportello no, c'è un accesso libero, spesso mediato dagli insegnanti” (Psicologa)

Il focus della discussione si è poi spostato su quei casi in cui i genitori si rifiutano di firmare l'autorizzazione. Queste situazioni sono gestite dagli operatori in modi differenti. In un caso, lo psicologo diventa il consulente dell'insegnante, bypassando così la questione autorizzazione:

“Quelli che non danno il consenso sono quelli che possono avere i maggiori problemi nella relazione con i figli infatti in quel caso lì che non c'è un consenso, abbiamo fatto solo un colloquio, mi sono informato molto su quel discorso lì, lo psicologo diventa il consulente dell'insegnante.. il colloquio che facciamo con l'alunno che non ha il consenso è un colloquio che fa l'insegnante e lo psicologo è in compresenza, per consulenza dell'insegnante” (Docente)

In un altro caso, diventa molto importante la mediazione diretta degli insegnanti con le famiglie:

“In prima c'è molto il filtro della famiglia quindi filtra molto l'insegnante che magari vede che c'è un ragazzino in difficoltà, ne parla con la famiglia, consiglia lo sportello [...] Sulle terze, soprattutto nel secondo quadrimestre, può esserci il ragazzino che vorrebbe venire ma è in difficoltà rispetto alla famiglia allora anche lì io lavoro molto in sinergia con l'insegnante, allora l'insegnante più sensibile lavora con me per arrivare alla famiglia e far avere il consenso della famiglia. Mi è capitato di accogliere delle richieste urgenti di ragazzini che vogliono dire qualcosa.. chiaramente tu non è che dici no. Hai sempre l'informativa che si da all'inizio dell'anno che sanno che ci sei come figura e dopo lì lo recuperi dopo” (Psicologa)

Problematiche per cui si accede allo sportello d'ascolto

Le problematiche per cui gli alunni accedono allo sportello sono molto varie. Nel 86.6% dei casi (N = 13) si tratta di problematiche relative al loro rapporto con i compagni; nel 73.3% degli sportelli (N = 11) arrivano ragazzi che portano difficoltà individuali o problemi a relazionarsi con i propri genitori; nel 66.6% degli sportelli (N = 10) gli studenti portano problemi di relazione con i docenti; nel 46.6% (N = 7) i ragazzi cercano un aiuto per orientarsi e, nel 40% (N = 6) si presentano per problemi relativi a difficoltà di apprendimento.

Invii a servizi esterni

Capita a volte, che le problematiche portate dai ragazzi allo sportello d'ascolto siano di tale complessità da non poter essere risolte all'interno del servizio della scuola. Gli operatori devono quindi demandare a servizi esterni oppure fare invii o segnalazioni ai servizi competenti. Il questionario indagava in quale misura gli sportelli si raccordano con i servizi territoriali, in modo da dare risposte efficaci e idonee. Nel 46.7% dei casi (N = 7), solitamente non esiste questo tipo di raccordo con i servizi territoriali; nel 26.7% dei casi (N = 4) esiste ma dipende dalla complessità della situazione; nel 13.3% dei casi (N = 2) lo sportello non si rapporta in alcun modo con i servizi esterni e nel 6.7% dei casi (N = 1) lo fa periodicamente. Uno sportello (6.7%) non risponde.

Tutti gli operatori nei focus group dicono che il raccordo con i servizi del territorio per quanto riguarda l'invio e la gestione di casi è molto difficoltoso. In una scuola questo tipo di raccordo non esiste proprio:

“Dentro al nostro istituto c'è un addetto alla prevenzione sul web ma è scollegato dallo sportello.. già all'interno non c'è relazione, all'esterno non ne parliamo” (Docente)

In un'altra, tenere le fila delle vicende dei ragazzi seguiti anche da altri servizi del territorio è complicato:

“Noi per esempio, tutti i casi che sono seguiti dai servizi sociali è come ricostruire un puzzle tutte le mattine, già capire chi è l'assistente sociale, perché molte volte la documentazione non è completa, adesso anche le famiglie devono portare la documentazione, tu non sai se il ragazzino è in carico ai servizi sociali.. ricostruire una storia familiare e di vita del ragazzino” (Psicologa)

Un psicologa evidenzia un gap nelle pratiche di invio di casi dallo sportello scolastico ai servizi esterni:

“Il punto debole del servizio nella scuola è che tu offri un servizio di orientamento alla persona.. mi spiego meglio, la presa in carico poi non può restare nella scuola, e io mi sono trovata in difficoltà a trovare delle risposte nel territorio, anche se tu cerchi contatti con i servizi sociali o le AUSL, ma la fatica di guidare verso i servizi e poi l'effettiva presa in carico dei servizi, per cui su questo c'è un po' lo scotto da pagare anche perché sei tu in prima persona che consigli un percorso alla famiglia e accompagni magari il ragazzino al servizio e poi però da parte dei servizi la presa in carico non c'è o c'è sporadicamente e magari la situazione ti torna indietro, magari dallo sportello delle elementari a quello delle medie.. questo è un problema quello della relazione con i servizi territoriali” (Psicologa)

Il raccordo con i servizi del territorio è un punto debole dei servizi di ascolto nelle scuole.

3.1.4 Monitoraggio e valutazione

Strumenti di registrazione dell'utenza

Il 40% (N = 6) dei servizi presi in esame, non si avvale di nessun tipo di strumento di registrazione dell'utenza. Il 20% (N = 3) utilizza strumenti standardizzati; il 33.3% invece (N = 5), utilizza strumenti personalizzati, come "appunti riservati" e "archivio accessi psicologa". Un servizio (6.7%) non risponde.

Incontri di équipe

Il 53.3% dei servizi (N = 8) effettua incontri di équipe relativi alla verifica dell'andamento del progetto; il 46.6% (N = 7) delle équipe si occupano di analisi di caso; il 20% (N = 3) si confronta sulle prassi. Il 13.3% (N = 2) dei servizi non effettua nessun incontro di équipe. Un servizio (6.7%) non risponde. Per quanto riguarda la frequenza di questi incontri (su N = 12), il 66.6% dei servizi (N = 8) li effettua occasionalmente, secondo le esigenze e il 33.3% (N = 4), periodicamente, a inizio e fine incarico.

Confronto/collaborazione con altri servizi territoriali

Per quanto riguarda gli incontri di monitoraggio del servizio, il 40% degli sportelli (N = 6) non prevede nessun tipo di collaborazione con i servizi del territorio. Il 26.7% (N = 4) prevede momenti di incontro occasionali, secondo le esigenze; il 13.3% (N = 2) li prevede periodicamente, due o tre volte l'anno; il 6.7% (N = 1), periodicamente, a inizio e fine incarico. Un servizio (6.7%) non risponde. È stato poi chiesto di specificare i servizi del territorio con cui gli sportelli d'ascolto si interfacciano. I servizi citati sono: AUSL (N = 2), Servizi Sociali (N = 2), Consultorio (N = 2), Cooperative sociali (N = 1), Centro per le famiglie (N = 1), Rete di Cesenatico (Comune, AUSL, scuole; N = 1), Piani di Zona Rubicone Costa (N = 1) e Case famiglia .

Gli operatori, riguardo al confronto/collaborazione con i servizi del territorio portano diverse esperienze:

"Abbiamo lavorato in collaborazione con l'ufficio di polizia per queste cose qui, poi c'è l'AUSL che ci sostiene molto anche con l'utilizzo degli assistenti sociali" (Docente)

"Noi per esempio abbiamo corsi di prevenzione sul disagio che fanno i vigili, viene l'AUSL a fare sessualità, disponibilità di qualche servizio, soprattutto per le classi terze [...] il prossimo anno l'idea è di lavorare sui social network, i carabinieri faranno la parte legale e io la parte psicologica" (Psicologa)

Una scuola lavora con una rete specifica, sul problema dei DSA, ma le scarse risorse economiche vanno ad intaccare anche questo tipo di collaborazioni:

"Noi per i DSA abbiamo un lavoro a parte, nel senso che lavoriamo con la rete Albert ma anche lì, nel tempo la rete ha ridotto i contributi e l'anno scorso abbiamo fatto un solo incontro

sulle prime” (Docente)

Sollecitati a parlare di eventuali reti tra scuole, emerge una situazione di sconforto generalizzato:

“Non so se ci rendiamo conto che sono 500 scuole e qui siamo in 5.. siamo un élite perché nel resto non esiste questo lavoro qui” (Docente)

Anche a fronte di esperienze fallimentari proposte da qualche docente:

“Io l’anno scorso ho proposto a livello di scuole medie di Forlì di incontrarci come funzioni strumentali del disagio e abbiamo fatto due incontri.. e comunque le realtà erano quelle che erano, ci siamo confrontati su come affrontare certe cose ma ci sono tanti altri ambiti e progetti che dovrebbero essere attivati però dopo sono cadute un po’ nel vuoto perché purtroppo i Dirigenti dovrebbero essere più presenti su questa cosa e invece presi su tutto il resto e anche con le grandi responsabilità che hanno, l’ambito del disagio passa un po’ in secondo piano” (Docente)

Analogamente alla situazione di invio di casi a servizi esterni, anche in questo frangente gli Istituti incontrano grandi difficoltà nel rapportarsi con le Istituzioni esterne alla scuola.

Valutazione dei servizi

Il 21.4% (N = 3) non effettua nessun tipo di valutazione relativa al servizio. Il 64.3% degli sportelli (N = 9) effettua una valutazione tramite relazione finale del responsabile dello sportello; solo il 14.3% (N = 2) utilizza questionari standardizzati al fine della valutazione: il 14.3% (N = 2) si avvale di una relazione finale redatta dall’operatore dello sportello; il 7.1% (N = 1) effettua un semplice confronto a voce; un servizio (6.7%) non risponde. I dati raccolti nel 90.9% dei servizi (N = 10) sono resi noti all’Istituto scolastico; nel 45.4% dei casi (N = 5), restano ad uso interno dello sportello; nel 36.36% dei casi (N = 4) i dati sono utilizzati per la progettazione/riprogettazione delle attività di sportello; in un solo caso (9.1%) i dati sono divulgati ai Piani di Zona distrettuali.

Rispetto alla relazione finale al termine del progetto, gli operatori hanno spiegato:

“La preside a noi chiede una valutazione finale e quindi c’è la valutazione del servizio fatta a livello collegiale, ogni psicologa dice quanti casi ha avuto, le tematiche principali e poi fra tutte le psicologhe la coordinatrice fa un resoconto complessivo e io lo presento al collegio docenti [...] raccogliamo i casi e facciamo una relazione sui casi” (Docente)

“Io come responsabile del disagio chiedo alla psicologa di farmi una relazione sulle classi dov’è stata ed eventualmente segnalarci se il lavoro potrebbe avere dei riscontri nell’anno successivo o un raccordo con la famiglia” (Docente)

Uno di questi Istituti, produce la relazione finale come rendiconto alla Fondazione che finanzia il progetto, ma da qualche anno la usa anche come feedback sul lavoro svolto per insegnanti e genitori:

“Noi essendo un progetto territoriale rendicontiamo tutto alla fondazione e quindi i rendiconti

degli operatori, numeri.. queste relazioni, non da tanto, da 2 anni, riesco ad andare in collegio docenti per fare un esposizione a tutti i docenti del lavoro svolto e anche all'interno del comitato genitori" (Psicologa)

Anche in un altro Istituto, a fine progetto, c'è un momento di condivisione dei risultati con i genitori:

"Io poi ho aggiunto un incontro coi genitori per dare un po' di restituzione perché non cascasse tutto nel vuoto" (Psicologa)

In realtà, più che valutazioni sistematiche, questi momenti si limitano al resoconto del numero di accessi e delle tematiche portate dai ragazzi. In due Istituti, oltre a queste, viene proposto un questionario di gradimento, somministrato a genitori e insegnanti:

"Noi dall'anno scorso lo facciamo con i docenti e con le famiglie, questa specie di questionario di gradimento dei vari progetti per vedere se sono stati efficaci.. l'anno scorso lo abbiamo fatto solo con i docenti per vedere dove investire... con le famiglie solo nelle singole classi che hanno partecipato a quel progetto" (Docente)

"So che i genitori richiedono il servizio attraverso questo modulo, hanno la possibilità di dire quali servizi vogliono che continuino negli anni e questo è uno dei servizi più richiesti e per questo lo finanziano di anno in anno" (Psicologa)

Questo questionario di valutazione mira a sondare la soddisfazione relativa al progetto di sportello. La cosa peculiare è che viene somministrato a tutti tranne che agli studenti, primi fruitori del servizio. Manca comunque, in tutti gli Istituti, una valutazione sistematica relativa all'efficacia del progetto, in relazione ai suoi obiettivi iniziali.

3.1.5 Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto

Questa tematica, non trattata nel questionario, è emersa durante il focus group. Gli operatori hanno riflettuto su come, il servizio di sportello, viene percepito dagli altri attori scolastici (soprattutto insegnanti) e su come questo vada ad incidere sulla buona riuscita del progetto. Le esperienze portate sembrano convergere su un atteggiamento generalmente negativo degli insegnanti, che va ad ostacolare il lavoro degli operatori:

"Noi questa cosa qua non è passata agli insegnanti che, 'ah però darti il ragazzo fuori'.. c'è molta resistenza" (Psicologa)

"Ma non solo, c'è dell'ostruzionismo, hanno paura che gli studenti vadano a dire chissà cosa, che i genitori recepiscano chissà cosa.. ho visto che c'erano delle resistenze forti e ci sono ancora" (Docente)

In un Istituto invece, il clima di collaborazione e informalità che si è creato fa sì che sia gli insegnanti, sia

gli studenti, vivano la presenza dello sportello con molta serenità e partecipazione:

“Per me è il contrario, gli insegnanti mi dicono ‘Ne vuoi un altro?’. io mi rendo conto proprio che si è creato un clima informale che mi aiuta molto con i ragazzi perché per loro non è andare dallo psicologo ma andare da Francesca, sono molto sereni di venire” (Psicologa)

“Gli insegnanti sono tutti d’accordo che i ragazzi vengano allo sportello.. io comunico i giorni e loro sanno che sono lì in quelle ore ma in ogni caso non c’è problema, siccome si dimenticano pattuiamo che sono io che li vado a chiamare, vado e dico “c’è qualcuno che deve venire da me?” (Psicologa)

Questa esperienza è in netta contrapposizione rispetto a quelle portate dagli altri operatori.

I due docenti intervenuti toccano il tema della “cultura” legata ai servizi di aiuto psicologici, e di come, in generale, le tematiche relative al disagio dei ragazzi/adolescenti richiedano una certa sensibilità e una certa formazione da parte di chi si avvicina ad essi:

“Cesena anche se c’è l’università c’è ancora la mentalità che chi va dallo psicologo è pazzo, inserire un servizio del genere alle medie, per me è stato anche un modo di rompere questa cultura” (Docente)

“L’insegnante che ci crede promuove, l’insegnante che non condivide quella figura invece.. [...] trovi l’insegnante che magari è molto disponibile e magari ti porta 8000 segnalazioni e a volte è anche ansioso.. e l’insegnante che invece dice “ma sì, ma tanto questa è l’età, passerà”.. è la formazione che fa la differenza” (Docente)

3.1.6 Il valore aggiunto dello sportello a scuola

Quali sono i motivi per cui lo sportello di ascolto, dentro alla scuola, è considerato un progetto prioritario da molti Istituti? Gli operatori danno due interpretazioni in merito: la prima è che lo sportello sia un valore aggiunto per gli insegnanti, oltre che per gli studenti, perché li aiuta in ambiti che non sono prettamente di loro competenza e alleggerisce il loro carico di lavoro:

“Io il valore aggiunto dalla mia esperienza con gli insegnanti con cui lavoro è che ognuno fa il suo mestiere, io credo che gli insegnanti siano sempre più carichi di cose che non li competono, gestione di disagi, fanno i genitori e i servizi sociali.. e il fatto che ci sia una persona che fa quel lavoro, al quale possono rivolgersi.. mi viene da pensare che quest’anno abbiamo segnalato una bambina per maltrattamenti in casa, insomma, l’insegnante coordinatore è stato ben contento che facessi io la segnalazione e che ci fosse un percorso di supporto con la famiglia.. agli insegnanti serve questo, riuscire a fare serenamente gli insegnanti” (Psicologa)

La seconda interpretazione invece, mette al centro gli studenti:

“È proprio dare uno spazio a qualcosa che o resta dentro ai ragazzi o non viene fuori perché

molto spesso le dinamiche familiari non hanno spazio per, spesso portano il loro malessere nel contesto classe e ne va del clima di classe [...] questo è alleggerire il carico degli insegnanti e dare ai ragazzi uno spazio di dialogo e di confronto e semplicemente di apertura ad un disagio che possono avere.. perché è un'occasione che gli capita in un posto che loro frequentano, perché diversamente non tutti prendono e vanno al servizio gratuito dove possono andare dallo psicologo e invece l'ambiente scuola è un ambiente dove passano parecchio tempo” (Psicologa)

“Per loro è una valvola di sfogo enorme, non parlano più a casa e nemmeno fra di loro e quindi trovarsi a contatto con una persona che li ascolta è un qualcosa di straordinario.. è brutto da dire ma è così” (Psicologa)

Lo sportello è percepito come molto utile dagli operatori, anche se per qualcuno è solo una “pezza”, come lo definisce un docente, in una scuola piena di buchi e lacune:

“Dico che è una pezza importante quella dello sportello in una scuola come l'abbiamo ridotta adesso.. ma senza un migliore funzionamento dell'offerta formativa cacciamo una pezza in un panno che è tutto bucato, c'è da rivedere tutto il comparto scuola, la scuola è a pezzi negli ultimi 20 anni è stato risucchiato [...] gli diamo modo di sopravvivere meglio in un contesto difficile e non è poco! Però se non cambiamo il contesto..” (Docente)

3.1.7 Cosa fare per migliorare il servizio

Al termine de focus group due operatori si sono espressi in merito ad eventuali cambiamenti da apportare ai servizi, per ottenere un miglioramento.

Il primo suggerimento riguarda il monte ore destinato allo sportello: la necessità di suddividere le poche ore su tante classi e tanti plessi spesso crea disagi e malumori. La maggior disponibilità oraria consentirebbe una migliore strutturazione del servizio e quindi maggiore fiducia da parte degli insegnanti:

“A noi nel tempo è mancato questo perché facendo il bando, dando poche ore, un anno c'è una persona l'anno dopo un'altra, pochissime ore e quindi è faticoso diluire nei 4 plessi, che poi ti senti dire in collegio docenti ‘preferisci quel plesso lì perché ci sei tu’ no! Non hai fatto richiesta e io non ti ho dato le ore.. quindi sì, una cosa strutturata accoglierebbe più consensi anche da parte degli insegnanti perché poi si fiderebbero di più” (Docente)

Il secondo suggerimento riguarda la possibilità di aprire lo sportello anche ai docenti (nelle scuole in cui questo non accade già):

“Secondo me negli anni uno sportello sarebbe da rivolgere agli insegnanti, ma non perché gli insegnanti hanno dei problemi.. io che l'ho fatto alle superiori, loro sarebbero stati lì a parlare per ore, perché hanno bisogno di qualcuno a cui riportare il loro disagio nella gestione di determinati casi e hanno bisogno di qualcuno con cui confrontarsi che sia diverso dalla

figura del dirigente e del collega e questo secondo me va ad avere una ricaduta positiva sulla didattica e sulla gestione della classe e anche sul creare una maggiore apertura, che quando arriva lo psicologo non è quello che porta rogne ma è una persona che non vuole insegnare agli insegnanti, ma vuole solo creare un modo di stare bene” (Psicologa)

3.2 Il questionario sull’ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di I grado

3.2.1 Il campione di riferimento

Per quanto riguarda gli Istituti Secondari di I grado della Provincia, sono stati compilati un totale di 481 questionari, a fronte dei 536 previsti per il raggiungimento del 5% della popolazione studentesca. Il campione rappresenta quindi il 4.5% della popolazione studentesca provinciale totale (N = 10723). Hanno aderito alla somministrazione 5 Istituti Secondari di I grado su 36 presenti nel territorio (Tabella 2).

Tabella 2 - Istituti Secondari di I grado che hanno aderito alla somministrazione

Istituto	N° questionari compilati
IC Civitella di Romagna – sede Galatea	66
“Pascoli” – Gatteo	70
Via Felice Orsini – Forlì	265
Via Ribolle – Forlì	59
Via G. Pascoli - Cesena	21
Totale	481

Il campione è composto nel 50.9% da maschi (N = 245) e nel 49.1% da femmine (N = 236).

L’età media dei partecipanti è 12,24 anni, con un range che va da 10 a 16 anni. In quattro casi non viene indicata l’età. Per necessità metodologiche, le analisi sono state eseguite raggruppando gli studenti in tre classi d’età: Classe 1 (10-11 anni), Classe 2 (12 anni), Classe 3 (13-15 anni; Tabella 3).

Tabella 3 - Età degli studenti partecipanti

Età	N° compilati	
10 anni	2	Classe 1 26.6% (N = 127)
11 anni	125	
12 anni	159	Classe 2 33.3% (N = 159)
13 anni	149	Classe 3 40% (N = 191)
14 anni	34	
15 anni	7	
16 anni	1	
Non specificato	4	0.8%

3.2.2 Lo sportello di ascolto

Conoscenza dello sportello di ascolto

È stato chiesto agli studenti se sapessero cos'è uno sportello di ascolto o punto di ascolto. Hanno risposto alla domanda 481 studenti (100%). Il 47.4% ha risposto di Sì (N = 228) mentre il restante 52.5% (N = 253) ha risposto No. Le femmine sanno della presenza dello sportello nel 51.3% dei casi (N = 121) e i maschi nel 43.7% (N = 107). Non si rilevano differenze significative tra i due gruppi. Per quanto riguarda la distribuzione rispetto all'età, gli studenti della Classe 1 (10-11 anni) conoscono lo sportello nel 36.2% dei casi (N = 46); quelli della Classe 2 (12 anni) lo conoscono nel 47.2% dei casi (N = 75) e quelli della Classe 3 (13-15 anni) nel 53.9% (N = 103). Gli studenti della Classe 3 sono a conoscenza dello sportello in maniera significativamente maggiore rispetto agli altri (Tabella 4).

Tabella 4 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza dello sportello (valori assoluti e %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età			Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	
Si	46 36.2%	75 47.2%	103 53.9%	224 46.96%
No	81 63.8%	84 52.8%	88 46.1%	253 53.03%
Totale	127 100%	159 100%	191 100%	477 100%

Presenza dello sportello all'interno della scuola

È stato chiesto ai ragazzi se all'interno del loro Istituto scolastico fosse presente un servizio di sportello di ascolto/punto di ascolto. La premessa è che in tutti i 5 Istituti presi in esame è effettivamente presente un servizio di sportello. Su 478 rispondenti (99.4% del totale), il 19.9% (N = 95) afferma che all'interno del proprio Istituto vi è uno sportello di ascolto, il 23.8% (N = 114) afferma che non vi è alcuno sportello mentre, il 56.3% (N = 269) risponde che non sa se c'è o meno

La conoscenza degli studenti dello sportello all'interno della propria scuola varia da Istituto a Istituto. Il range va dal 100% (tutti gli alunni sanno della presenza dello sportello) all'1.5% (Tabella 5).

Tabella 5 - Conoscenza dello sportello a scuola da parte degli studenti (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno sportello di ascolto/punto di ascolto?	Scuola				
	IC Civitella di Romagna – Sede Galatea	"Pascoli" Gatteo	Via F. Orsini - Forlì	Via Ribolle – Forlì	Via G. Pascoli – Cesena
Sì	25	7	4	39	20
	39.1%	10.1%	1.5%	67.2%	100%
No	10	2	101	0	0
	15.6%	2.9%	38.1%	0%	0%
Non lo so	29	60	160	19	0
	45.3%	87%	60.4%	32.8%	0%
Totale	64	69	265	58	20

Non ci sono differenze di genere rispetto alla conoscenza dello sportello. Per quanto riguarda l'età, si evidenziano differenze significative tra le classi. Nello specifico, gli studenti della Classe 3 sanno dell'esistenza dello sportello a scuola più degli altri (Tabella 6).

Tabella 6 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza della presenza o meno dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età			Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	
Sì	7	29	57	93
	5.6%	18.2%	30%	19.57%
No	29	43	41	113
	23%	27%	21.6%	23.78%
Non lo so	90	87	92	269
	71.4%	54.7%	48.4%	56.63%
Totale	126	159	190	475
	100%	100%	100%	100%

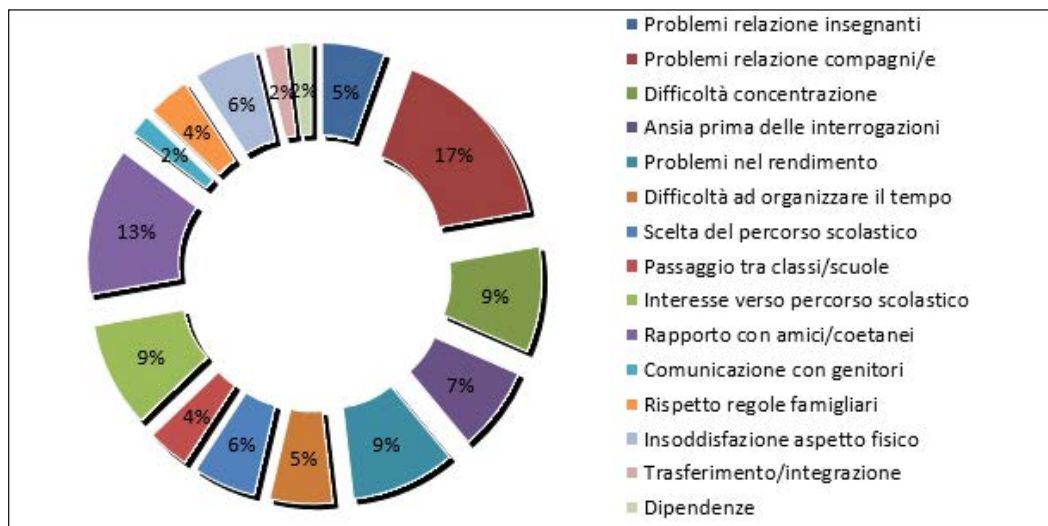
Utilizzo del servizio di sportello

Agli studenti che hanno detto di conoscere lo sportello, è stato chiesto se hanno mai usufruito del servizio. Dei 95 studenti che hanno risposto, solo il 24.2% (23) dichiara di averne usufruito. Nel complesso, ha usufruito del servizio di sportello di ascolto il 4.8% del campione totale.

Per quanto riguarda la distribuzione per genere e per età, non si rilevano differenze significative.

A chi ha usufruito dello sportello di ascolto (N = 23), è stato chiesto di specificare il motivo, o i motivi, per cui ne hanno fatto uso. La motivazione più addotta riguarda i problemi nelle relazioni con i/le compagni/e di classe (39.1%, N = 9), seguita da rapporto con gli amici/coetanei (30.4%, N = 7) e, nel 21.7% (N = 5) da difficoltà di concentrazione durante le lezioni/studio, problemi nel rendimento scolastico e Interesse verso il percorso scolastico (Figura 4).

Figura 4 - Motivi di accesso allo sportello (valori assoluti)



Grado di soddisfazione per il servizio

Agli studenti che hanno usufruito del servizio di sportello (N = 23) è stato chiesto di dare un voto, da 1 a 5, per esprimere il loro grado di soddisfazione. La valutazione media si attesta su un valore di 3.04 senza differenze significative in base al genere o all'età.

Possibilità di consigliare il servizio ad un amico/compagno

Rispetto a quanto si sentirebbero di consigliare l'uso dello sportello ad un amico o compagno di scuola. La valutazione media si attesta su un valore di 3.04.

Motivi di non accesso allo sportello

Agli studenti che hanno dichiarato di non aver usufruito dello sportello di ascolto (N = 72) è stato chiesto di spiegarne il motivo. Il 77.7% (N = 56) non ne ha mai sentito il bisogno, il 9.7% (N = 7) afferma che

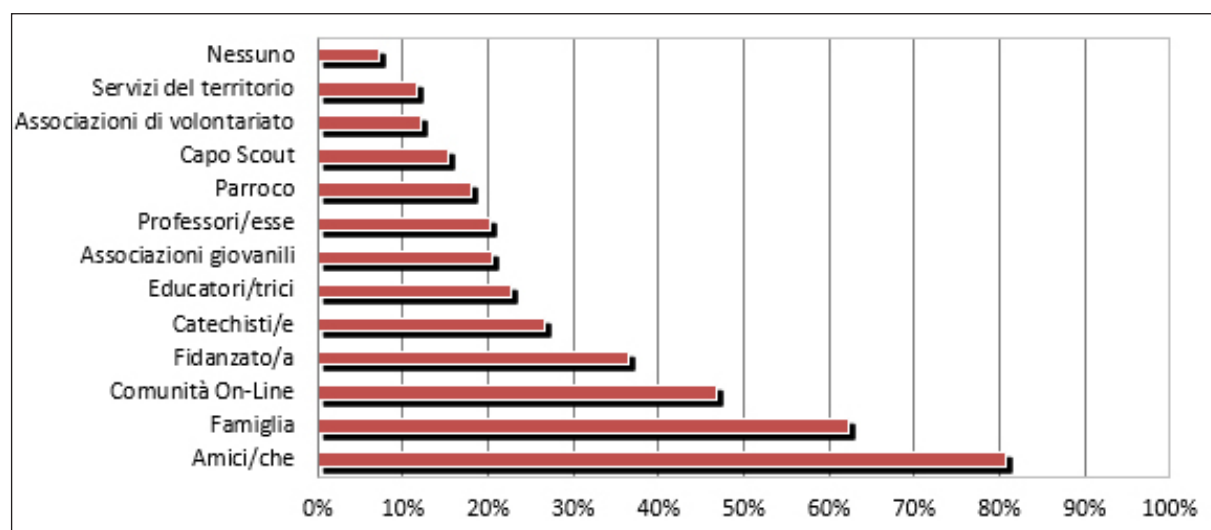
lo sportello d'ascolto è solo per quei/quelle ragazzi/e che hanno dei problemi gravi. Quattro studenti (5.5%) se hanno dei problemi ne parlano con altri e due (2.8%) non sanno come funziona. In un caso (1.3%) lo studente/essa è già seguito/a da uno psicologo esterno alla scuola. Per quanto riguarda la distribuzione per genere, non si riscontrano differenze significative.

3.2.3 Persone e contesti a cui rivolgersi

Agli studenti è stata fornita una lista di persone/contesti ed è stato chiesto loro di segnalare a quale/i si rivolgono quando hanno voglia di parlare o quando hanno un problema.

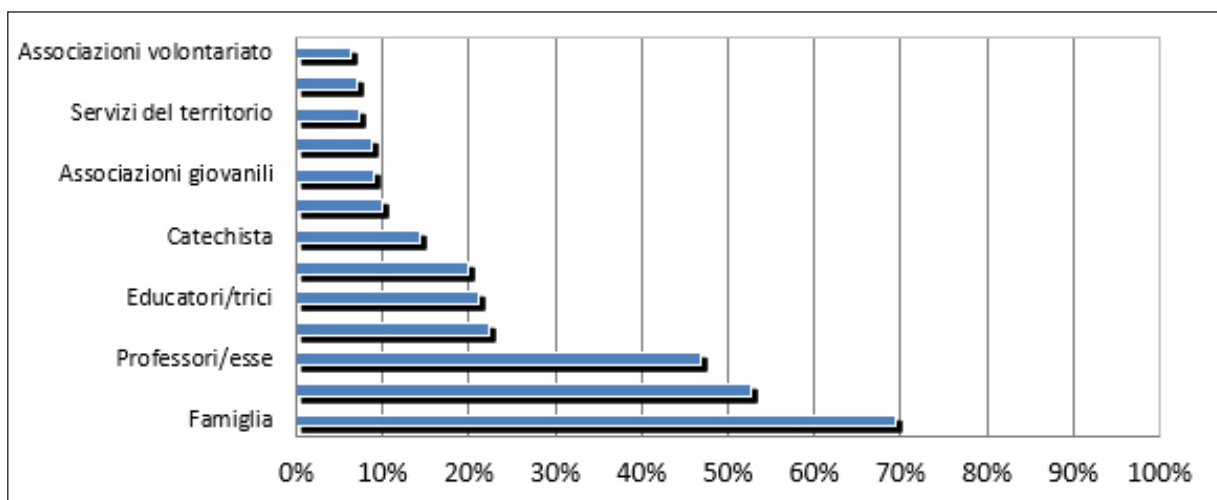
Per quanto riguarda la prima necessità (voglia di parlare), hanno risposto 468 studenti (97.3% del campione). L'80.7% (N = 378) indica gli amici, il 62.3% (N = 292) la famiglia, il 46.8% (N = 219) la comunità non-line, il 36.5% (N = 171) il/la fidanzato/a, il 26.5% (n=124) i/le catechisti/e, il 22.6 (N = 106) gli/le educatori/trici, il 20.5% (N = 96) le associazioni giovanili, il 20.3% (N = 95) i/le professori/esse in quest'ordine. Ciascuno dei restanti contesti è stato indicati da meno del 20% degli studenti (Figura 4).

Figura 5 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



Le persone/contesti cambiano quando i/le ragazzi/e hanno un problema. A questa domanda hanno risposto in 454 (94.4% del campione). La percentuale maggiore viene riportata dalla famiglia (69.4%, N = 315), seguita dagli/dalle amici/che (52.6%, N = 239), dai/dalle professori/esse (46.9%, N = 213), fidanzato/a (22.2%, N = 101) ed educatori/trici (21.1%, N = 96). I restanti contesti vengono indicati in meno del 20% dei casi (Figura 5).

Figura 6 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)



Persone e contesti con cui vorrebbero parlare

La domanda successiva del questionario chiedeva ai/alle ragazzi/e con chi vorrebbero parlare. Hanno risposto in 475 (98.8% del campione). Il contesto più citato è la famiglia, che viene indicata nel 75.4% dei casi (N = 358). A seguire troviamo gli/le amici/che nel 74.7% dei casi (N = 355), il/la fidanzato/a nel 34.1% dei casi (N = 162) e i/le professori/esse nel 29.3% (N = 139). I restanti contesti vengono indicati in meno del 20% dei casi. Si riscontrano differenze significative per quanto riguarda genere ed età. I maschi indicano significativamente di più la famiglia e il/la fidanzato/a rispetto alle femmine. Gli studenti della Classe 1 rispetto ai più grandi indicano maggiormente i catechisti.

3.2.4 Conoscenza dei servizi presenti sul territorio

Nel questionario è stata fornita ai/alle ragazzi/e una lista di servizi del territorio rivolti alla loro fascia di età, ed è stato chiesto loro se li conoscono e se sanno se ci sono adulti che li possono ascoltare. Il 21.2% dei ragazzi conosce il Consultorio Giovani (N = 102), il 15% (N = 72) il Centro di ascolto L'Acchiappasogni di Forlì, il 12.3% (N = 59) il Centro Giovani La Tana di Forlì, il 10.4% (N = 50) il Centro per i Disturbi Alimentari di Cesena e il 10% (N = 48) il Centro Giovani Garage di Cesena.

Si riscontrano delle differenze significative in base al genere: le femmine sono più a conoscenza del Consultorio Giovani Forlì e i maschi del Centro Giovani Officina 52. Per quanto riguarda l'età, i più grandi (Classe 3) sono più a conoscenza del Consultorio Giovani Forlì mentre i più piccoli (Classe 1) sono più a conoscenza del Centro Giovani Officina 52 di Forlì e del Centro per i disturbi del comportamento alimentare di Cesena.

Tabella 7 - Percentuale di ragazzi/e che conoscono i servizi del territorio (valori %)

Servizi	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Maschi	Femmine	Totale
Consutorio Giovani Forlì	16.5	17.6	27.7	16.3	26.3	21.2
Centro di ascolto L'Acchiappasogni Forlì	13.4	14.5	16.2	13.5	16.5	15
Centro Giovani La Tana Forlì	12.6	7.5	15.7	10.6	14	12.3
Centro disturbi alimentari Cesena	17.3	6.9	8.4	9	11.9	10.4
Centro Giovani Garage Cesena	11.8	7.5	10.5	10.6	9.3	10
Consutorio Giovani Cesena	13.4	7.5	8.4	11	8.10	9.6
Centro Giovani Officina 52 Forlì	15	5.7	6.8	11	5.9	8.5
Punto Bussola Cesena	7.9	6.9	8.4	7.2	8.2	7.7
Informagiovani Cesena	8.7	4.4	7.9	6.5	7.2	6.9

Diversi i numeri per quanto riguarda i servizi in cui i/le ragazzi/e sanno che ci sono adulti disponibili all'ascolto. Il 18.7% dei ragazzi cita il Consutorio Giovani Forlì (N = 90), seguito dal Centro di Ascolto L'Acchiappasogni di Forlì (16.6%, N = 80), dal Centro Giovani La Tana di Forlì (11.2%, N = 54), dal Centro Giovani Officina52 di Forlì (11%, N = 53) e dall' Informagiovani Cesena (10.4%, N = 50).

Non si riscontrano differenze significative in base al genere. Per quanto riguarda l'età, invece, emerge che gli studenti più grandi (Classe 3), sanno in maniera significativamente maggiore rispetto agli altri della presenza di adulti pronti all'ascolto presso il Consutorio Giovani di Forlì e presso il Centro di ascolto L'Acchiappasogni di Forlì (Tabella 8).

Tabella 8 - Servizi del territorio dove, secondo la percezione dei/delle ragazzi/e, ci sono adulti disponibili all'ascolto (valori %)

Servizi	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Totale
Consutorio Giovani Forlì	15	13.2	26.2	18.7
Centro di ascolto L'Acchiappasogni Forlì	11.8	13.8	22	16.6
Centro Giovani La Tana Forlì	10.2	10.7	12.6	11.2
Centro disturbi alimentari Cesena	9.4	8.8	12	10.2
Centro Giovani Garage Cesena	8.7	7.5	11.5	9.4
Consutorio Giovani Cesena	9.4	8.2	12	10
Centro Giovani Officina 52 Forlì	9.4	9.4	13.6	11
Punto Bussola Cesena	10.2	6.9	9.9	9.1
Informagiovani Cesena	9.4	8.2	12.6	10.4

3.2.5 Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti

Conoscenza della figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza

In questa domanda, è stato chiesto agli/alle studenti/esse se fossero a conoscenza che, dal 2011, esiste la Figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza. Hanno risposto in 469 (97.5% del campione). Il 95.9% (N = 450) ha dichiarato di non conoscerne l'esistenza. Agli studenti/esse che hanno risposto Sì (N = 19), è stato chiesto se sapessero di cosa si occupa il Garante. In 12 (63.1%) hanno risposto di non sapere, in 2 (10.5%) che si occupa dei diritti dei bambini, in 2 (10.5%) che si occupa di salvaguardare i giovani. Altre risposte sono state: problemi dei ragazzi, aiutare i bambini e aiuto nei compiti. Non si riscontrano differenze significative nelle risposte né per quanto riguarda il genere né per quanto riguarda le diverse classi di età.

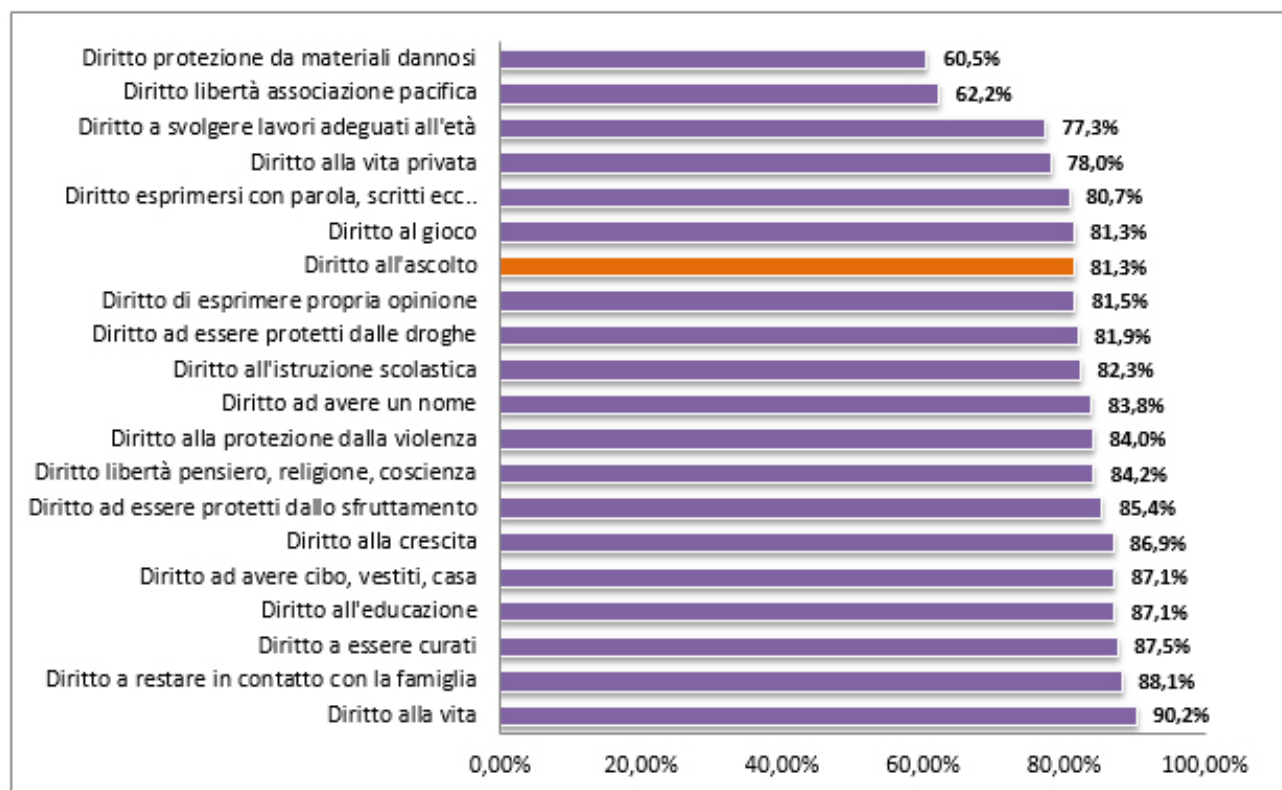
Conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo

È stato chiesto ai/alle ragazzi/e se sapessero che dal 1989 esiste la Convenzione ONU sui Diritti del fanciullo. Hanno risposto in 469 (97.5% del campione). Il 44.6% è a conoscenza della Convenzione (N = 209). Analizzando le risposte per genere ed età, non si riscontrano differenze significative

Conoscenza dei Diritti fondamentali dei bambini / adolescenti

Agli studenti/esse è stata fornita una lista riassunta e semplificata della Convenzione sui Diritti del Fanciullo. È stato chiesto loro di indicare quali, a loro avviso, fossero i Diritti fondamentali dei bambini / adolescenti. Era possibile indicarne in parte, tutti o nessuno. Per il 90.2% dei ragazzi (N = 434) il diritto alla vita è uno dei Diritti fondamentali, seguito dal diritto a restare in contatto con la famiglia (88.1%, N = 424), dal diritto a essere curati (87.5%, N = 421), dal diritto all'educazione, dal diritto ad avere cibo, vestiti e una casa (87.1%, N = 419) e dal diritto alla crescita (86.9%, N = 418). Il diritto all'ascolto viene indicato dall'81.3% dei ragazzi (N = 391). La lista intera dei diritti proposti con le relative percentuali è indicata in figura 7.

Figura 7 - Conoscenza degli/delle studenti/esse rispetto ai Diritti Fondamentali dei bambini e degli adolescenti (valori %)



3.3 Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di II grado e CFP

3.3.1 Il campione di riferimento

Negli Istituti Secondari di II grado e nei CFP sono stati raccolti complessivamente 878 questionari, il 5.2% della popolazione studentesca provinciale totale (N = 16799). Hanno aderito alla somministrazione 6 Istituti Secondari di II grado e 3 CFP, su un totale di 24 Istituti Secondari di II grado e 7 CFP presenti sul territorio provinciale. I questionari sono stati compilati per il 70.8% (N = 622) da studenti delle Secondarie di II grado e per un 28.1% (N = 247) da studenti dei CFP. In 9 questionari (1%) non è specificata la scuola (Tabella 9).

Tabella 9 - Istituti Secondari di II grado e CFP che hanno aderito alla ricerca (valori assoluti)

Istituto	N° questionari compilati
IP Serv. Soc. "Versari – Macrelli" Forlì	95
Liceo Scientifico "Righi" Cesena	120
ITC "Matteucci" Forlì	117
ITA "Garibaldi" Cesena	94
ITI "Pascal" Cesena	114
IP "Ruffilli" Forlì	82
Technè Soc. cons a responsabilità limitata	43
CNOS/FAP Forlì	106
E.N = F.A.P.E.R. Forlì	98
Non specificato	9
Totale	878

Il campione è composto dal 55% di maschi (N = 483) e dal 45% di femmine (N = 395).

L'età media è 16.28 anni, con un range che va da 13 a 20 anni. In 7 casi (0.8%) non viene indicata l'età. Per necessità metodologiche, le analisi sono state eseguite raggruppando gli studenti in 5 classi d'età: Classe 1 (13-14 anni), Classe 2 (15 anni), Classe 3 (16 anni), Classe 4 (17 anni), Classe 5 (18-20 anni; Tabella 10).

Tabella 10 - Distribuzione per età rispetto ai questionari compilati (valori assoluti e %)

Età	Numero di questionari compilati	
13 anni	17	Classe 1: 15.4%
14 anni	118	
15 anni	146	Classe 2: 16.6%
16 anni	194	Classe 3: 22.1%
17 anni	198	Classe 4: 22.6%
18 anni	155	Classe 5: 22.7%
19 anni	37	
20 anni	7	
Non specificato	7	0.8%

3.3.2 Lo sportello di ascolto

Conoscenza dello sportello di ascolto

È stato chiesto agli studenti se sapessero cos'è uno sportello di ascolto o punto di ascolto. Hanno ri-

sposto alla domanda 878 studenti (100%). L' 84.1% lo conosce (N = 738). Le femmine sanno in modo significativamente maggiore dei maschi cos'è uno sportello di ascolto/punto di ascolto.

Tabella 11 - Distribuzione per genere rispetto alla conoscenza dello sportello (valori %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Genere		Totale
	Femmina	Maschio	
Si	350 88.6%	388 80.3%	738 84%
No	45 11.4%	95 19.7%	140 15.9%
Totale	395 100%	483 100%	878 100%

Per quanto riguarda la distribuzione rispetto all'età, gli studenti della Classe 1 sanno in maniera minore rispetto a quelli delle altre Classi cos'è uno sportello di ascolto (Tabella 12).

Tabella 12 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza dello sportello (valori assoluti e %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Si	103 76.3%	126 86.9%	160 82.5%	171 86.4%	175 87.9%	735 84.3%
No	32 23.7%	19 13.1%	34 17.5%	27 13.6%	24 12.1%	136 15.6%
Totale	135 100%	145 100%	194 100%	198 100%	199 100%	871 100%

Non si evidenziano differenze significative per quanto riguarda il tipo di scuola (Secondarie di II grado e CFP).

Presenza dello sportello all'interno della scuola

È stato chiesto ai ragazzi se all'interno del loro Istituto scolastico/Centro fosse presente un servizio di sportello di ascolto / punto di ascolto. La premessa è che in tutti i 9 Istituti/Centri presi in esame è effettivamente presente un servizio di sportello. Su 878 rispondenti (100% del totale), il 65.8% (N = 578) afferma che all'interno del proprio Istituto/Centro vi è uno sportello di ascolto, il 6.5% (N = 57) afferma che non vi è alcuno sportello mentre, il 27.7% (N = 243) risponde che non sa se c'è o meno.

La conoscenza degli studenti riguardo la presenza dello sportello all'interno della propria scuola varia a seconda degli Istituti/Centri. Il range degli studenti che sanno che lo sportello è presente va dal'88.7% di un CFP all'11.6% di un altro (Tabella 13).

Tabella 13 - Conoscenza dello sportello a scuola da parte degli studenti (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno sportello di ascolto/punto di ascolto?	Scuola									
	TECHNE	ENAIIP	"Versari Macrelli Forli"	LS "Righi" Cesena	CNOS/FAP Forli	ENFAP ER Forli	ITC Matteucci Forli	IIS Garibaldi Cesena	ITI Pascal Cesena	IIS Ruffilli Forli
Si	5 11.6%	9 75%	73 76.8%	67 55.8%	94 88.7%	70 81.4%	97 82.9%	70 75.3%	54 47.4%	32 39%
No	38 88.4%	0 0%	2 2.1%	3 2.5%	3 2.8%	2 2.3%	1 0.9%	0 0%	3 2.6%	5 6.1%
Non lo so	0 0%	3 25%	20 21.1%	50 41.7%	9 8.5%	14 16.3%	19 16.2%	23 24.7%	57 50%	45 54.9%
Totale	43	12	95	120	106	86	117	93	114	82

I maschi non sanno rispondere più delle femmine; e le femmine affermano che lo sportello non c'è più spesso dei maschi.

Tabella 14 - Distribuzione per genere rispetto alla presenza dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Genere		Totale
	Femmina	Maschio	
Si	261 66.1%	317 65.6%	578 65.8%
No	44 11.1%	13 2.7%	57 6.49%
Non lo so	90 22.8%	153 31.7%	243 27.6%
Totale	395 100%	483 100%	878 100%

Per quanto riguarda l'età, si evidenziano differenze significative tra gli studenti della Classe 1 e quelli delle altre classi, con questi ultimi che sanno della presenza dello sportello a scuola in modo maggiore rispetto ai primi (Tabella 15).

Tabella 15 - Distribuzione per età rispetto alla presenza dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Sì	58	99	133	147	138	575
	43%	68.3%	68.6%	74.2%	69.3%	66%
No	6	10	20	12	9	57
	4.4%	6.9%	10.3%	6.1%	4.5%	6.5%
Non lo so	71	36	41	39	52	239
	52.6%	24.8%	21.1%	19.7%	26.1%	27.4%
Totale	135	145	194	198	199	871
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Per quanto riguarda il tipo di scuola (Secondaria di II grado e CFP), si riscontrano delle differenze significative inerenti alla consapevolezza di avere uno sportello all'interno del proprio Istituto/Centro: gli studenti dei CFP sanno in maniera maggiore rispetto agli altri dell'esistenza dello sportello. Gli studenti degli Istituti Secondari rispondono "Non lo so" più spesso dei colleghi dei CFP (Tabella 16).

Tabella 16 - Distribuzione per tipo di scuola (Secondaria di II grado e CFP) rispetto alla presenza dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Tipo di scuola		Totale
	Secondarie II°	CFP	
Sì	394	178	572
	63.3%	72.1%	65.8%
No	14	43	57
	2.3%	17,4%	6.5%
Non lo so	214	26	240
	34.4%	10,5%	27.6%
Totale	622	247	869
	100%	100%	100%

Utilizzo del servizio di sportello

Agli studenti che conoscevano lo sportello è stato chiesto se ne hanno mai usufruito. Dei 578 studenti che hanno risposto che nella scuola c'è uno sportello di ascolto, solo il 12.6% (73) ne ha usufruito. In due (0.3%) non rispondono. Nel complesso, ha usufruito del servizio di sportello di ascolto l'8.3% del nostro campione totale. Per quanto riguarda la distribuzione per genere, gli studenti che hanno usufruito del servizio sono nel 50.7% femmine (N = 14) e nel 49.3% maschi (N = 9). Non si rilevano differenze

significative.

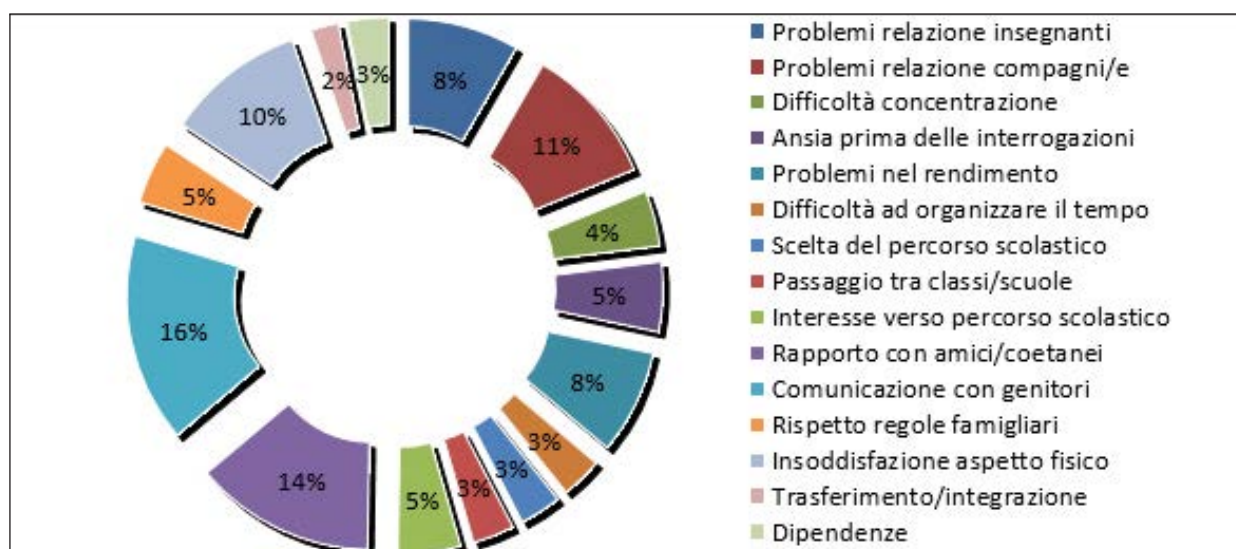
Gli studenti dei CFP hanno usufruito dello sportello d'ascolto in modo maggiore rispetto ai coetanei frequentanti gli Istituti Secondari di II grado (Tabella 17).

Tabella 17 - Distribuzione per tipo di scuola rispetto all'utilizzo dello sportello (valori assoluti e %)

Sei mai andato allo sportello?	Tipo di scuola		Totale
	Secondarie II°	CFP	
Si	39	33	72
	9.9%	18.5%	12.6%
No	354	145	499
	90.1%	81.5%	87.3%
Totale	393	178	571
	100%	100%	100%

Agli studenti che hanno usufruito dello sportello di ascolto (N = 73), è stato chiesto di specificare il motivo, o i motivi, per cui ne hanno fatto uso. La motivazione più addotta riguarda la Comunicazione con i genitori/famiglia (41.1%, N = 30), seguita dal Rapporto con amici/coetanei (35.6%, N = 26) e dai Problemi di relazione con i compagni e Insoddisfazione per il proprio aspetto fisico/modo di essere (27.4%, N = 20; Figura 8).

Figura 8 - Motivi di accesso allo sportello (valori assoluti)



Grado di soddisfazione per il servizio

Agli studenti che hanno usufruito del servizio di sportello (N = 73) è stato chiesto di dare un voto, da 1 a 5, rispetto al grado di soddisfazione. La valutazione media si attesta su un valore di 3.41 con un range che va da 1 a 5. Non si riscontrano differenze significative tra maschi e femmine.

Gli studenti degli Istituti Secondari (N = 39) danno una valutazione media di 3.46 mentre quelli dei CFP (N = 33) di 3.36 ma le differenze in base al tipo di scuola non sono significative (Tabella 18).

Tabella 18 - Grado di soddisfazione per lo sportello, da 1 a 5, in base al tipo di scuola (valori medi)

Nel complesso, quanto sei rimasto/a soddisfatto/a del servizio offerto dallo Sportello di Ascolto?	Tipo di scuola	N° risposte	Media	Deviazione St.
	Secondarie di II grado	39	3.46	1.21
	CFP	33	3.36	1.34
	Totale	73	3.41	1.25

Possibilità di consigliare il servizio ad un amico / compagno

È stato chiesto agli studenti che hanno usufruito del servizio di valutare, su una scala da 1 a 5, quanto si sentirebbero di consigliare l'uso dello sportello ad un amico o compagno di scuola. La valutazione media si attesta su un valore di 3.45. Non vi sono differenze significative fra maschi e femmine, tra classi di età e tipi di scuola.

Motivi di non accesso allo sportello

Agli studenti che hanno dichiarato di non aver usufruito dello sportello di ascolto (N = 503) è stato chiesto di spiegarne il motivo. Il 65.2% (N = 328) Non ne ha mai sentito il bisogno, 91 studenti (18.1%) se hanno un problema ne parlano con altri, 17 (3.3%) non sanno come funziona e come fare per accedere e 14 (2.7%) credono che lo sportello sia solo per quei ragazzi che hanno problematiche gravi. La risposta Altro è stata indicata da 53 studenti (10.5%) e i motivi principalmente riportati sono Se ho un problema me la cavo da solo (N = 9), Imbarazzo ad andare allo sportello (N = 8), Già seguito da uno psicologo esterno (N = 5), Lo sportello non è ancora stato attivato (N = 5), Lo sportello è inutile (N = 4), Scarsa fiducia (N = 3) e Paura del giudizio di amici e professori (N = 2).

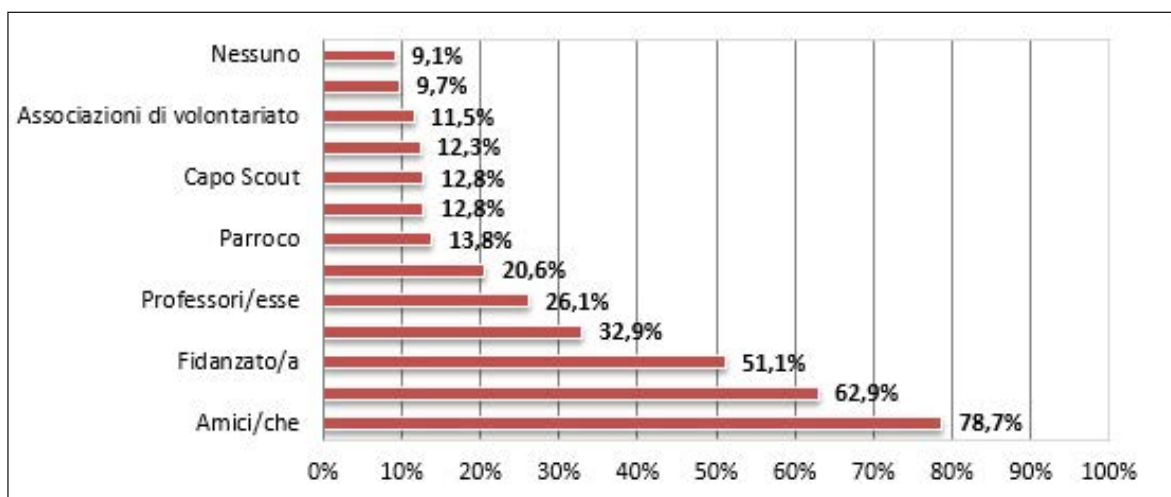
3.3.3 Persone e contesti a cui rivolgersi

Agli studenti è stata fornita una lista di persone/contesti ed è stato chiesto loro di segnalare a quale/i si

rivolgono quando hanno voglia di parlare o quando hanno un problema.

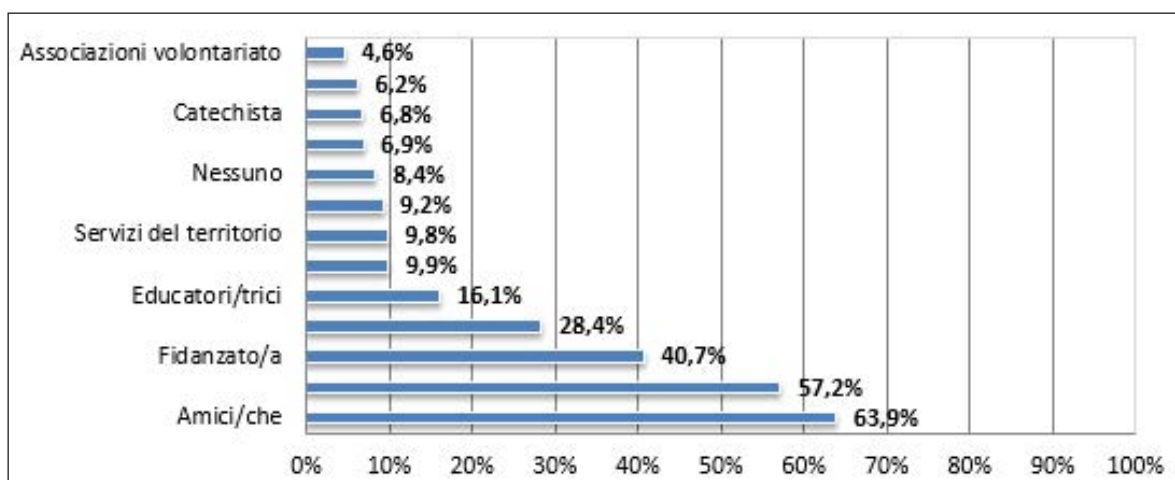
Per quanto riguarda la prima necessità (voglia di parlare), le persone/contesto più indicate sono gli amici/che, scelti dal 78.7% degli studenti (N = 691) seguite dalla famiglia (62.9%, N = 552), dal/dalla fidanzato/a (51.1%, N = 449), dalla comunità on-line (32.9%, N = 289), dai/dalle professori/esse (26.1%, N = 229) e dagli/dalle educatori/trici (20.6%, N = 181). I restanti contesti sono stati indicati da meno del 20% degli studenti (Figura 9).

Figura 9 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



Le scelte cambiano quando i/le ragazzi/e hanno un problema. La percentuale maggiore viene riportata dagli/dalle amici/che (63.9%, N = 561) seguiti dalla famiglia (57.2%, N = 502), dal/dalla fidanzato/a (40.7%, N = 357) e dai/dalle professori/esse (28.4%, N = 249; Figura 10).

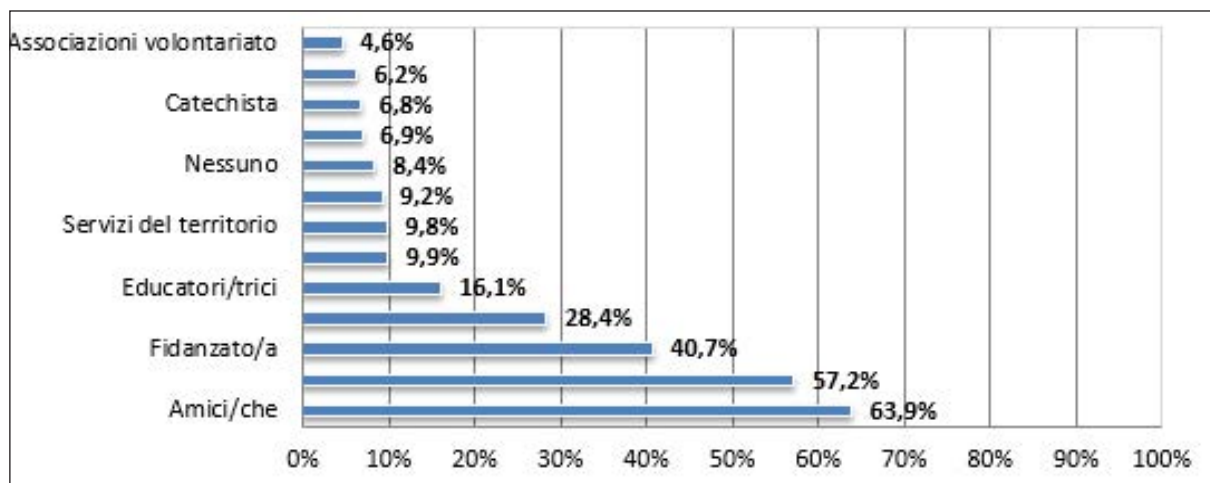
Figura 10 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)



Persone e contesti con cui vorrebbero parlare

La domanda successiva del questionario chiedeva agli studenti con chi vorrebbero poter parlare. È stata fornita una lista di persone/contesti (analoga a quella della domanda precedente) ed è stato chiesto loro di segnare quelli con cui avrebbero il desiderio di parlare. Le persone/contesto più citati sono gli/le amici/che (71%, N = 618) seguiti dalla famiglia (61.7%, N = 537) e dal/dalla fidanzato/a (49.9%, N = 434; Figura 11).

Figura 11 - Persone/contesti con cui i/le ragazzi/e vorrebbero poter parlare (valori %)



Non si riscontrano differenze significative tra le classi di età e il tipo di scuola. In base al genere invece, le femmine indicano in maniera significativamente maggiore la famiglia e i servizi del territorio. I maschi invece, indicano più delle femmine gli/le educatori/trici e il parroco.

3.3.4 Conoscenza dei servizi presenti sul territorio

Ai ragazzi è stata fornita una lista di servizi del territorio rivolti alla loro fascia di età, ed è stato chiesto loro se li conoscono e se in suddetti servizi ci sono adulti che li possono ascoltare. I servizi maggiormente conosciuti risultano essere il Consultorio Giovani di Forlì (34.2%, N = 300) seguito dal Consultorio Giovani Cesena (22.8%, N = 200), dall'Informagiovani Cesena (19.6%, N = 172), dal Centro Giovani La Tana di Forlì (17.2%, N = 151) e dal Centro di ascolto l'Acchiappasogni di Forlì (14.8%, N = 130). Si riscontrano delle differenze significative in base al genere: le femmine sono significativamente più a conoscenza dei maschi del Consultorio Giovani di Forlì del Centro di Ascolto L'Acchiappasogni di Forlì del Consultorio Giovani Cesena e del Centro per i disturbi alimentari di Cesena. In base all'età, si riscontra una differenza relativa al Consultorio Giovani Forlì, che è conosciuto in modo crescente al crescere dell'età: gli studenti della Classe 5 lo conoscono in modo significativamente maggiore rispetto agli altri. Per quanto riguarda le due tipologie di scuola, si riscontra che gli studenti dei CFP conoscono in modo

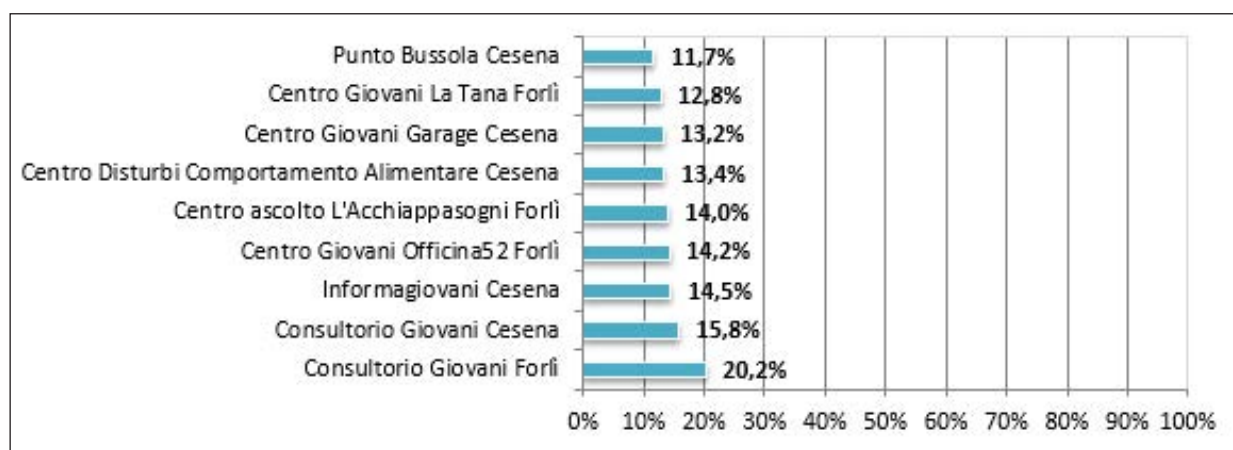
maggiore il Consultorio Giovani di Forlì il Centro Giovani “Officina 52” di Forlì, il Centro Giovani “La Tana” di Forlì, il Centro di Ascolto L’Acchiappasogni di Forlì (Tabella 19).

Tabella 19 - Servizi del territorio conosciuti dagli studenti (valori %)

Servizi	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Maschi	Femmine	Il grado	CFP	Totale
Consultorio Giovani Forlì	20.7	29.7	36.1	35.4	42.9	22.4	48.6	28.6	48.2	34.2
Centro di ascolto L’Acchiappasogni Forlì	12.6	12.4	16.5	14.6	16.7	11.2	19.2	12.1	21.9	14.8
Centro Giovani La Tana Forlì	10.4	14.5	20.6	17.7	19.7	17.6	16.7	9	37.2	17.2
Centro disturbi alimentari Cesena	14.1	9	9.8	11.6	8.1	7	14.4	9.	13.4	10.4
Centro Giovani Garage Cesena	11.9	6.9	8.8	8.6	4.5	7.9	8.4	6.9	10.9	8.1
Consultorio Giovani Cesena	14.8	20.7	21.6	27.3	25.3	14.5	32.9	22.7	23.1	22.8
Centro Giovani Officina 52 Forlì	5.9	6.2	11.9	8.1	12.6	8.3	10.9	6.3	17	9,5
Punto Bussola Cesena	12.6	6.2	10.3	8.1	5.6	8.3	8.6	7.2	10.9	8.4
Informagiovani Cesena	20.7	14.5	19.1	22.7	19.7	17.4	22.3	20.7	16.6	19.6

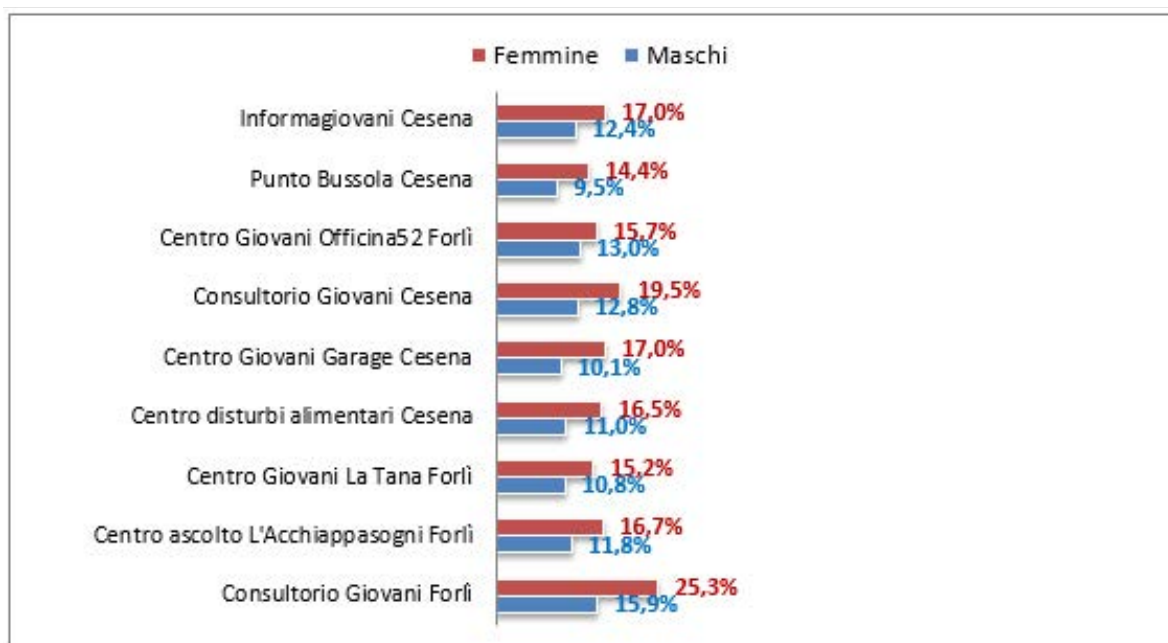
Diversi i numeri per quanto riguarda i servizi in cui i/le ragazzi/e sanno che ci sono adulti disponibili all’ascolto. Il più citato è il Consultorio Giovani Forlì (20.2%, N = 117) seguito dal Consultorio Giovani Cesena (15.8%, N = 139), dall’Informagiovani Cesena (14.5%, N = 127), dal Centro Giovani Officina 52 di Forlì (14.2%, N = 125) e dal Centro di Ascolto l’Acchiappasogni di Forlì (14%, N = 123; Figura 12).

Figura 12 - Servizi del territorio dove, secondo la percezione dei/delle ragazzi/e, ci sono adulti disponibili all’ascolto (valori %)



Anche in questo caso, si riscontrano delle differenze in base al genere: le femmine sanno in modo maggiore rispetto ai maschi della presenza di adulti disponibili all’ascolto presso il Consultorio Giovani di Forlì, il Centro di Ascolto L’Acchiappasogni di Forlì, il Consultorio Giovani di Cesena, il Punto Bussola di Cesena, il Centro per i disturbi del comportamento alimentare di Cesena e il Centro Giovani “Garage” di Cesena (Figura 13).

Figura 13 - Servizi del territorio dove secondo la percezione dei/delle ragazzi/e ci sono adulti disponibili all'ascolto, differenze in base al genere (valori %)



Non si riscontrano differenze significative in base all'età e alla tipologia di scuola.

3.3.5 Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti

Conoscenza della figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza

In questa domanda del questionario, è stato chiesto agli/alle studenti/esse se fossero a conoscenza che, dal 2011, esiste la Figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza. Hanno risposto a questa domanda in 856 (97.5% del campione). Solo il 7.8% (N = 67) conosce il Garante (Figura 43). In 4 (5.9%) hanno risposto di non sapere di cosa si occupa, in 9 (13.4%) hanno dichiarato che si occupa della Tutela dei minori, in 7 (10.4%) che si occupa di Garantire i diritti dei minori, in 2 (2.9%) dei Problemi giovanili e di Aiutare i bambini garantendo loro una buona vita.

Analizzando le risposte in base al genere, risulta che le femmine sanno dell'esistenza del Garante in modo maggiore rispetto ai maschi (Tabella 20).

Tabella 20 - Conoscenza rispetto alla figura del Garante in base al genere (valori assoluti e %)

Dal 2011 esiste la figura del Garante Regionale per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia Romagna. Ne eri a conoscenza?	Genere		Totale
	Femmina	Maschio	
Si	39 10.1%	28 6%	67 11.4%
No	347 89.9%	442 94%	789 92.1%
Totale	386 100%	470 100%	856 100%

Anche rispetto all'età si riscontrano delle differenze: nello specifico, gli studenti della Classe 3 e della Classe 5 sanno dell'esistenza del Garante in maniera maggiore rispetto agli altri (Tabella 21).

Tabella 21 - Conoscenza rispetto alla figura del Garante in base all'età (valori assoluti e %)

Dal 2011 esiste la figura del Garante Regionale per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia Romagna. Ne eri a conoscenza?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Si	6 4.7%	6 4.3%	21 11.1%	12 6.1%	20 10.3%	65 7.6%
No	123 95.3%	134 95.7%	169 88.9%	184 93.9%	174 89.7%	784 92.3%
Totale	129 100%	140 100%	190 100%	196 100%	194 100%	849 100%

Riguardo al tipo di scuola, gli studenti dei CFP sono a conoscenza della figura del Garante in modo maggiore rispetto agli studenti delle Secondarie di II grado (Tabella 22).

Tabella 22 - Conoscenza rispetto alla figura del Garante in base al tipo di scuola (valori assoluti e %)

Dal 2011 esiste la figura del Garante Regionale per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia Romagna. Ne eri a conoscenza?	Tipo di scuola		Totale
	Secondarie II°	CFP	
Si	28 4.6%	38 16%	66 7.7%
No	583 95.4%	200 84%	783 92.2%
Totale	611 100%	238 100%	849 100%

Conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo

È stato chiesto ai/alle ragazzi/e se sapessero che dal 1989 esiste la Convenzione ONU sui Diritti del fanciullo. Hanno risposto a questa domanda in 856 (97.5% del campione). Il 51.3% è a conoscenza della Convenzione.

Analizzando le risposte in base al genere, emerge che le femmine sono a conoscenza della Convenzione in modo maggiore rispetto ai maschi (Tabella 23).

Tabella 23 - Distribuzione per genere rispetto alla conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo (valori assoluti e %)

Dal 1989 esiste la "Convenzione sui Diritti del fanciullo". Ne eri a conoscenza?	Genere		Totale
	Femmine	Maschi	
Si	213	226	439
	55.2%	48.1%	51.2%
No	173	244	417
	44.8%	51.9%	48.7%
Totale	386	470	856
	100%	100%	100%

Anche rispetto all'età si segnalano delle differenze: gli studenti della Classe 1 sono a conoscenza della Convenzione in modo significativamente maggiore rispetto a quelli delle altre classi (Tabella 24).

Tabella 24 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo (valori assoluti e %)

Dal 1989 esiste la "Convenzione sui Diritti del fanciullo". Ne eri a conoscenza?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Si	89	69	95	80	103	436
	69%	49.3%	50%	40.8%	53.1%	51.3%
No	40	71	95	116	91	413
	31%	50.7%	50%	59.2%	46.9%	48.6%
Totale	129	140	190	196	194	849
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

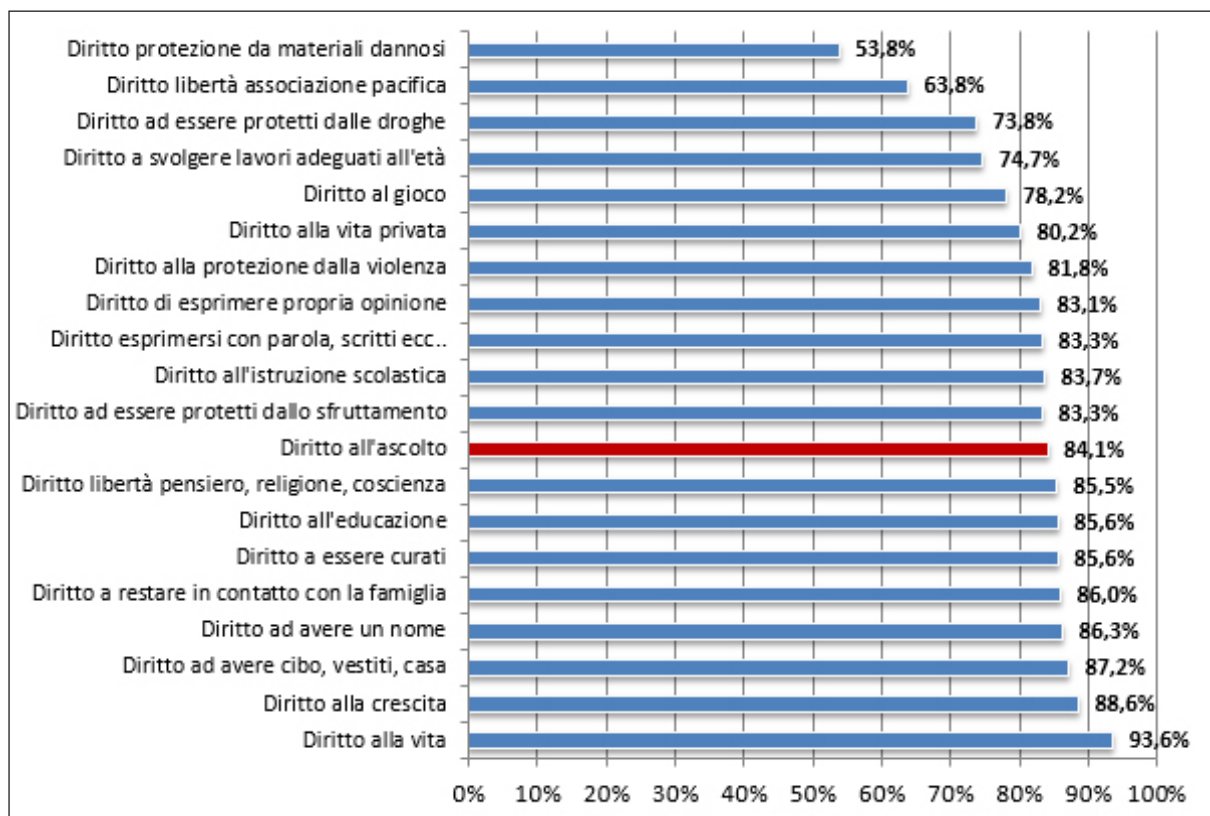
Per quanto riguarda il tipo di scuola, non si rilevano differenze significative tra gli studenti dei CFP e quelli delle Secondarie di II grado.

Conoscenza dei Diritti fondamentali dei bambini / adolescenti

Agli studenti/esse è stata fornita una lista dalla Convenzione sui Diritti del Fanciullo. È stato chiesto loro di indicare quali, a loro avviso, fossero i diritti fondamentali dei bambini / adolescenti. Era possibile

indicarne in parte, tutti o nessuno. Per il 93.6% (N = 822) il diritto alla vita è un diritto fondamentale dei bambini/adolescenti, seguito in ordine dal diritto alla crescita (88.6%, N = 778), dal diritto ad avere cibo, vestiti e una casa (87.2%, N = 766) e diritto ad avere un nome (86.3%, N = 758). Il diritto all'ascolto viene indicato nell'84.1% dei casi (N = 738). La lista intera dei diritti con le relative percentuali è indicata in figura 13.

Figura 14 - Conoscenza degli/delle studenti/esse rispetto ai Diritti Fondamentali dei bambini e degli adolescenti (valori %)



3.4. Un confronto tra gradi di scuola

3.4.1. Il questionario rivolto agli studenti

In questo paragrafo si propone un'analisi comparata tra le risposte date al questionario dagli studenti delle Secondarie di I grado e da quelli delle Secondarie di II grado e CFP. Le analisi sono state condotte su tutte le domande, ma sono stati riportati i risultati soltanto dove sono state riscontrate differenze significative tra i due gradi di scuola.

Il primo dato riguarda la conoscenza del servizio di sportello di ascolto: Gli studenti più grandi (II grado e CFP) lo conoscono in modo significativamente maggiore rispetto ai più piccoli (Tabella 25).

Tabella 25 - Distribuzione per grado di scuola della conoscenza dello sportello (valori assoluti e %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	228 47.4%	738 84.1%
No	253 52.5%	140 15.9%
Totale	481 100%	878 100%

In tutti gli Istituti/Centri coinvolti nella ricerca è presente un servizio di sportello. Gli studenti più grandi (II grado e CFP) ne sono consapevoli in modo significativamente maggiore rispetto ai piccoli (Tabella 26).

Tabella 26 - Conoscenza dello sportello di ascolto a scuola, distribuzione per grado di scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	95 19.9%	578 65.8%
No	114 23.8%	57 6.5%
Non lo so	269 56.3%	243 27.7%
Totale	478	878

Nonostante gli studenti più piccoli siano meno a conoscenza della presenza dello sportello a scuola, dal questionario emerge che ne hanno usufruito di più rispetto ai colleghi più grandi (Tabella 27).

Tabella 27 - Distribuzione in base al tipo di scuola degli studenti che hanno usufruito dello sportello di ascolto (valori assoluti e %)

Sei mai andato/a allo sportello?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	23	73
	24.2%	12.6%
No	72	503
	75.8%	87.02%
Totale	95	578
	100%	100%

Per quanto riguarda le motivazioni di accesso, si riscontrano delle differenze tra i due gradi di scuola. Nello specifico, gli studenti delle Secondarie di II grado e dei CFP, accedono allo sportello in misura maggiore rispetto ai piccoli per problemi nella comunicazione con i genitori e insoddisfazione per il proprio aspetto fisico/il proprio modo di essere (Figura 15).

Non si riscontrano differenze significative per quanto riguarda la valutazione di soddisfazione del servizio e la possibilità di consigliare lo sportello a un amico/compagno.

Emergono invece delle differenze riguardanti i motivi per cui una parte di studenti non ha mai utilizzato il servizio di sportello: i più piccoli, in percentuale maggiore, non ne hanno mai sentito il bisogno, mentre i più grandi si distribuiscono in modo più omogeneo, con una consistente parte (18.1%) che se ha dei problemi ne parla con altri. I ragazzi più piccoli sono inoltre più portati a pensare che lo sportello di ascolto sia un servizio indirizzato solo a studenti con problemi gravi (Tabella 28).

Figura 15 - Motivi di accesso allo sportello di ascolto (valori assoluti)

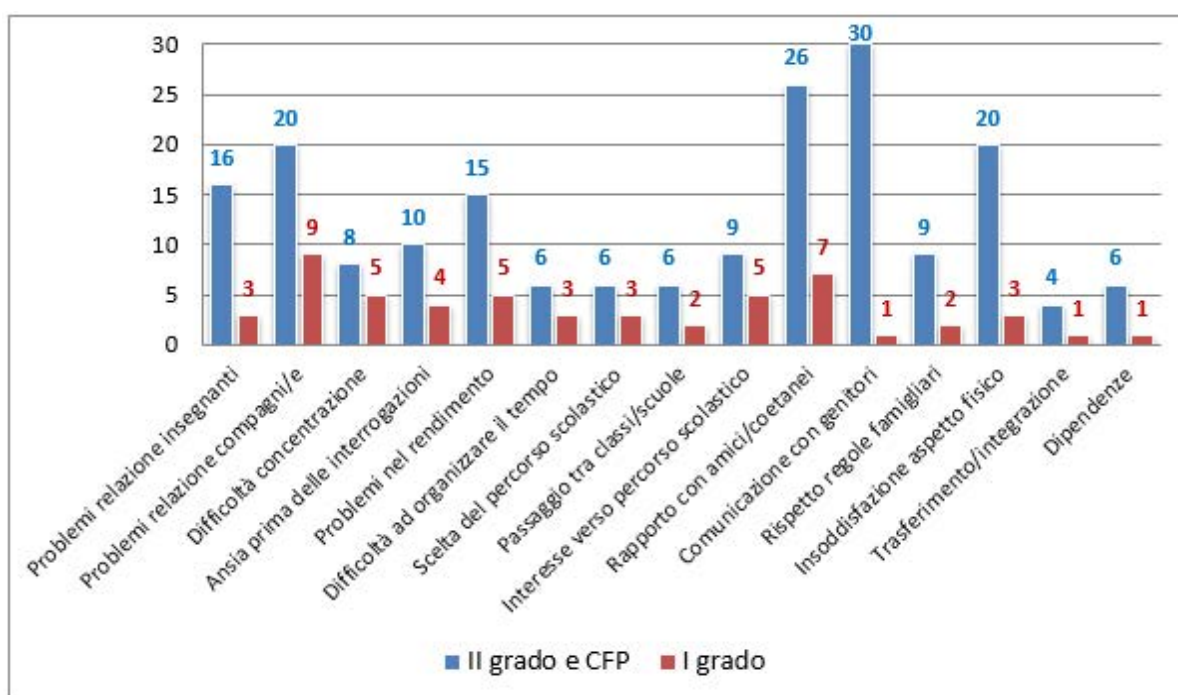
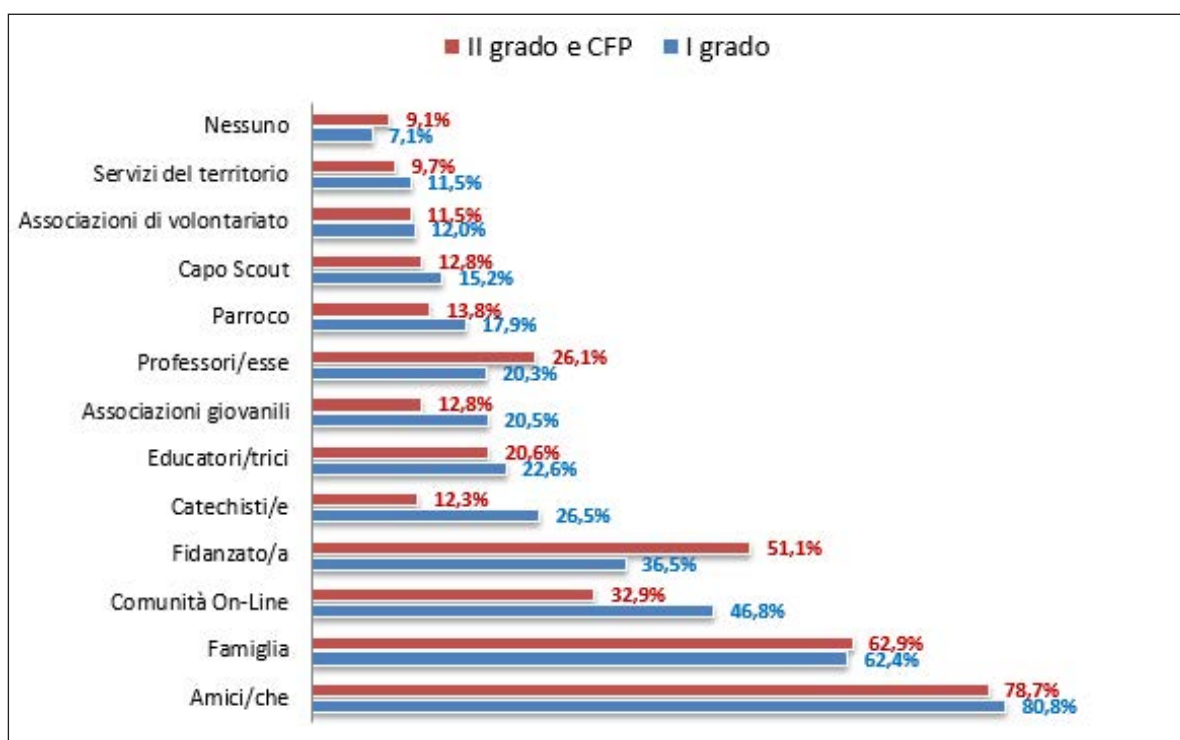


Tabella 28 - Motivi di non accesso allo sportello (valori assoluti e %)

Motivi di non accesso allo sportello	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Non ne sento il bisogno	56 77.7%	328 65.2%
Se ho un problema ne parlo con altri	4 5.55%	91 18.09%
Non so come funziona e come accedervi	2 2.8%	17 3.37%
Lo sportello è solo per quei ragazzi con problemi gravi	7 9.7%	14 2.78%

Riguardo alle persone/contesti cui i ragazzi si rivolgono quando hanno voglia di parlare, si può notare che i grandi fanno più riferimento alla famiglia, al/alla fidanzato/a e ai/alle professori/esse mentre i piccoli ai catechisti, alla comunità on-line, e alle associazioni giovanili (Figura 16).

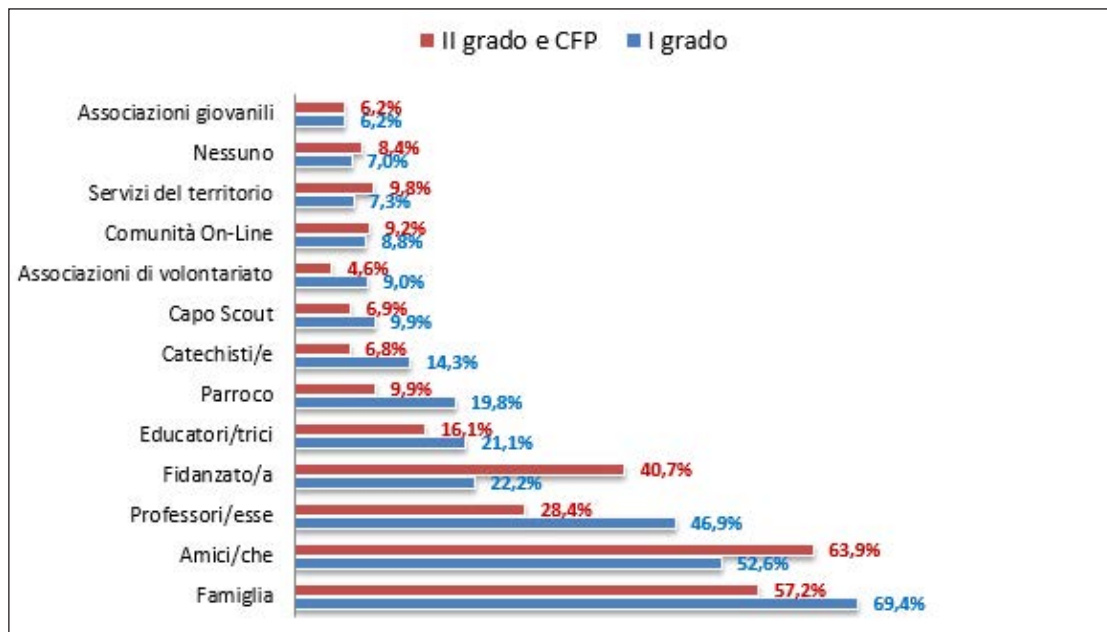
Figura 16 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



La situazione cambia quando ai ragazzi viene chiesto a chi si rivolgono quando hanno un problema. La Famiglia, citata maggiormente dai grandi nella domanda precedente, in questo caso viene indicata più frequentemente dai piccoli; succede lo stesso per quanto riguarda i/le professori/esse; i piccoli si

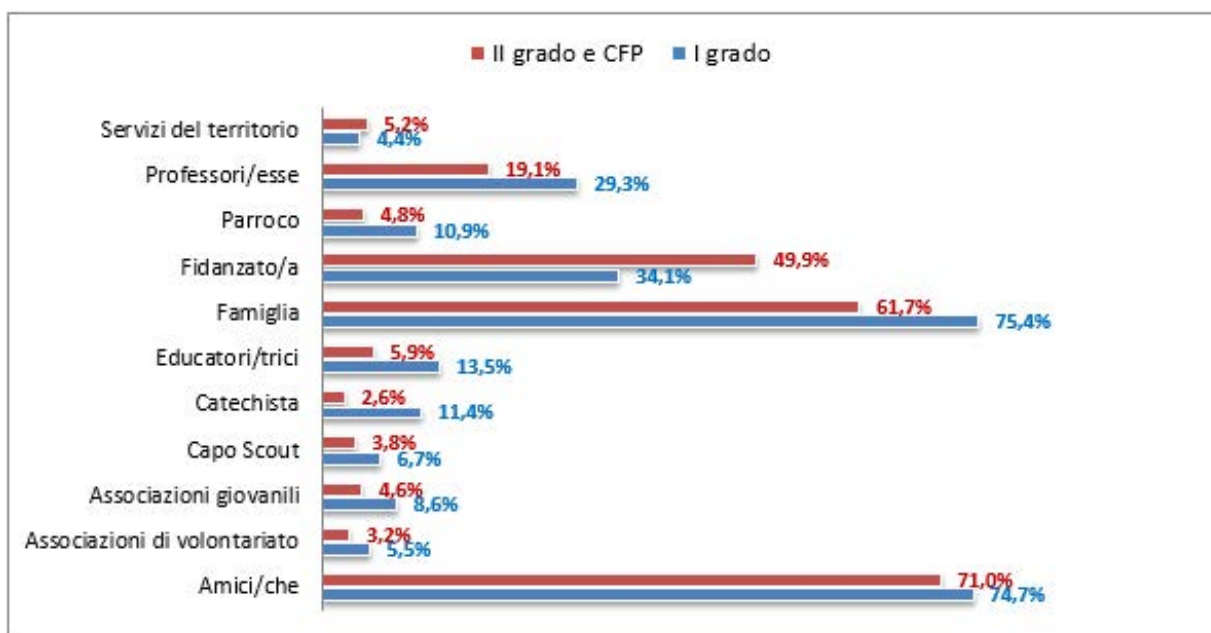
rivolgono più frequentemente anche al parroco e ai catechisti. I grandi invece, riportano percentuali significativamente maggiori per gli amici/che e il/la fidanzato/a (Figura 16).

Figura 17 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)



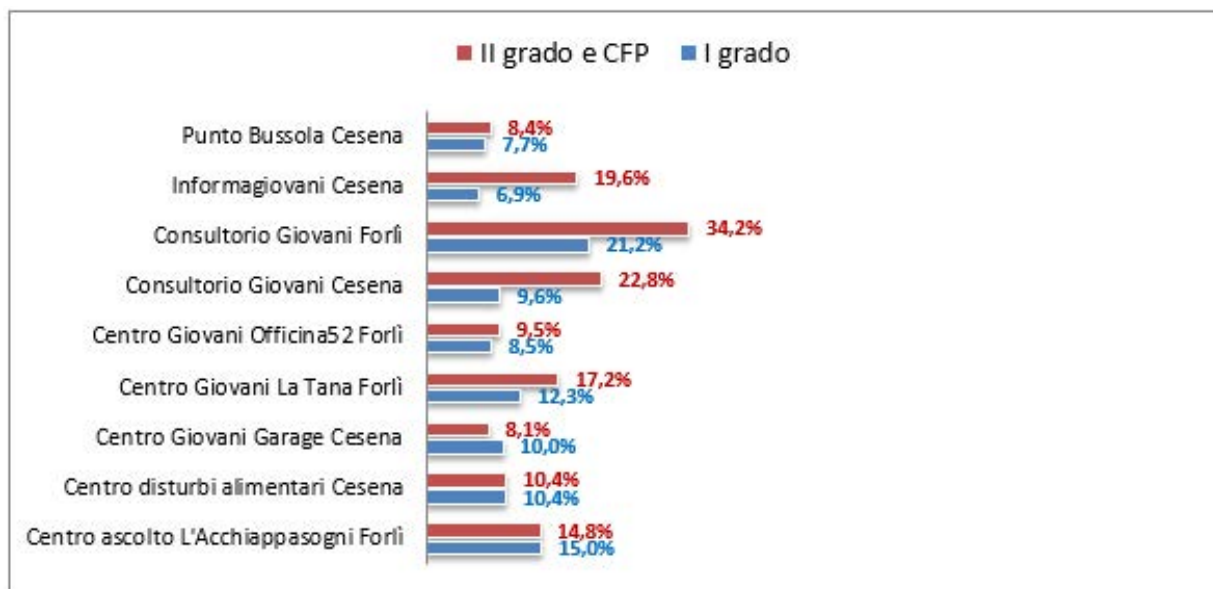
Successivamente, è stato chiesto ai ragazzi con chi vorrebbero poter parlare. Anche in questo caso si riscontrano delle differenze tra i gradi di scuola. Gli studenti più grandi indicano significativamente di più il/la fidanzato/a; gli studenti di I grado invece, vorrebbero poter parlare in modo significativamente maggiore rispetto ai grandi con la famiglia, con i/le professori/esse, educatori/trici, parroco, catechisti, capo scout, associazioni giovanili e associazioni di volontariato (Figura 18).

Figura 18 - Persone/contesti con cui i/le ragazzi/e vorrebbero poter parlare (valori %)



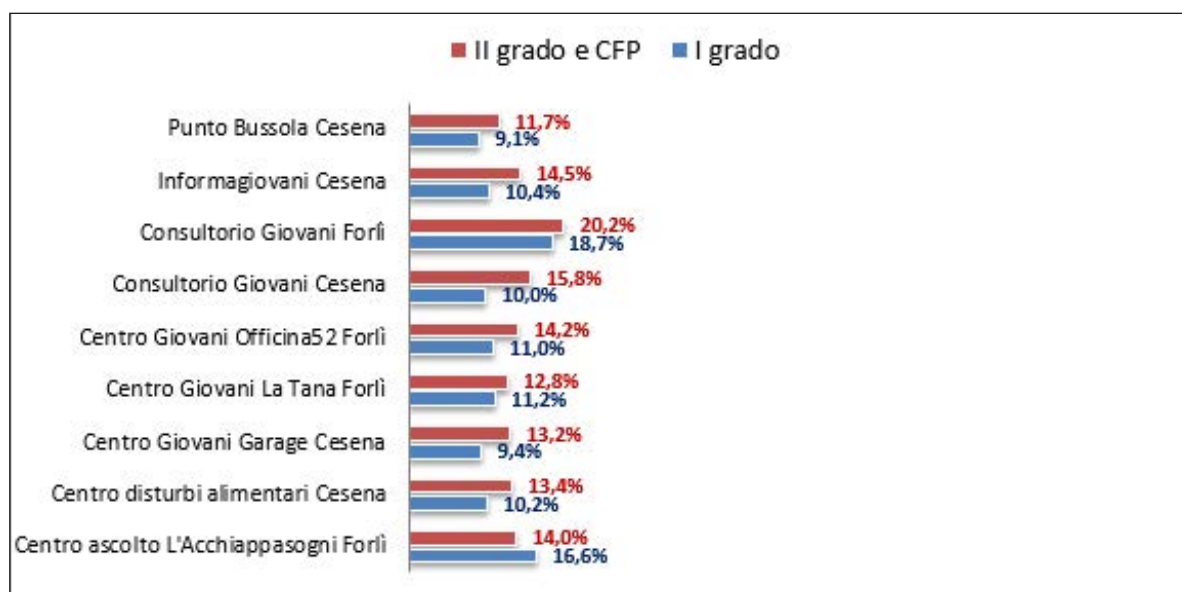
Rispetto ai servizi presenti sul territorio: gli studenti più grandi sembrano maggiormente consapevoli della presenza di questi servizi e affermano in maniera significativamente maggiore dei piccoli di conoscere il Consultorio Giovani di Forlì, il Centro Giovani La Tana di Forlì, il Consultorio Giovani di Cesena e l'Informagiovani di Cesena (Figura 19).

Figura 19 - Conoscenza dei servizi del territorio (valori %)



Dopo aver chiesto ai ragazzi se li conoscono, è stato chiesto loro se presso questi servizi ci sono adulti disponibili all'ascolto. Gli studenti più grandi affermano in modo significativamente maggiore rispetto agli altri, che ci sono adulti disponibili all'ascolto presso il Consultorio Giovani di Cesena, l'Informagiovani di Cesena, e il Centro Giovani Garage di Cesena (Figura 20).

Figura 20 - Percezione della presenza di adulti disponibili all'ascolto presso i servizi del territorio (valori %)



Sono state riscontrate differenze significative anche per quanto riguarda la conoscenza del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza e la Convenzione sui Diritti del Fanciullo. Gli studenti più grandi hanno una maggiore conoscenza sia dell'istituzione del Garante, sia della Convenzione (Tabella 29).

Tabella 29 - Conoscenza del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza e della Convenzione sui Diritti del fanciullo (valori assoluti e %)

	Lo/la conosci?	Grado di scuola	
		I grado	II grado e CFP
Garante Regionale per l'Infanzia e l'adolescenza	Sì	19 4.1%	67 7.8%
	No	450 95.9%	789 92.2%
Convenzione sui Diritti del fanciullo	Sì	209 44.6%	439 51.3%
	No	260 55.4%	417 48.7%

Agli studenti è stata poi proposta una lista di diritti ed è stato chiesto di indicare quali, a loro avviso, fossero i Diritti fondamentali dei bambini e degli adolescenti. Dalle analisi emerge che gli studenti più grandi indicano più frequentemente il diritto alla vita, mentre quelli più piccoli indicano più frequentemente il diritto a essere protetti da materiali dannosi e il diritto ad essere protetti dalle droghe.

3.5 I focus group con gli studenti

In questo paragrafo è presentata l'analisi qualitativa dei materiali raccolti attraverso i focus group con gli studenti degli Istituti di I e II grado, con particolare attenzione a sottolineare le differenze e le similitudini emerse tra i più piccoli e i più grandi.

3.5.1 Il campione

Sono stati effettuati 5 focus group, di cui 2 in Istituti Secondari di I grado, 2 in Istituti Secondari di II grado e 1 in un Centro di formazione professionale, per un totale di 58 ragazzi, 30 maschi e 28 femmine di età diverse, in un range che va da 13 a 18 anni (Tabella 30).

Tabella 30 - Numero studenti per grado di scuola (valori assoluti)

Scuola	N° studenti coinvolti
Istituti Secondari di I grado	20
Istituti Secondari di II grado	28
Centri di formazione professionale	10
Totale	58

3.5.2 Il significato attribuito all'ascolto

La prima richiesta fatta ai ragazzi è stata di spiegare cosa significa per loro essere ascoltati. L'ascolto assume diversi significati. Il primo, e più frequente, è l'ascolto come espressione di **Interesse e riconoscimento di valore**, ovvero la percezione che alla persona che sta ascoltando importa qualcosa di chi parla, dei suoi sentimenti e di quello che sta dicendo:

“Essere ascoltati vuol dire che uno si interessa di quello che tu senti in quel momento” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Essere ascoltati significa che comunque la persona che ti ascolta si interessa a quello che stai dicendo e comunque per quella persona qualcosa tu vali, perché comunque diciamo che dedica del tempo ad ascoltarti” (Femmina, 13 anni, I grado)

Il secondo significato dell'ascolto è connesso alla possibilità di offrire un **Parere alla persona** che si sta ascoltando:

“Se io devo ascoltare una persona, sento quello che dice, provo a immedesimarmi nella sua parte, se devo ascoltare un problema.. se invece vuole un parere io glielo dico perché sono un'amica.. essere ascoltati vuol dire provare a tenere conto di quello che dice quella persona” (Femmina, 14 anni, II grado)

L'ascolto è anche possibilità di esprimersi liberamente con qualcuno:

“Essere ascoltati è poter parlare con qualcuno, una persona, di problemi e tutte le cose che provi senza aver paura” (Maschio, 13 anni, I grado)

Decidere di parlare con qualcuno, soprattutto dei propri problemi, significa provare **Fiducia** nei confronti di quella persona:

“Per me essere ascoltati è una cosa molto importante, magari tu parli con questa persona dei tuoi problemi, ne parli perché sai che ti puoi fidare di lei, che lei ti ascolta, quindi ascoltare vuol dire anche avere fiducia in quella persona” (Femmina, 13 anni, I grado)

Ascolto è anche possibilità di trovare nell'altro uno **Stimolo di discussione e di ragionamento** relativi

a quello che si sta condividendo:

“Secondo me è quando si parla con una persona e questa ti fa ragionare su quello che ti è accaduto e ti fa sentire anche gli aspetti positivi e negativi di quello che è accaduto” (Femmina, 13 anni, I grado)

Essere ascoltati da qualcuno può anche voler dire essere **Valutati** per quello che si sta dicendo:

“Non solo gli altri ti danno lo spazio per parlare ma ti ascoltano e magari valutano quello che dici e dicono se è giusto o sbagliato, qualsiasi cosa” (Femmina, 16 anni, II grado)

L’ascolto, nelle parole dei ragazzi, è connotato in senso relazionale: in quasi tutte le “definizioni” è sottolineato l’aspetto dialogico dell’azione, il legame tra i partecipanti e l’alto grado di coinvolgimento in quello che si sta facendo. Nei focus group, i maschi evidenziano maggiormente le caratteristiche espressive dell’ascolto mentre le femmine sono incentrate sulla condivisione, lo scambio e la fiducia.

3.5.3 Percezione del livello di ascolto globale e specifico

Per aprire la discussione è stato chiesto ai partecipanti di dare un voto, da 1 a 10, relativamente a quanto si sentono ascoltati: in prima istanza tenendo in considerazione tutte le persone della loro vita (famiglia, amici, scuola ecc..) e dopo facendo riferimento solo all’ascolto che ricevono dagli *adulti*.

Per quanto riguarda il livello di *ascolto globale*, la media di tutte le valutazioni è di 7.36, con un range che va da 4 a 9.75. Solo 3 studenti (7.1%) assegnano una valutazione non sufficiente. I maschi danno una valutazione media più alta rispetto a quella delle femmine (7.56 contro 7.20). Gli studenti più grandi (Secondarie di II grado e CFP) danno una valutazione media di 7.65, più alta rispetto ai piccoli (7).

Alla domanda sull’ascolto ricevuto dagli adulti hanno risposto con un voto solo gli studenti delle Secondarie di I grado. La media di tutte le risposte è di 4.73, con un range che va da 1 a 8. Nove studenti su 19 (47.5%) assegnano una valutazione insufficiente. La valutazione media dei maschi è 4.25 mentre quella delle femmine è 5.09. Il voto generale è più alto rispetto a quello dato agli adulti di 2.27 punti: ciò significa che l’ascolto degli amici alza nettamente la media e la porta a un livello di sufficienza che l’ascolto degli adulti non assicura. Le femmine, che si sentono meno ascoltate globalmente, si sentono più ascoltate dagli adulti, nello specifico, rispetto ai maschi.

Gli studenti delle Secondarie di II grado e dei CFP, che non hanno fornito valutazioni numeriche rispetto all’ascolto degli adulti, si sono però espressi in merito durante la discussione. Nel CFP, i ragazzi hanno dato valutazioni molto alte all’ascolto globale (9.75), affermando che la famiglia abbassa un po’ la media, ma di poco, e che l’ascolto a scuola è molto buono:

“Famiglia un po’ di meno, perché manca la comunicazione, ma dipende da famiglia a famiglia” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Alla fine la gente ascolta, siamo a scuola e i professori ascoltano, noi ascoltiamo loro e loro

ascoltano noi, diventiamo amici a vicenda, quindi 9/10” (Maschio, 18 anni, CFP)

Negli Istituti Secondari di II grado invece, le valutazioni sono molto varie e differenziate per contesti. Per quanto riguarda la scuola c'è chi non si sente per nulla ascoltato:

“A scuola io con i prof proprio non parlo” (Femmina, 15 anni, II grado)

Chi si sente ascoltato ma solo per problemi inerenti la scuola:

“A scuola un po' di meno però comunque se avessi dei problemi scolastici potrei comunque rivolgermi agli insegnanti” (Maschio, 15 anni, II grado)

Chi si sente ascoltato ma solo da qualcuno:

“La scuola, in realtà gli insegnanti dipende, ci sono prof che ti ascoltano molto, quindi anche da 9, e invece altri prof che proprio.. potresti dirgli che vuoi suicidarti e loro ti direbbero ok, andiamo avanti con la lezione” (Femmina, 16 anni, II grado)

La famiglia è invece valutata globalmente in maniera sufficiente, con estremi contrapposti:

“Io 9, rispetto ai miei coetanei parlo molto con i miei genitori e sono sempre ascoltata per quello che dico” (Femmina, 14 anni, II grado)

“Io decisamente nella mia famiglia non parlo mai” (Femmina, 14 anni, II grado)

Volendo fare un confronto tra quantitativo e qualitativo, le valutazioni date all'ascolto degli adulti sono più basse rispetto a quelle dell'ascolto globale, ma la differenza non sembra così evidente come negli studenti delle Secondarie di I grado.

3.5.4. L'ascolto in famiglia

Dopo la richiesta di una valutazione generale dei livelli di ascolto, si è scesi nello specifico dei diversi ambiti di vita degli studenti. Il primo preso in esame è la *Famiglia*. Di cosa parlano i ragazzi nelle loro famiglie? Qual è il rapporto con i loro genitori? Le risposte sono varie ma la maggior parte dei ragazzi racconta di un ascolto definibile “quotidiano”, ovvero che non scende nello specifico dei problemi e della vita privata, ma resta su argomenti leggeri e appunto, quotidiani, come la scuola, le attività sportive, i ritmi famigliari ecc...

“Dei voti, di come si va a scuola, dello sport, delle uscite con gli amici.. poche volte io parlo dei problemi che ho con i miei genitori e, di solito in casa con i miei genitori parlo della scuola” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io con i miei genitori parlo principalmente della scuola, quello sempre e poi anche dello sport che faccio perché faccio danza a livello professionale quindi parlo dei concorsi che devo fare e di come va a scuola di danza” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Coi genitori parliamo, guardiamo cose in tv, ridi scherzi” (Maschio, 16 anni, CFP)

Il rendimento scolastico, che è centrale in questo tipo di ascolto, viene nominato dalla quasi totalità degli studenti come argomento ricorrente nella comunicazione in famiglia. Negli studenti di II grado però, diventa il tema (quasi esclusivo) di conversazione e quello su cui sembra costruirsi la valutazione della qualità del rapporto con la famiglia:

“Il mio rapporto con i genitori si basa soprattutto sul rendimento scolastico, cioè arrivando a casa che ti chiede com'è andata a scuola, tu gli dici che hai preso un brutto voto, allora è che non hai studiato [...] è difficile rapportarsi con delle persone, i miei genitori, con il quale il rapporto si basa soprattutto sulla scuola.. certe volte ci sta, anche io parlo con i miei genitori di cose personali, tipo sport e ragazze, infatti in quei casi il mio rapporto coi genitori è molto bello ma nella maggior parte dei casi si basa sulla scuola” (Maschio, 15 anni, II grado)

“Io con i miei genitori, diciamo che anche io ho un rapporto che più o meno si basa sulla scuola, nel senso che loro guardano molto i voti, come vado a scuola e alcune volte litighiamo perché magari una cosa è andata male oppure anche perché sono stata sgridata durante la lezione (Femmina, 15 anni, II grado)

L'argomento scuola sembra non giovare alla comunicazione tra studenti e genitori, nella maggior parte dei casi perché i ragazzi non si sentono capiti e si sentono giudicati quando il loro rendimento non è all'altezza delle aspettative.

Un'altra modalità comunicativa tipica solo degli studenti più grandi e, nello specifico, delle femmine, è quella che prevede una condivisione totale con la famiglia:

“Io parlo di qualsiasi cosa, io so che con i miei genitori posso dire qualsiasi cosa e loro cercheranno di capire il mio punto di vista e anche se magari non lo capiscono, la discussione che poi segue serve a me per capire perché loro la pensano così [...] io con i miei genitori posso dire qualsiasi cosa, ma non solo con i genitori, anche con i famigliari in generale” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Io in famiglia parlo di tutto” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Io a mia mamma dico proprio tutto, senza tralasciare niente” (Femmina, 18 anni, II grado)

La differenza tra queste tre esperienze è che nell'ultima, a differenza delle prime due, la totale apertura è riservata solo alla madre, in un rapporto che sembra “da migliori amiche”. Questo tipo di esperienza viene raccontata anche nelle Secondarie di I grado, sempre da una ragazza:

“Con mia mamma ho un bellissimo rapporto, litighiamo quasi sempre e ha sempre ragione lei ma io la considero la mia migliore amica, lei non mi tradirà mai” (Femmina, 13 anni, I grado)

Ci sono studenti che condividono tutto con la loro famiglia e ci sono studenti che non condividono niente:

“Io e i miei genitori non abbiamo niente in comune, non ho mai trovato qualcosa di cui parla-

re, siamo sempre stati zitti, magari parlo con mio fratello ma loro parlano tra loro due, cosa fanno al lavoro, ci portano alle attività e basta” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Quando io parlo con i genitori gli dico solo “mi dai i soldi che devo comprare questo” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Ah, mutande e calzini e che pasta vuoi da mangiare.. i bisogni primari.. ci sono diverse situazioni che si possono avere con i genitori e credo di avere una situazione in cui è difficile collocare una conversazione diciamo a livello, come diceva lei, globale .. quindi più che altro si è da soli quando si è a casa” (Maschio, 15 anni, II grado)

Come nel caso precedente la modalità “condivisione totale” era tipica solo delle femmine, la modalità “condivisione totalmente assente” è tipica solo dei maschi, di entrambi i gradi di scuola.

I motivi che portano gli studenti ad avere una scarsa, o nulla, comunicazione con i genitori sono molteplici. Il primo, più “concreto”, è il poco tempo a disposizione da trascorrere insieme. Gli impegni di lavoro sono tanti e i genitori sono poco presenti nelle vite dei figli:

“Mia madre lavora per una multinazionale quindi la vedo neanche tutti i giorni mentre mio padre lavora per --- quindi neanche lui lo vedo spesso” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Durante la cena che è l’unico momento in cui stiamo tutti insieme, loro devono sempre parlare di lavoro e questo a me da molto fastidio” (Femmina, 13 anni, I grado)

Dai racconti degli studenti delle Secondarie di I grado è emersa una situazione peculiare, legata al loro rapporto con i fratelli/sorelle più piccoli/e. I ragazzi sostengono che la loro possibilità di comunicare con i genitori è fortemente condizionata dalla presenza di questi fratelli/sorelle, che hanno sempre la precedenza e sono presi maggiormente in considerazioni, appunto perché “piccoli”:

“Io ho un fratello più piccolo di me e quindi i miei genitori lo viziano sempre e quando io cerco di essere ascoltata e cerco di parlare questa cosa non succede perché lui deve sempre intervenire e smentire quello che dico io e a me questa cosa da molto fastidio, i miei genitori non ascoltano me ma ascoltano mio fratello che mi parla sopra [...] mio fratello molte volte parla di sciocchezze e nonostante ciò viene comunque ascoltato e gli danno la giusta importanza e se invece io cerco di intervenire vengo sgridata perché essendo piccolo potrebbe avere dei... traumi” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Ho un fratello più piccolo e da quando è nato ha sempre la precedenza perché c’è sempre la scusa che lui è più piccolo, può fare questo e io no e fa sempre così, è in quinta elementare e io dico che è abbastanza grande per pensare a se stesso ma i miei genitori lo viziano, se dobbiamo fare una cosa la chiedono sempre prima a lui” (Maschio, 13 anni, I grado)

I ragazzi soffrono di questa situazione e percepiscono un senso di ingiustizia relativa al comportamento dei loro genitori. Questo aspetto legato ai fratelli e alle sorelle non è emerso negli studenti più grandi, forse perché la loro età li rende più indipendenti rispetto alle figure genitoriali.

Le difficoltà di comunicazione sono attribuite dai ragazzi, alla difficoltà che i genitori hanno rispetto alla

comprensione dei loro bisogni e dei loro punti di vista:

“Il problema è che spesso non capiscono il mio punto di vista e quindi visto che io ho una mentalità molto aperta, capisco abbastanza i punti di vista degli altri, però in certi casi, anche se io capisco il loro punto di vista, la scelta riguarda me e non loro e quindi loro non guardano le cose dalla mia prospettiva ma dalla loro e la vedono in modo totalmente diverso” (Femmina, 16 anni, Il grado)

In altri casi invece sono i figli stessi a non sentirsi pronti a condividere con i genitori certe cose, nonostante i genitori si mostrino propensi all’ascolto e alla comprensione:

“Io non parlo con loro, mia mamma vorrebbe tanto che io parlassi con lei e le dicessi tutto e molte volte mi dice di dirle qualcosa [...] loro vogliono ascoltarmi, vogliono che io mi apra con loro però non ce la faccio” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Siamo noi che non vogliamo parlare, non loro che non vogliono ascoltare” (Maschio, 17 anni, CFP)

Tutti questi motivi creano spesso situazioni di tensione che sfociano in litigi che non contemplano nessuna possibilità di comunicazione:

“Mi ritrovo che sto tutto il giorno a scuola, torno a casa, mangio, mi chiedono com’è andata, bene, vado in camera, ascolto la musica, leggo, poi vado di là, mia mamma cerca di fare domande, cosa hai fatto, ho fatto la verifica, ahhh ecco ieri non hai studiato, sì che ho studiato, ah ok se hai preso un’insufficienza ti ritiro il telefono e il pc e tutte le altre cose, e io gli dico mamma è impossibile se ho studiato è andata bene, e lei dice si vediamo.. e allora per non ascoltarla mi metto le cuffie, suono il piano e canto, per non ascoltare qualcuno che urla” (Femmina, 14 anni, Il grado)

Ciononostante, non mancano le situazioni in cui i ragazzi sono pienamente consapevoli che la famiglia è il loro principale punto di appoggio, sul quale possono sempre contare:

“Mia mamma dice ‘anche se hai vergogna di dirmi una cosa fatti coraggio e dimmela, anche se dopo mi posso arrabbiare, ma se è qualcosa di grave lo possiamo risolvere insieme’ perché lei c’è sempre” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Quando ho bisogno di loro, loro ci sono sempre e questa è una cosa molto bella, importante” (Femmina, 13 anni, I grado)

Ci sono alcuni argomenti tabù che gli studenti preferiscono non condividere con i loro genitori. Il primo di questi è la vita privata: quasi tutti i ragazzi sostengono di non voler parlare con i propri genitori di quello che accade loro con amici/che e fidanzati/e:

“Io tipo di amici o ragazzi non ne parlo mai, anche se vedono che sto male e non sanno il motivo, però potrebbe essere che ho litigato con qualcuno ma non glielo direi mai sinceramente perché della mia vita privata non gliene parlo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“In generale le cose personali magari i miei premono molto a chiedere mentre io non ho interesse a dirglielo, per esempio, io ho il moroso e i miei lo sanno perché quando esco mi chiedono continuamente con chi esci con chi sei.. in realtà lo sanno per quello perché io non lo avrei detto” (Femmina, 16 anni, II grado)

I motivi sono svariati: pensano di non essere capiti dai loro genitori:

“A me non viene di parlare di certe cose perché molto sinceramente io credo che non mi capirebbero, quindi dico tanto non mi capiscono, mi tengo tutto per me e va bene così” (Femmina, 13 anni, I grado)

Hanno paura di essere criticati, giudicati o presi in giro:

“Se io parlo della mia vita privata ai miei genitori, mio babbo se mi piace un ragazzo diventa una belva invece mia mamma mi prende in giro, dopo io mi arrabbio e non gli dico più niente, oppure criticano” (Femmina, 13 anni, I grado)

“[i genitori] prima ti fanno sentire una schifezza e poi ti aiutano” (Femmina, 13 anni, I grado)

Oppure semplicemente, genitori e figli pensano che di certe cose è meglio parlare con i propri coetanei, perché sono in grado di capirti di più:

“Io non parlo praticamente mai della mia vita privata perché sia io che i miei genitori sentiamo che entrambi ci possiamo confidare con i nostri coetanei, gli amici e i compagni di lavoro, perché ti capiscono di più, sanno di cosa parli” (Maschio, 13 anni, I grado)

I ragazzi più grandi non raccontano ai genitori le “marachelle” e tutti i comportamenti possibilmente esecrabili. I motivi sono diversi:

*“[in famiglia non si dicono le ca**ate che si fanno] per evitare che ci restano male, è brutto sapere che mi sbronzò, mi scoccia dirglielo perché la conseguenza è che ci stiano male, poi sono iperprotettivi, non mi danno i soldi per uscire e cose così” (Maschio, 17 anni, II grado)*

“Per esempio che fumo i miei non lo sanno, è una cosa che non gli ho detto, non sanno tutto tutto” (Femmina, 16 anni, II grado)

“I genitori se fai qualcosa di male sono i primi a puntarti il dito contro, ed è anche per questo che di certi problemi non ne parlo con i genitori perché, a parte che possono avere ripercussioni su altre cose e poi possono sempre usarli come una loro cosa che fanno di te per incolparti la volta dopo se fai qualcosa” (Femmina, 16 anni, II grado)

Ci sono alcune eccezioni: alcuni ragazzi condividono anche i comportamenti che un genitore potrebbe non approvare affatto:

“Io a mia mamma ho detto che mi faccio le canne [...] la vedevo come esigenza, io ogni tanto mi metto in camera e fumo, perché io la sento come un'esigenza [...] gliel'ho detto in parte per sentire loro cosa ne pensavano, ho voluto dirglielo, dirgli che io sto bene, non è che.. però volevo sapere un po' come la prendevano.. mi sembrava una cosa giusta da fare” (Maschio,

18 anni, CFP)

“Beh, che quando vado a ballare io bevo loro lo sanno” (Femmina, 16 anni, II grado)

Ma in generale i ragazzi più grandi faticano a condividere con i genitori anche i loro problemi:

“Ma noi siamo nell’adolescenza quindi è più difficile, se devi parlare con un genitore.. nell’adolescenza ognuno ha i suoi problemi quindi è più facile confidarsi con un amico [...] tipo se devo parlare di un problema mio non ce la faccio a dirlo a mamma o papà e lo dico ad un amico, è come uno sfogo” (Maschio, 16, CFP)

“Io non li dico perché mi sento più di tenermele dentro le cose che ho, i problemi più importanti” (Maschio, 17 anni, II grado)

Su tutto questo influisce anche il genere del genitore: i ragazzi sostengono che è diverso parlare con la mamma o con il papà e che ognuno dei due riveste un ruolo differenziato. Questo argomento è emerso solo con gli studenti di I grado: le femmine, nella maggior parte dei casi, preferiscono parlare con la mamma, perché si sentono più capite e ricevono un ascolto più profondo:

“Io vado più d’accordo con mia madre rispetto a mio padre, lui non mi ascolterà mai quanto mia madre, forse perché è un maschio, confronto a mia madre lui non sarà mai come lei” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Una madre essendo proprio una femmina ti ascolta di più rispetto a un nostro papà perché è un maschio [...] mia madre a volte si sente disorientata per quello che dico poi privatamente mi risponde e mi consola” (Femmina, 13 anni, I grado)

I padri sono descritti in generale come “più tranquilli”: mentre le mamme spesso devono rivestire un ruolo più duro e autoritario, i padri sembrano essere più flessibili e comprensivi:

“Mia madre ci litigo sempre, hai disfatto la borsa? lo devi fare subito! Mio padre invece scherza un po’ di più, almeno non litighiamo sempre” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Con la mia mamma è impossibile parlare perché ti deve sempre parlare sopra, la vuole avere vinta lei, anche se te hai ragione e lei lo sa bene, invece col babbo riesco a parlare molto meglio” (Maschio, 13 anni, I grado)

I ragazzi sono severi nei giudizi che danno rispetto ai propri genitori e sia le madri che i padri sono spesso descritti come assenti, superficiali e incapaci di comprenderli:

“Discutiamo molto spesso con mia mamma, tipo 3/4 delle volte litighiamo e quando si parla di qualcosa anche serio che mi interessa, mio babbo tende a scherzare su qualsiasi cosa e quindi è molto difficile avere una conversazione seria con lui mentre mia mamma invece mi ascolta ma non mi capisce” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Mio padre parla solo del suo lavoro e a me questa cosa non piace, mi da fastidio” (Femmina, 13 anni, I grado)

A fianco delle figure genitoriali, di cui si è ampiamente parlato, i ragazzi nominano i nonni come le persone della famiglia con cui è più facile confidarsi, molto di più rispetto ai genitori stessi:

“I nonni sono più disponibili ad ascoltare quello che vuoi dire e ti elogiano di più per quello che fai bene e vedono meno negativo quello che fai male, se fai qualcosa di male a meno che non sia davvero grave, non ti dicono niente” (Femmina, 16 anni, II grado)

“È mio nonno che mi ha insegnato ad andare in bici e cose così, sarei più portato a dirle a lui le cose invece che ai miei genitori” (Maschio, 13 anni, I grado)

Riassumendo, i genitori sono gli adulti più importanti nella vita dei ragazzi: nonostante questo, spesso si crea una distanza, emotiva e a volte anche fisica, che li separa. I motivi sono rintracciabili prevalentemente nella difficile fase attraversata dagli studenti (preadolescenti e adolescenti), in cui il desiderio di autonomia e separazione dalle figure genitoriali è molto forte. Questo vale soprattutto per gli studenti più grandi che spesso, sollecitati a spiegare il perché la comunicazione con gli adulti è così difficile, hanno risposto “ perché siamo adolescenti”. Gli studenti più piccoli, anche se non tutti, sembrano soffrire delle poche attenzioni ricevute dagli adulti. Le fasi che la relazione figlio-genitore attraversa sono influenzate da numerosi fattori quali la personalità del ragazzo e le competenze di ascolto dei genitori. Quella più evidente sembra però essere lo stadio di sviluppo del ragazzo: in preadolescenza gli adulti sono meno preoccupati e quindi meno “pressanti” (a parte l’argomento scuola, che sembra essere una costante); entrati nella fase adolescenziale, i genitori iniziano a sviluppare tutte le preoccupazioni dettate dalle caratteristiche di questa peculiare età (es. volontà di trasgressione, volontà di distacco dai genitori ecc..) e si fanno maggiormente presenti ed “invadenti”. I ragazzi, parallelamente, ricercano l’indipendenza e rifuggono dalle attenzioni dei genitori, nascondendo i loro problemi per paura o vergogna. È interessante notare che i giudizi più severi dati dai ragazzi nei confronti dei loro genitori fanno riferimento alle situazioni di non ascolto e non a quelle di iper-protezione: ciò sta a significare che i ragazzi si rendono conto delle preoccupazioni dei genitori e le accettano (seppur ribellandosi ad esse). Ciò che non accettano invece è l’assenza e la loro non disponibilità ad esserci per loro.

3.5.5. L’ascolto a scuola

Insegnanti e bidelli

Analogamente a quanto fatto per la famiglia, ai ragazzi è stato chiesto se dentro alla scuola ci sono adulti con cui possono o vorrebbero parlare. La discussione si è concentrata perlopiù sugli insegnanti, con pareri diversi e riflessioni interessanti relative al loro ruolo. Le opinioni dei ragazzi sui loro professori variano molto da scuola a scuola, con esperienze peculiari che verranno presentate nello specifico.

La maggior parte dei ragazzi sostiene che i professori sono tutti diversi e che non è possibile generalizzare. Per molti ragazzi c’è almeno uno o alcuni professori che vengono citati come disponibili all’ascolto o con i quali i ragazzi si sentono di poter parlare e sfogarsi:

“Ci sono stati dei prof molto ben disposti anche ad ascoltare i problemi e anche a capirti, an-

che più dei genitori” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Personalmente penso che il nostro prof di teatro sia disposto a parlare, sia disposto ad ascoltarti se hai un problema, se ti vede triste viene e ti chiede, tu magari lì per lì non ne hai voglia ma lui ti dice che è disponibile ad ascoltarti” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Poi c’è prof e prof, si contano su una mano quelli a cui magari puoi dire queste cose, a tutti gli altri no” (Maschio, 17 anni, II grado)

Gli studenti del CFP hanno dato valutazioni molto positive riguardo al sostegno percepito da parte dei loro insegnanti:

“Loro ti capiscono, rispetto alle altre scuole è diverso qui, sono molto più carismatici, se c’è qualcosa che non va qui un prof ti prende da parte e ti chiede.. in altre scuole no” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Non sono gente menefreghista, cercano di aiutare, sanno che questa scuola ti porta al lavoro, ti aiutano e ti danno conoscenze, se vai in altre scuole se studi o non studi tanto la prof i suoi soldi li prende, faccio il mio lavoro, se tu non hai imparato non sono cavoli miei.. qui invece non è così” (Maschio, 17 anni, CFP)

Le motivazioni addotte dai ragazzi a questa valutazione riguardano le basi morali/educative su cui si fonda l’intera organizzazione del centro e che si concretizzano in una particolare attenzione e sensibilità degli insegnanti.

Di contro, in un Istituto di II grado, le valutazioni sono per la maggior parte negative e i ragazzi si esprimono con parole forti rispetto agli insegnanti e alla scuola nel complesso:

“Questa è una dittatura, non è una scuola” (Femmina, 18 anni, II grado)

“A scuola veniamo presi poco in considerazione, tranne che con i rappresentanti di Istituto con cui abbiamo un minimo di ascolto, se no non lo avremmo per niente” (Femmina, 16 anni, II grado)

“A scuola ci trattano come bambini” (Maschio, 15 anni, II grado)

Queste valutazioni si basano anche su alcuni episodi spiacevoli accaduti nell’Istituto a cui sono seguiti provvedimenti del Dirigente scolastico, vissuti in modo negativo dai ragazzi. Nello stesso Istituto, alcuni ragazzi sostengono che i professori non possano essere i giusti interlocutori. Parlare con loro fa paura, per via del loro potere, che espone i ragazzi al rischio di “ritorsioni” in caso di incomprensione o disaccordo:

“Ai professori se gli dici qualcosa si sentono attaccati” (Maschio, 15 anni, II grado)

“A volte si ha paura di come loro possano interpretare quello che abbiamo da dire, si ha sempre paura che si vendichino” (Femmina, 15 anni, II grado)

Tolte queste due scuole, in generale le opinioni sui docenti sono distribuite su un continuum. Ad un

estremo ci sono quegli studenti che pensano che tutti i professori siano ben disposti a parlare e ad ascoltare ma che siano gli studenti stessi a non volersi aprire:

“Secondo me invece ci ascoltano tutti, sono disposti ad ascoltarci però magari siamo noi che non ci apriamo” (Femmina, 13 anni, I grado)

Dal lato opposto troviamo quelli che pensano che i professori sono totalmente disinteressati a loro e che l'unico pensiero sia andare avanti con la lezione:

“Ci sono quei prof che non ti aiutano per niente, puoi anche stare lì a morire e piangere e lui deve andare avanti nella sua lezione” (Femmina, 14 anni, II grado)

“Ma poi ai prof non gliene frega niente, semmai ti vengono a parlare se stanno facendo lezione e ti vedono in fondo alla classe che piangi con le mani in faccia, ti potrebbe venire a chiedere cosa è successo, ma più di tanto non si interessano” (Maschio, 13 anni, I grado)

Molti ragazzi comunque sostengono che non parlerebbero mai con un professore di questioni private e che gli unici argomenti trattabili sono quelli inerenti il contesto scolastico:

“Dal punto di vista didattico, tutti i professori ci ascoltano se dobbiamo fare delle domande, perché ci devono dare una risposta.. se invece parliamo con loro, facciamo una domanda su qualcosa che non riguarda le materie, allora invece c'è una differenza abnorme” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Con la maggior parte dei prof si può parlare solo di scuola quando ci si può parlare” (Femmina, 18 anni, II grado)

Sulla legittimità di un professore ad interessarsi della vita privata degli studenti, si sono creati degli schieramenti. Il primo “schieramento” sostiene che i professori non dovrebbero interessarsi della vita privata degli studenti, a meno che questa non influisca sui voti, in quanto il loro ruolo è quello di insegnare e la vita privata non compete loro:

“Sono 3 anni in cui loro devono istruirci nelle varie materie per poter andare avanti con la scuola, secondo me non dovrebbero interessarsi troppo a meno che non influisca sui voti” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Secondo me deve esserci una differenza tra la vita personale e quella scolastica, molti hanno parlato del ruolo che hanno i prof anche sull'ascoltare, secondo me ci sta un po' scherzare e fare l'amichevole, però io l'ultima persone a cui andrei a dire le mie cose sono i prof, lui è lì per insegnare” (Maschio, 16 anni, II grado)

Altri studenti invece, più numerosi, sostengono che i professori dovrebbero interessarsi alla vita degli studenti e instaurare rapporti che vadano aldilà del semplice insegnamento della materia:

“Secondo me un minimo gli deve interessare, devono fare 3 anni con noi ok? sono insegnanti quindi ci devono insegnare.. sono 3 anni comunque importanti che se ci devono insegnare, qualcosa di noi devono capire” (Maschio, 14 anni, I grado)

“Io non sono d'accordo, perché alla fine allora mettono dei robot che insegnano e fanno prima, invece se c'è un insegnante, un umano, un minimo si deve interessare” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Con i professori si deve sviluppare un rapporto” (Maschio, 13 anni, I grado)

Mentre sul tema degli insegnanti gli studenti si dividono, sui bidelli il parere è unanime. I bidelli sono considerati da tutti gli studenti gli adulti della scuola con cui è più facile parlare e con cui si hanno rapporti più belli:

“I bidelli.. i bidelli servono.. il rapporto con i bidelli è sempre una cosa divertente perché alla fine ti tirano su anche quando prendi un brutto voto, ti aiutano un po' a superare la vita di tutti i giorni” (Maschio, 15 anni, II grado)

“La bidella! la bidella è una cosa che.. guarda è vero, la bidella è un mito, le puoi raccontare tutto” (F, 13 anni, I grado)

In conclusione, la percezione generale è che gli studenti non si sentano molto ascoltati dai loro insegnanti, a parte il caso specifico del centro di formazione professionale. Solo pochi insegnanti, motivati o particolarmente predisposti a questo, trasmettono un senso di fiducia tale ai ragazzi da portarli ad aprirsi con loro. Quello su cui gli studenti non transigono è che gli insegnanti rispondano alle loro domande/richieste relative al percorso scolastico. Per quanto riguarda la vita privata le opinioni sono discordanti, ma in linea di massima si percepisce il desiderio dei ragazzi di instaurare un rapporto, seppur minimo, con queste figure con cui trascorrono parecchie ore durante la settimana.

Lo sportello di ascolto

Quando è stato chiesto “a scuola ci sono adulti con cui potete parlare?”, su un totale di 58 ragazzi coinvolti nei focus group, solo 2 hanno citato spontaneamente lo sportello di ascolto (presente in tutte le scuole nelle quali sono stati fatti i focus group). Anche in questo caso, come con i professori, le esperienze sono molto diversificate a seconda della scuola di appartenenza. Nel centro di formazione professionale, tutti i ragazzi sanno della presenza dello sportello di ascolto ma solo un ragazzo ci è andato, per un richiamo, e lo valuta positivamente:

“Io ci sono andato ma per richiamo, perché mi comportavo male e il prof si lamentava [...] per esperienza personale ti dico che è utile” (Maschio, 16 anni, CFP)

In un Istituto di II grado, tutti i ragazzi sanno dell'esistenza dello sportello di ascolto, in due ne hanno usufruito e danno valutazioni contrapposte:

“Diciamo che ci sono andata un po' così, ma ti ascolta e poi comunque cerca di darti consigli, ti fa domande per andare a fondo al problema” (Femmina, 18 anni, II grado)

“Io per l'esperienza che ho avuto non mi ha aiutato tantissimo ma dipende da persona a persona secondo me” (Maschio, 17 anni, II grado)

I ragazzi raccontano che solitamente lo psicologo dello sportello fa un giro di presentazione nelle classi: quest'anno [il focus group è stato fatto a Dicembre] non è ancora stato fatto e quindi non sanno se lo psicologo sia sempre lo stesso o se è cambiato. Le modalità di accesso al servizio sembrano abbastanza chiare a tutti:

“Tu vai di sotto nell'aula e gli dici quando vuoi andare e ti segni fuori, c'è un tabellone e tu devi dire la classe e il nome e ti danno un appuntamento e poi ci vai quel giorno lì, lui ti firma e lo porti in classe” (Femmina, 17 anni, II grado)

Ma in un focus group il servizio viene presentato così:

“Esiste anche lo sportello di ascolto ma non ci va nessuno, la metà della scuola non sa neanche dove sia, proprio brancolare nel buio” (Femmina, 16 anni, II grado)

Una ragazza ne ha usufruito e spiega ai compagni le modalità di accesso:

“Tu vai in biblioteca e chiedi dello sportello e dopo ti danno dei giorni, tu devi scegliere un turno che va da un certo orario a un altro e poi dopo ci vai, durante l'orario scolastico.. la bibliotecaria ti scrive la giustificazione sul registro e dopo ci sono le solite prassi, sei già giustificato” (Femmina, 16 anni, II grado)

Non tutti sono convinti che sia così semplice e contestano inoltre le modalità di promozione e di “chiamata”:

“Fanno molta pubblicità sul fatto che ci sia e poi una persona però se ci vuole andare si deve informare moltissimo e questa cosa limita” (Femmina, 16 anni, II grado)

“A parte che è entrata in classe urlando “qualcuno qui ha bisogno dello psicologo?”. peggio di così non potevano fare” (Femmina, 16 anni, II grado)

Una studentessa racconta inoltre di un'esperienza negativa avuta con lo sportello:

“È arrivata la professoressa e ha detto che noi avevamo tanti problemi nella classe e quindi avevamo bisogno di uno psicologo [...] allora noi ci siamo impegnati, abbiamo fatto la prenotazione e cercato di capire quando poteva vederci, gli incontri ecc.. e le prof ci hanno detto “vi faremo sapere” e non abbiamo più saputo niente e non lo abbiamo mai visto” (Femmina, 16 anni, II grado)

Per quanto riguarda gli Istituti di I grado, in uno tutti gli studenti sanno della presenza dello sportello, nessuno ne ha mai usufruito ma le modalità di accesso e l'organizzazione sono chiare:

“C'è una buchetta, tu metti un bigliettino con il nome e la classe, qualcuno lo prende e poi un giorno ci vengono a prendere e ci portano” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Ci sono diverse specialità, c'è la psicologa che parla solo con te, quella che viene in classe per i problemi di gruppo e poi c'è la psicologa per le famiglie, ci sono varie psicologhe” (Femmina, 13 anni, I grado)

Nell'altro Istituto di I grado, due ragazzi sostengono che lo sportello è presente, ma non ne sono sicuri, gli altri sono convinti che lo sportello quest'anno non ci sia, perché non ne hanno ricevuta comunicazione, a dispetto dell'anno precedente:

“Ma dov'è??? Non ce ne hanno mai parlato!” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Ho capito, ma come in questa scuola, anche se c'è uno sportello di ascolto, l'anno scorso ci hanno mandato una circolare che poi non è andata avanti e quest'anno niente, è disorganizzato, non serve” (Maschio, 13 anni, I grado)

“L'anno scorso c'era e chi voleva doveva compilare un modulo ma con quel modulo non ci abbiamo mai fatto niente” (Femmina, 13 anni, I grado)

Da questi ultimi due estratti è possibile dedurre che, nonostante sia stata mandata una circolare e fatto firmare un modulo di autorizzazione, i ragazzi non hanno poi più sentito parlare dello sportello e sono convinti che il servizio non sia partito. Riassumendo, lo sportello di ascolto sembra abbastanza conosciuto dai ragazzi (a parte in un Istituto di I grado), pochi ne hanno usufruito e le modalità di accesso sono note circa alla metà dei partecipanti.

L'argomento sportello di ascolto è stato poi ulteriormente approfondito con i partecipanti. In primis è stato chiesto loro quali sono i motivi per cui si può accedere al servizio: tutti gli studenti sono a conoscenza del fatto che lo sportello è libero e che non ci sono vincoli tematici:

“Ne hanno parlato al comitato di base e hanno spiegato che è aperto a tutti, anche a chi non ha problemi specifici, cioè se qualcuno vuole parlare di come va la scuola, dello sport, degli amici, della propria famiglia, ci si può rivolgere allo sportello, non solo se si hanno dei problemi” (Maschio, 15 anni, II grado)

Molti ragazzi, soprattutto femmine, credono che l'accesso allo sportello sia opportuno quando si hanno dei problemi da risolvere, sia personali che relazionali:

“Lo psicologo magari ti aiuta a risolvere i tuoi problemi con gli altri e a migliorare il lato negativo del tuo carattere” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Secondo me dagli psicologi ci vanno le persone che hanno dei problemi che non permettono di vivere la vita a pieno e quindi vanno da queste persone che cercano di far parlare il più possibile e danno dei consigli” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Secondo me è una persona che ti ascolta, di solito una persona va dallo psicologo quando ha problemi con persone o di timidezza oppure quando si chiude e non riesce a parlare con nessuno tranne che con estranei di cui si può fidare” (Femmina, 13 anni, I grado)

I maschi sono più orientati ad un utilizzo per “sfogo”:

“Secondo me si va dallo psicologo perché non riesci a tenerti le cose dentro però non sai a chi dirle e quindi vai da uno che è lì per quello” (Maschio, 13 anni, I grado)

Solo in un caso, lo sportello (e più nello specifico lo psicologo) è visto come preposto alla cura delle

patologie:

“Io credo che dagli psicologi ci vanno le persone, quelle ossessionate dall’alcool, che si drogano pure” (Maschio, 13 anni, I grado)

In 3 focus group su 5 è emerso che lo psicologo della scuola ha fatto delle attività di gruppo con tutta la classe, su segnalazione degli insegnanti quando hanno valutato la situazione come problematica:

“Da noi in classe è venuta due o tre volte, perché eravamo problematici [...] ci sono stati dei problemi con una prof, è venuta la psicologa in classe, lei mentre parlava faceva interagire anche noi” (Maschio, 16 anni, II grado)

“Poi l’anno scorso abbiamo avuto la psicologa in classe perché non so se lei lo sa ma come dicono tutti la nostra classe è una delle peggiori e quindi è venuta una psicologa che durante le ore di lezione, una volta ogni tre settimane credo, veniva e parlava un’oretta con noi” (Femmina, 13 anni, I grado)

Le valutazioni che gli studenti di I grado danno circa questa attività sono negative:

“La psicologa in classe ha peggiorato di molto, già eravamo al fondo, con lei proprio.. ci ha spinto ancora più in fondo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Ci doveva aiutare a migliorare come classe ma non ha fatto niente, è stata lì a giudicare e basta” (Femmina, 13 anni, I grado)

In un Istituto, a seguito dell’intervento in classe, è stato fatto un progetto di Token Economy⁴. Gli studenti non ne sono stati per nulla soddisfatti:

“Poi ha iniziato a dire se fate i bravi vi diamo questi punteggi, se riuscite ad accumulare di più poi fate una gita, metteva queste cose per farci fare i bravi, sembrava di essere all’asilo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Queste cose non servivano a un bel niente, se dicevi una cosa ti toglievano dei punti, non potevamo dire una parola che ci mettevano un meno” (Femmina, 13 anni, I grado)

Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto

Pochi dei partecipanti hanno usufruito dello sportello di ascolto, ma quanto viene utilizzato il servizio all’interno della scuola? Interrogati su questo, tutti sostengono che lo sportello non viene utilizzato quasi da nessuno, per svariati motivi. Il primo, che sembra essere il pensiero comune quasi di tutti, è che gli studenti non accedono allo sportello perché si vergognano del giudizio dei compagni, che potrebbero non capirli e prenderli in giro:

“Si vergognano, non vogliono che i suoi compagni sappiano che loro hanno un problema,

⁵ La Token Economy consiste in una forma di “contratto educativo”, tramite il quale l’educatore/psicologo stipula un accordo con il soggetto: ad ogni comportamento corretto, quest’ultimo riceverà un gettone (o altri oggetti simbolici), e ad ogni infrazione, gliene sarà tolto uno. In cambio di un certo numero di gettoni, sarà garantito al soggetto un premio.

credono di non essere capiti e quindi non vogliono” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Magari ti senti giudicato, perché l’idea principale di tutti quelli della scuola è che lo psicologo è proprio quello dei matti, che cura i matti e magari tu vai lì e gli altri pensano che sei pazzo e hai dei problemi mentali” (Femmina, 13 anni, I grado)

“[Non ci si va] per paura del giudizio degli altri, più per quello che per la paura di parlare con qualcuno” (Maschio, 16 anni, II grado)

“Quando uno pensa all’immagine dello psicologo pensa a quello sulla sedia che prende appunti.. poi non è vero, ma uno magari ha questa idea qui, che lo psicologo è la persona da cui devi andare se hai dei problemi quindi molti si vergognano e non ci vanno” (Femmina, 17 anni, II grado)

È stato quindi chiesto loro cosa pensano di quelli che vanno allo sportello, se anche loro li ritengono matti e se li giudicherebbero. Tutti gli studenti hanno smentito, affermando o di essere indifferenti alla cosa:

“Sinceramente, se a me uno dallo psicologo ci va, per me è indifferente, o magari se so che ci vai ti chiedo se ti va di parlarmene, se hai bisogno di qualcuno io ci sono, ma per il resto, non è che se va dallo psicologo è matto, a me è indifferente” (Femmina, 13 anni, I grado)

Oppure di stimare chi trova il coraggio di andarci, perché non è sempre facile aprirsi con chi non si conosce:

“Io credo che sia molto coraggioso andarci, perché esporre i tuoi problemi a qualcuno che non conosci, a dispetto di chi non ci va e che è dipendente dai propri amici e hanno paura di essere giudicati” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Penso che una persona che va allo sportello sia solo da rispettare, uno che espone i suoi problemi, la sua personalità, il suo carattere, ad una persona è solo da ammirare, trovare il coraggio di parlare con delle persone.. non sempre in certe situazioni è facile parlare, quindi non c’è nessun motivo di prendere in giro una persona perché va allo sportello [...] si chiama sportello di ascolto, perché c’è una persona che ti ascolta e ascolta quello che dici e i problemi che hai, ma prendere in giro una persona che ci va è proprio da ignoranti” (Maschio, 15 anni, II grado)

È stato poi domandato se si fossero mai verificati episodi di prese in giro o emarginazione ai danni di chi ha usufruito dello sportello e anche in questo caso la risposta di tutti è stata no. L’errore logico è evidente: sono convinti che i compagni giudicherebbero chi va allo sportello ma nessuno dei presenti lo farebbe e in più non ci sono precedenti per ipotizzare che un comportamento del genere potrebbe verificarsi. Fatti ragionare sulla cosa, i ragazzi ammettono di aver paura più dei pensieri che delle azioni e che comunque, in molti casi, queste paure sono solo frutto della loro immaginazione:

“Ma infatti è un problema che ti crei da solo, da noi il nostro compagno è andato e nessuno gli ha detto niente, sono problemi che ti crei da solo, perché magari alla classe non gliene frega niente se te ci vai” (Maschio, 15 anni, II grado)

“Sono tutti nostri viaggi mentali” (Maschio, 17 anni, II grado)

Questi “viaggi mentali” però, condizionano gli atteggiamenti e i comportamenti dei ragazzi e ostacolano il loro eventuale accesso al servizio. Per quanto riguarda la valutazione di utilità/non utilità, gli studenti hanno opinioni differenti. Alcuni credono che il servizio sia molto utile:

“Secondo me è una cosa positiva appunto avere lo psicologo perché come hanno detto loro ti ascolta [...] dallo psicologo ci vai proprio per quel motivo” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io penso che è qualcuno che ti aiuta, che ti rende felice, che è in grado di trasformare i miei problemi in qualcosa che.. migliorare la situazione” (Femmina, 13 anni, I grado)

E affermano che ne farebbero uso se ne avessero bisogno:

“Penso che se io avessi un problema ci andrei dallo psicologo” (Femmina, 13 anni)

“Io se avessi un problema ci andrei, non mi interessa del giudizio altrui, se mi prendono in giro vabbè, lo faccio per me non per gli altri” (Femmina, 13 anni, I grado)

Altri invece non ci andrebbero, soprattutto per la difficoltà o la non volontà ad aprirsi:

“Secondo me, io non ci andrei volentieri dallo psicologo [...] infatti se io fossi da sola in una stanza con lei non riuscirei a parlare” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Dipende dal tipo di problema, io non credo che ci andrei comunque per nessun problema perché di solito preferisco non parlare con nessuno” (Maschio, 13 anni, I grado)

Oppure perché non lo trovano utile per certi tipi di problemi:

“Magari noi con i prof dobbiamo affrontare dei problemi che riguardano quella materia o problemi in generale e se lo diciamo allo psicologo non può fare niente” (Femmina, 18 anni, II grado)

“Ma la psicologa alla fine non ha nessun potere dentro alla scuola, ti da dei consigli, ma se tu gli dici che hai un problema con un prof.. lei non può fare niente” (Femmina, 16 anni, II grado)

Qualcuno ci andrebbe, ma solo come rimedio ultimo:

“Lo psicologo è come l'asso nella manica, l'ultima carta che mi gioco” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per alcuni ragazzi, lo sportello è utile solo in quei casi in cui non si ha nessuno con cui poter parlare, né amici, né famigliari. Se è possibile sfogarsi in questi modi, andare dallo psicologo non serve:

“Secondo me ci vanno quelle persone che, nonostante abbiamo degli amici, non hanno delle persone con cui potersi confidare che veramente sanno ascoltare e sanno bene che cosa pensano” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Lo psicologo non ti conosce particolarmente, non riesce a capire a fondo cos'hai, come hai

sempre affrontato le difficoltà. Se io parlo con una persona che conosco da tanto tempo, questa persona mi direbbe come sono io, perché mi conosce da tanto tempo, sa come affronto i problemi, sa che problemi ho.. uno psicologo invece ti dice “mi è capitata un'altra persona con il tuo stesso problema, l'ha affrontata così”, non credo sia utile [..]credo che ci sia una differenza molto grande tra psicologo e amico” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Se non parli con la tua famiglia non hai un punto di riferimento ed è ovvio che hai più bisogno.. ma se io parlo con la mia famiglia non ne sento il bisogno di un punto di vista esterno” (Femmina, 16 anni, II grado)

Per altri invece, lo psicologo possiede un valore aggiunto che gli amici e i conoscenti non possono avere:

“Secondo me è meglio parlare con uno psicologo perché lui è lì per quello, il livello di ascolto di uno psicologo è molto alto perché è il suo lavoro ascoltarti.. magari un amico ti ascolta anche, sa come sei fatto, come risolvere i tuoi problemi, ma ci sono anche amici che se ne fregano altamente” (Maschio, 13 anni, I grado)

Riassumendo, la motivazione principale per cui un ragazzo non accede allo sportello è la paura del giudizio degli altri, reale o immaginaria che sia. A questa si aggiunge la timidezza o la volontà di tenersi i problemi per sé. Lo psicologo è percepito come utile per certi tipi di problemi e non utile per altri ma, in generale, è vissuto come un rimedio “da ultima spiaggia”, quando il supporto della famiglia e soprattutto degli amici non è sufficiente. La possibilità che un ragazzo acceda allo sportello in un momento di bisogno è quindi mediata e in certi casi ostacolata dalla paura del giudizio sociale e da uno stereotipo che circonda la figura dello psicologo (es. “è quello che cura i matti”). È interessante però notare come questi giudizi siano sempre attribuiti agli altri (sono gli altri che lo pensano) e non a sé stessi (per me non è così).

La questione dell'autorizzazione dei genitori

Come è emerso nel questionario di mappatura, quasi il 70% degli Istituti richiede, con modalità diverse, un'autorizzazione ai genitori per permettere ai figli di accedere allo sportello. Con i ragazzi delle Secondarie di II grado si è affrontato l'argomento e i giudizi in merito vanno tutti nella medesima direzione: richiedere un'autorizzazione dei genitori è sbagliato ed è un ulteriore freno all'accesso allo sportello. In primo luogo perché può capitare che il problema che si porta allo sportello sia proprio relativo all'ambito familiare oppure che i ragazzi non vogliono che i genitori lo sappiano:

“Prima abbiamo detto che alcune cose non le diciamo ai genitori, se vuoi parlare con qualcuno che sia esterno, se ci vuole l'autorizzazione, che senso ha? è come se lo dicessi ai genitori che hai un problema” (Maschio, 16 anni, II grado)

“Se uno va allo sportello perché non sa a chi rivolgersi o semplicemente vuole un parere diverso, se tu lo dici ai tuoi genitori, i tuoi genitori ti dicono “si si vai pure” ma poi ti dicono “ma di cosa gli vuoi parlare?” magari il problema è che io non lo voglio dire con voi perché so che ci possono essere conseguenze.. e se non glielo dici dicono “non ci dici le cose, perché non ne

vuoi parlare con me?" (Femmina, 16 anni, II grado)

Inoltre, i genitori potrebbero preoccuparsi, sentirsi in colpa o arrabbiarsi per questa richiesta dei figli:

"Secondo me si sentono anche in colpa ad un certo punto, che dicono mio figlio va da uno sconosciuto invece di venire da me, ho sbagliato qualcosa?" (Femmina, 16 anni, II grado)

"Sinceramente mia mamma e mio babbo mi avrebbero detto 'hai qualche problema'? e poi mia madre me lo avrebbe rinfacciato" (Femmina, 14 anni, II grado)

La conclusione è che i ragazzi vorrebbero poter accedere senza dover chiedere l'autorizzazione ai genitori, per sentirsi più liberi e non vincolati dal loro permesso:

"Io non credo ci sia bisogno di chiedere ai genitori, compilare un modulo, mandarlo a scuola, telefonare ecc.. si dovrebbe poter andare liberamente" (Maschio, 16 anni, II grado)

Lo sportello a scuola: motivi e importanza del contesto

Gli Istituti scolastici investono ogni anno molti fondi per creare servizi di ascolto riservati ai loro studenti. Quali sono i motivi di questa scelta? Perché il contesto scuola viene visto come un ambiente idoneo a questi servizi? Queste domande sono state poste agli studenti.

Per alcuni ragazzi, lo sportello a scuola è un servizio utile: viene attivato per aiutare gli studenti a stare meglio a scuola, contesto che viene vissuto da qualcuno come faticoso e noioso:

"Secondo me mettono lo sportello per aiutarci e anche per farti stare bene a scuola, perché come credo, per tutti gli adolescenti andare a scuola è proprio una palla" (Femmina, 13 anni, I grado)

Per altri, lo sportello è una possibilità che viene messa a disposizione degli studenti per liberarsi dei problemi che hanno dentro, problemi di cui non riescono a parlare con nessuno:

"Secondo me decidono di mettere lo sportello per aiutare i ragazzi a liberarsi un po' dei problemi che hanno dentro e non possono parlarne con gli altri" (Femmina, 13 anni, I grado)

Lo psicologo a scuola assolve inoltre alla funzione di ascolto che, per qualcuno, non deve essere rivestita dagli insegnanti:

"Secondo me il lavoro dei professori è insegnare e invece quello dello psicologo ascoltare, se i professori non devono assumere questo ruolo creano questi sportelli di ascolto" (Maschio, 13 anni, I grado)

Riguardo al contesto, la scuola sembra comoda ad alcuni, perché gli studenti ci passano molte ore della loro giornata:

"È il posto dove passiamo la maggior parte del nostro tempo" (Femmina, 17 anni, II grado)

“Secondo me [è utile lo sportello] a scuola perché oltre che a casa la scuola è il posto in cui passi più tempo” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per altri invece, sarebbe meglio che lo sportello di ascolto fosse posizionato fuori dalla scuola. In primis perché la scuola è un contesto di apprendimento e ci si potrebbe sentire in imbarazzo a portare dentro i propri problemi personali:

“Meglio averlo fuori dalla scuola, perché la scuola è un luogo dove si studia, si va a imparare e magari uno non si può sentire molto a suo agio” (Maschio, 13 anni, I grado)

Inoltre, se i problemi del ragazzo non riguardano propriamente l'ambiente scolastico, reputano migliore una struttura esterna:

“Sarebbe meglio uno sportello fuori dalla scuola, perché secondo me se non ha a che fare con la scuola meglio che sia in una struttura che sia fuori” (Maschio, 13 anni, I grado)

Quasi tutti i ragazzi riconoscono l'importanza e l'impegno delle scuole a mettere a disposizione questo tipo di servizio. Qualcuno però si mostra critico a riguardo, sostenendo che la scuola dovrebbe interessarsi agli studenti sempre, non solo tramite lo sportello di ascolto:

“Se [la scuola] si interessasse a noi ci ascolterebbe anche senza lo sportello di ascolto! Basta vedere proprio il fatto che uno ha delle proposte e non può farle, questo non si può fare, questo non si può fare, è sempre un no” (Femmina, 16 anni, II grado)

3.5.6. Altri adulti significativi

Dopo aver passato in rassegna i due contesti di vita più importanti, famiglia e scuola, ai partecipanti è stato chiesto se ci fossero altri adulti con cui hanno la possibilità di parlare. In pochi sono riusciti a nominare qualcuno. I più nominati sono gli allenatori sportivi/maestri di musica:

“Per la batteria, io la suono da 5 anni, per 4 anni ho avuto sempre lo stesso insegnante che mi è piaciuto davvero tanto, con il quale mi sono confidata molte volte, forse anche molto di più che con i miei genitori, lui mi ha sempre aiutato [...] passavamo un po' di tempo allo studio ma anche un po' a raccontarci come andava nella vita” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Io faccio ginnastica e i miei allenatori sono disposti a parlare con noi e io sono molto legata con loro” (Femmina, 14 anni, II grado)

I ragazzi trovano disponibilità all'ascolto anche presso la parrocchia, sia da parte del prete, sia da parte di gruppi di adulti che organizzano incontri su diverse tematiche e che sono sempre disponibili all'ascolto:

“In parrocchia c'è un gruppo di adulti che fanno degli incontri in cui si riflette su delle cose e dopo alla fine della spiegazione ci sono delle riflessioni ma però anche se non c'è l'incontro

quando vuoi puoi andare da loro” (Femmina, 14 anni, II grado)

“Nella mia parrocchia c’è il prete che insegna anche qui, che è molto simpatico, lo conoscono tutti, lui ho capito che da un po’ di tempo, insieme ad alcuni, fanno uno sportello di ascolto” (Maschio, 14 anni, II grado)

Oltre a questi due contesti, vengono portate esperienze più peculiari e specifiche. Una studentessa individua in una cugina un adulto con cui poter parlare:

“Io [riesco a parlare] con una mia cugina che tutti dicono che ci assomigliamo moltissimo, più grande di me, è adulta, infatti abbiamo le stesse passioni, ci assomigliamo molto sia di carattere che in tutto” (Femmina, 13 anni, I grado)

Anche se facente parte della famiglia, la cugina non è inserita nella cerchia più stretta dei parenti e la studentessa la individua come un adulto fuori dalla propria famiglia. Un ragazzo invece, racconta di un legame molto stretto con un suo ex professore delle scuole medie, che esercita una forte influenza nella sua vita, soprattutto a livello culturale:

“Io ho la fortuna di avere un mio ex prof delle medie che mi segue ancora e siamo molto legati e a livello culturale mi fa aprire la mente [...] ho questa fortuna di averlo, è una persona molto influente anche a livello culturale” (Maschio, 15 anni, II grado)

Concludendo, non ci sono molti adulti fuori dalla famiglia e dalla scuola con cui i ragazzi hanno l’opportunità di parlare e confrontarsi. I pochi che ci sono, fanno parte di contesti organizzati come associazioni sportive e parrocchie. Le esperienze di ascolto con adulti slegati da questi contesti sono molto rare.

3.5.7. Gli amici

I ragazzi più grandi raccontano che ci sono diversi tipi di amici, a cui si accorda una diversa fiducia e con cui ci si comporta in modo differente:

*“Ci sono due tipologie di amici, quelli con cui ti ubriachi e fai le ca**ate e quelli con cui puoi parlare, ma credo sia così per tutti.. e bisogna sceglierli” (Maschio, 15 anni, II grado)*

Per qualcuno la differenza è segnata dal genere: un ragazzo parla di più con le amiche femmine perché ci sono in gioco due pareri differenti, mentre con i maschi resta a un livello di condivisione meno profondo:

“Con i miei amici maschi di fatti personali non ci parlo, finiamo sempre a parlare di cavolate, mentre invece con alcune mie amiche che sono in classe con me parlo molto perché con loro riesco meglio, non so perché [...] riesco a parlare meglio perché invece che un maschio che deve parlare con un maschio, c’è un parere maschile e uno femminile” (Maschio, 14 anni, II grado)

Per altri invece dipende dal contesto: ci sono gli amici di scuola e gli amici fuori dalla scuola, con cui si condividono cose e argomenti diversi:

“Con certi amici parli di cose che con altri non parli e il contrario.. anche i compagni di classe, ti soffermi più sulla classe mentre con altri invece della scuola se ne parla poco” (Femmina, 16 anni, Il grado)

Oltre a questa distinzione interna tra le diverse tipologie di amici, i ragazzi sono anche consapevoli che esistono amici veri e “amici”, tra virgolette, con cui magari si passa del tempo e si crea un legame che però non può essere considerato un’amicizia in quanto manca la fiducia di base:

“Con gli amici se devo dire un problema proprio che necessito di dirlo allora sì, un po’ lo dico, nella classe, ma solo alcuni, perché altri potrebbero pignalarti da un momento all’altro e andare a dirlo a tutta la scuola” (Femmina, 14 anni, Il grado)

“Se hai un amico vero, questo amico non deve deriderti per una cosa, poi ci sono gli amici a cui non importa molto oppure queglii “amici” che non gliene frega niente di quello che dici e che anzi, contribuiscono a prenderti in giro” (Femmina, 13 anni, I grado)

Con gli amici veri, invece, i ragazzi parlano di tutto. I motivi di questa totale apertura sono diversi. Il primo è la loro capacità di non giudicare:

“Credo che esistano gli amici proprio per questo, non devono giudicarti” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Più che altro[gli amici ti fanno sentire] non giudicato” (Maschio, 18 anni, CFP)

Gli amici veri inoltre dicono le cose come stanno, non mentono, sono sinceri anche quando devono dare un parere negativo su un comportamento:

“Preferisco confidarmi con un amico perché so che mi dà un giudizio davvero obiettivo, non è che dicono hai ragione tu solo perché vogliono che io mi senta soddisfatta, se mi dicono che ho sbagliato, se pensano che io abbia sbagliato me lo dicono, non usano tanti giri di parole, preferisco parlare con un amico che faccia così.. se invece ho degli amici che mi dicono che ho ragione solo per il gusto di darmi ragione, preferisco non parlare con nessuno” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Molte volte vogliamo sentire sì hai ragione, la colpa è degli altri.. il compito di un amico è proprio quello di dire ‘no, tu non hai ragione’ e i vari motivi.. perché se un amico ti dice ‘sì hai ragione’ e magari tu hai torto, non ti fa niente, ti fai delle idee in testa che sono false” (Femmina, 13 anni, I grado)

Solo una ragazza invece reputa un amico “vero” quello che le dà ragione in ogni situazione e si schiera dalla sua parte per darle sollievo:

“Se sono amici amici, per darti conforto ti danno ragione e insultano quello dall’altra parte e quindi ti senti anche un attimo più sollevato [...] perché magari se sto male non c’è bisogno che

ci si metta anche lui a mettere il dito nella piaga” (Femmina, 13 anni, I grado)

Gli altri partecipanti a quel focus group non sono d'accordo con questa riflessione e si esprimono in modo critico, schierandosi dalla parte di chi pensa che un amico debba essere sincero:

“Ma che senso ha se hai fatto una cosa sbagliata e non te lo dice?” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Se è una cosa gravissima l'amico ti deve sgridare” (Maschio, 13 anni, I grado)

Gli amici vengono scelti come confidenti perché i ragazzi si rispecchiano in loro, hanno la loro stessa età e sono nello stesso periodo di vita. Per questi motivi gli amici possono capire, meglio di chiunque altro, i problemi e i pensieri dei ragazzi:

“Ma perché si è nella stessa fase di vita, si è in adolescenza e la vita è quella” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Io parlo di più con gli amici perché anche loro l'hanno vissuto quello che è successo a me e hanno la mia stessa età e quindi mi possono capire meglio” (Femmina, 13 anni, I grado)

L'amicizia è anche aiuto e ascolto reciproco, condivisione delle stesse situazioni e ricerca di soluzioni che possano migliorarle:

“È una cosa molto reciproca, ad un amico racconti e un amico racconta a te i problemi, ti puoi specchiare in questa cosa, avere la sua stessa situazione e ascoltando come lui ha affrontato questa cosa fare uguale se gli è andata bene.. se gli è andata male magari migliorare come l'ha affrontata e aiutarlo” (Femmina, 13 anni, I grado)

Gli amici, inoltre, ti conoscono più di chiunque altro e quando ti aiutano utilizzano tutte le loro informazioni relative al tuo carattere e al tuo modo di fare per darti un consiglio efficace:

“Perché ti danno un parere soggettivo e non oggettivo, un amico ti conosce da più tempo e ti può dare una risposta soggettiva per come tu sei fatto” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per concludere, gli amici sono le persone con cui i preadolescenti e gli adolescenti condividono più esperienze. Ci sono quegli amici con cui trascorrono il tempo a divertirsi e quelli con cui hanno una condivisione più profonda. Soprattutto questi ultimi amici, sono quelli che possono capirli di più, perché hanno la stessa età e affrontano le stesse situazioni di vita. Gli amici devono essere sinceri e non giudicanti e con gli amici si ha un rapporto di reciprocità.

3.5.8. Il valore aggiunto di parlare con un adulto

Abbiamo appurato che gli amici sono le persone con cui i ragazzi si sentono più liberi di parlare. Ma qual è la differenza tra parlare con un amico e parlare con un adulto? Ai ragazzi è stato chiesto se c'è un valore aggiunto nel parlare con gli adulti rispetto al parlare con i loro coetanei. Le opinioni in merito

sono due. La prima è che è sempre meglio parlare con gli amici perché gli adulti giudicano:

“Sai come funziona, se vedono un ragazzo vestito bene normale, elegante, non lo giudicano.. se vedono un ragazzo incappucciato così, giudicano” (Maschio, 16 anni, CFP)

Il giudicare le “nuove generazioni”, però, sembra una caratteristica che accomuna tutti: come gli adulti giudicano gli adolescenti, gli adolescenti giudicano i bambini e così via:

“Come lui ha detto che [gli adulti] ti giudicano.. sono d’accordo con lui, un adulto giudicherebbe già.. cioè noi della nostra età giudichiamo già la generazione che sta venendo, quindi [..] tutti giudicano, di generazione in generazione” (Maschio, 16 anni, CFP)

Certi adulti inoltre si sentono superiori:

“L’adulto sembra che sa tutto lui, mi fa incavolare, a volte mi metto a discutere con mio babbo e non gli posso dire una mia idea che deve avere ragione lui, e io mi arrabbio” (Maschio, 18 anni, CFP)

Per qualcun altro invece sono più i coetanei a giudicare rispetto agli adulti:

“Secondo me giudicano più quelli della nostra età rispetto agli adulti, nel senso che se noi parliamo con un adulto e gli diciamo il nostro problema, magari cerca di darci dei consigli o non fa niente ma non ci giudica, invece una persona della nostra età che magari non conosciamo viene a sapere che abbiamo fatto una cosa che loro non fanno, ci giudicano senza conoscersi” (Femmina, 18 anni, Il grado)

Per alcuni, un valore aggiunto esiste ed è quello dell’esperienza. Gli adulti hanno già vissuto molte delle situazioni e dei problemi che gli adolescenti vivono quotidianamente e possono aiutarli e dare un giudizio più “esperto” e consapevole rispetto a quello di un amico:

“L’adulto ha già vissuto quello che stiamo vivendo noi adesso mentre un nostro amico è nella nostra stessa situazione” (Femmina, 18 anni, Il grado)

“Un adulto ha già vissuto le situazioni magari che stai vivendo e comunque ha un modo di pensare diverso rispetto ad un adolescente e pensa ovviamente con più prudenza e con più consapevolezza” (Femmina, 13 anni, I grado)

Nonostante i ragazzi prevalentemente reputino gli adulti giudicanti, sono interessati ad avere un confronto con loro e li considerano persone importanti nella loro vita, fondamentali per il loro processo di sviluppo:

“Un adulto secondo me è importante, è fondamentale per la crescita di un ragazzo anche se nell’adolescenza è impossibile che un ragazzo ascolti un adulto perché è proprio.. l’adolescenza!” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Sarebbe comunque fondamentale perché l’adolescenza è un periodo in cui il ragazzo è sconfusionato in modo allucinante, quindi ci vuole un adulto che gli dia una dritta” (Maschio, 18 anni, CFP)

Per qualcuno i consigli e i giudizi degli adulti sono semplicemente un parere in più da parte di una persona esterna che non fa parte della loro vita, consigli che possono essere presi in considerazione oppure no:

“A me interessa [parlare con gli adulti], è sempre utile un giudizio al di fuori [...] e poi comunque è sempre un parere, puoi prenderlo in considerazione oppure no” (Femmina, 15 anni, II grado)

Solo un ragazzo reputa non interessante la possibilità di parlare con un adulto:

“A me sinceramente non me ne frega niente di parlare con gli adulti” (Maschio, 13 anni, I grado)

In conclusione, seppur i ragazzi preferiscano parlare con gli amici per tutta una serie di motivi legati alla vicinanza di pensiero ed esperienze, quasi tutti riconoscono anche l'importanza degli adulti, visti come detentori di un'esperienza di vita che a loro manca. L'unico freno, l'unica paura, è quella del giudizio: alcuni ragazzi pensano che gli adulti non possano fare a meno di giudicarli, come del resto fanno loro stessi con le nuove generazioni.

3.5.9. Conoscenza dei servizi del territorio

Dopo aver approfondito l'ascolto in famiglia, a scuola e con gli amici, abbiamo spostato l'attenzione sulla conoscenza dei servizi del territorio dedicati all'ascolto. Le quasi totalità dei partecipanti non ha mai sentito parlare di questi servizi, oppure ne ha sentito parlare ma non sa di cosa si tratta. Nelle scuole secondarie di I grado, solo due studenti citano qualche servizio:

“Sì a Forlì, è lì vicino alla stazione.. ci sono vari studi in cui ci sono persone che ti ascoltano [...] del Comune, proprio la AUSL, dove fanno anche le vaccinazioni [...] io con dei problemi familiari ho avuto a che fare con = .” (Maschio. 13 anni, I grado)

“C'è anche La Tana lì, dove si parla in gruppo [...] ci abita vicino la mia amica e ci passo” (Femmina, 13 anni, I grado)

La conoscenza di tali servizi non deriva da una promozione specifica messa in atto dalla scuola o dal Comune, ma da un'esperienza diretta, in un caso, e dalla collocazione vicino a casa di un'amica, in un altro. Interrogati su questo, gli studenti affermano che all'interno della scuola non sono mai stati organizzati incontri conoscitivi dei servizi e che nessuno gliene ha mai parlato.

Gli studenti del CFP invece, raccontano che qualcuno di questi servizi è stato presentato a scuola, nello specifico Consultorio e Sert:

“Al consultorio ci siamo andati con la scuola” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Sono venuti anche due ragazzi a scuola l'anno scorso, del centro giovani a parlare della dro-

ga.. anzi no, erano del SerT” (Maschio, 18 anni, CFP)

Un ragazzo ha invece avuto un’esperienza diretta presso il Centro Giovani Officina52:

“L’Officina 52, ci andavo una volta, per divertirmi [...] lì ci parlavo con i ragazzi, li conoscevo da un sacco, avevano 20 anni più di me” (Maschio, 17 anni, CFP)

Degli studenti delle Secondarie di II grado, quasi nessuno conosce i servizi. Un ragazzo cita un centro dove ci sarebbero psicologi a disposizione, ma non sa bene di cosa si tratti:

“In Piazzale Magnani, sopra alla Conad, c’è un centro dove c’è anche i vaccini, dove ci sono gli psicologi, due o tre” (Maschio, 14 anni, II grado)

Qualcuno sostiene di essere andato in visita al Consultorio quando era alle scuole medie, un altro ricorda che forse qualcuno era venuto a scuola due anni prima.

Ai ragazzi sono stati poi elencati alcuni servizi, per appurare che non ne avessero davvero mai sentito parlare. Tra questi, è stato nominato il Consultorio Giovani. Qualcuno risponde che lo conosce e alcuni maschi affermano che il Consultorio Giovani è un servizio rivolto solo alle ragazze:

“Ci vanno di più le ragazze, c’è anche lo psicologo lì... un ragazzo non è che.... rimane incinto!” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Ma il consultorio è.. cioè io l’ho vista come una cosa a livello.. “sentimentale”? Cioè, che se succede che la tua ragazza è incinta, e hai 16 anni.. però solo per quella cosa lì” (Maschio, 15 anni, II grado)

Inoltre, qualcuno mette in evidenza un limite di questo tipo di servizi:

“Adesso ti faccio un esempio: tu se vuoi andare al Consultorio devi avere la conferma dei genitori... beh per una cosa personale così è imbarazzante” (Maschio, 16 anni, CFP)

I servizi di ascolto del territorio sono poco conosciuti dagli studenti. Nelle scuole Secondarie di I grado, a detta dei ragazzi, non viene promossa nessuna azione conoscitiva. Nelle Secondarie di II grado e nei CFP viene proposto qualcosa che però non è sufficiente a rendere i ragazzi consapevoli delle opportunità che il territorio offre.

3.5.10. Internet come luogo di ascolto

Abbiamo chiesto ai partecipanti di spiegarci il loro rapporto con internet e una loro opinione relativa all’eventuale attivazione di un servizio di ascolto on-line.

Per quanto riguarda l’uso di internet, c’è una grande differenza tra i due gradi di scuola. Gli studenti più piccoli sono ancora molto controllati dai genitori rispetto alla possibilità di collegarsi in rete. I campi di utilizzo sono ristretti a ricerche scolastiche e uso di Whatsapp (applicazione per comunicare tramite

cellulare). La maggioranza degli studenti delle Secondarie di I grado approverebbe un servizio di ascolto on-line. Il motivo è la possibilità di restare in anonimato e di non doversi confrontare faccia a faccia con uno sconosciuto:

“Mi piacerebbe perché intanto non parlerei di persona, perché quando parlo di persona mi si bloccano le parole e invece se sono davanti a qualcosa su cui scrivere tipo telefono e ipad a comunicare con una persona sconosciuta che mi capisce sono più aperta e riesco a scrivere davvero quello che penso e non mi blocco” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Sarebbe bello perché anche io sono timida e non riesco a parlare molto davanti alle persone, forse via internet è meglio” (Femmina, 13 anni, I grado)

Oltre a questo, internet permette tempi più dilatati, in cui si può pensare bene a cosa scrivere:

“Se tu parli chattando hai tempo per pensare a quello che devi dire, non hai paura di dire una cavolata quando rispondi e non vedi, non sei di persona, non lo vedi in faccia” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per qualcuno invece è meglio il faccia a faccia in quanto ci si può fidare di più di una persona “reale”:

“Io preferirei di persona, sarebbe meglio, ti fidi di più che tramite un cellulare perché non sai chi ti parla dall'altra parte” (Femmina, 13 anni, I grado)

Uno studente propone un punto di mediazione tra le due modalità:

“Magari inizi con i messaggi e poi puoi incontrarlo di persona, quando inizi a fidarti di più” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per gli studenti più grandi è diverso: la loro “libertà di movimento” rispetto alla rete è molto maggiore, i genitori non hanno quasi più controllo sull'uso che i figli ne fanno. Internet viene usato per tutto, sia per la ricerca di informazioni (Google, Wikipedia, Yahoo Answer, YouTube), sia per comunicare con i propri coetanei (Facebook, Badoo, MySpace, Ask):

“Internet si usa per la maggior parte delle cose, quasi per tutto” (Maschio, 17 anni, II grado)

Alcuni ragazzi affermano di usare internet per cercare informazioni personali, uno rivela anche cosa:

“Beh io una volta su Yahoo Answer ho chiesto come si prende l'AIDS” (Maschio, 16 anni, CFP)

Il problema di utilizzare internet in questo modo è la mancanza di sicurezza delle fonti:

“Internet fa le cose più grandi di quello che sono, anche se vai a vedere tipo qualcosa riguardo a un farmaco o a una malattia sembra che devi morire da un giorno all'altro e invece non è niente” (Femmina, 18 anni, II grado)

“Si ma se te vai a vedere, te scrivi la cosa, ti vengono fuori un sacco di risposte, ne vai a leggere una e vedi che ce ne sono tante diverse, ti incasini ancora di più la testa e sei più preoccupato” (Maschio, 16 anni, CFP)

Nonostante i ragazzi sembra non ne possano fare a meno, il giudizio che danno all'utilizzo di internet è molto negativo, paragonabile ad una dipendenza:

“Perché si parte così: hai la tua giornata, prendi il tuo telefono, ti scarichi l'app e ogni tanto ci guardi dentro e poi inizi piano piano a mettere foto a scrivere qualcosa a seguire della gente e pian piano diventa anche quella una dipendenza, dico una cosa su Facebook ed è oro, diventa piano piano una dipendenza, che ti gira tutto il cervello” (Maschio, 16 anni, CFP)

“Questa tecnologia, io l'ho detto, secondo me noi abbiamo inventato questa cosa che ci sta autodistruggendo, passiamo ore nella stanza.. può darsi che lei, lei o lui leggano o escano con gli amici, ma ci sono altri tipi di persone che si rinchiudono in questo mondo a non fare niente e noi ci stiamo distaccando dal mondo, non abbiamo più un contatto umano” (Femmina, 14 anni, Il grado)

Inoltre, internet viene visto come una vetrina dove esporre i propri problemi in cerca di attenzioni e questo da molto fastidio ai ragazzi:

“Su Facebook vedo solo foto di gente che scrive ‘sono triste, mi sento male perché mi hanno ferito’.. ma se lo carichi su Facebook vuol dire che non ti interessa così tanto, vuoi solo farti dire mi dispiace, farti consolare, fare la vittima” (Maschio, 14 anni, Il grado)

“Se devo dire la verità, vedo gente su Facebook che mette foto di cose davvero oscene, ci sono persone che si tagliano, questo è un problema molto grave, però c'è gente che mette foto e fa “io mi taglio”.. se sei un autolesionista, non lo vai a dire a tutti, tu ti vuoi soltanto far vedere” (Femmina, 14 anni, Il grado)

In più, su internet è possibile esprimere giudizi senza rivelare la propria identità. Chi lo fa non è da tenere in considerazione:

*“Se una persona ti prende in giro su un social dove non fa vedere il suo nome [...] penso che non abbia proprio un senso, a me verrebbe da ridere [...] se il mio amico mi dice sei un co***one, ed è una persona di cui mi fido allora dico cavolo, se me lo dice lui vuol dire che è successo qualcosa, che ho sbagliato qualcosa.. è quello che devi tenere conto! Oppure se i miei genitori mi dicono che ho sbagliato, allora vuol dire che ho fatto qualcosa di male! Ma se me lo dice una persona che non conosco, che non fa vedere il suo nome, mi viene solo da ridere” (Maschio, 15 anni, Il grado)*

Nonostante questo, il web è un servizio a cui i ragazzi non possono più fare a meno. Le modalità di comunicazione sono drasticamente cambiate tanto che qualcuno si stupisce dei “vecchi” metodi, raccontati dai propri genitori:

“Negli anni '80, prima del cellulare, i miei genitori mi hanno raccontato che non esisteva questa tecnologia [...] mi hanno raccontato che ci si avvicinava e si parlava, invece adesso è tutto col cellulare” (Femmina, 14 anni, Il grado)

Riguardo alla proposta di un servizio di ascolto on-line, alcuni studenti si esprimono positivamente perché su internet è garantito l'anonimato:

“Secondo me lo sportello internet ci sta, non è male, in forma anonima chiedi un giudizio ad una persona esterna, ci sta” (Femmina, 15 anni, Il grado)

Inoltre internet è un servizio sempre a disposizione e quindi molto comodo:

“Internet potrebbe essere un’opzione perché dato che si sta molto su internet, anche se non si ha un contatto umano fa lo stesso, lo hai sempre a disposizione e sai che puoi essere ascoltato, potrebbe essere una cosa molto comoda” (Femmina, 14 anni, Il grado)

Altri studenti invece escludono la possibilità di utilizzare un servizio di questo tipo, un po’ per scarsa fiducia nel mezzo in sé, reputato poco sicuro a livello di privacy:

“Magari è buona quando sai che le conseguenze sono limitate.. se noi adesso guardiamo in questa aula è tutto sprangato e nessuno può venire a dire chi ha detto cosa.. mentre su internet non ci vuole niente, uno ti prende il telefono, ti guarda la foto.. dopo si creano delle situazioni..” (Maschio, 15 anni, Il grado)

“Se devo cercare delle informazioni sì, ma per suggerimenti o consigli non mi sembra affidabile, se devo andare a scrivere delle cose in un sito” (Maschio, 17 anni, Il grado)

Un po’ perché le informazioni che vengono inserite in internet non possono essere cancellate:

“Io internet non lo vedrei come uno strumento di sfogo [...]a parte il cyber bullismo, dico, sono cose personali e metterle in rete è come scrivere in cielo, è una cosa che non si cancellerà mai, resta per sempre, e dopo se tu te ne vuoi liberare e vuoi cancellare quel vecchio te non riesci, non puoi” (Maschio, 15 anni, Il grado)

Altri invece pensano che un contatto umano, un legame, sia meglio di semplici parole scritte che provengono da una persona sconosciuta:

“Le parole te le possono dire tutti, mentre se uno ha un problema magari non ha solo bisogno di sentirsi dire o scrivere qualcosa, ha anche bisogno di un legame umano, faccia a faccia, per potersi dire qualcosa, veder gli altri, non solo scrivere, anche perché non sai da chi vengono quelle parole” (Femmina, 16 anni, Il grado)

Per qualcuno, il metodo migliore resta quello di rivolgersi alle persona fidate:

“Io prima di cercare in internet chiedo ai miei genitori, finché lo sanno..” (Maschio, 16 anni, Il grado)

Internet, soprattutto per gli studenti più grandi, è un servizio a cui i ragazzi non possono rinunciare. Nonostante siano i primi a farne un utilizzo massiccio, pensano che internet sta rovinando e indebolendo i rapporti. Le modalità di comunicazione sono drasticamente cambiate tanto che qualcuno si stupisce dei “vecchi” metodi, raccontati dai propri genitori:

“Negli anni ‘80, prima del cellulare, i miei genitori mi hanno raccontato che non esisteva questa tecnologia [...] mi hanno raccontato che ci si avvicinava e si parlava, invece adesso è tutto col cellulare” (Femmina, 14 anni, Il grado)

La possibilità di poter avere uno spazio di ascolto su internet divide gli studenti: da una parte c'è chi pensa che possa essere un'opportunità per esprimersi liberamente, in completo anonimato. Altri non si fidano di questo mezzo e preferiscono un vero e proprio contatto umano.

3.5.11. Suggerimenti per migliorare l'ascolto da parte degli adulti

In conclusione ai focus group, ai ragazzi è stato chiesto di dare dei suggerimenti agli adulti per migliorare il loro modo di ascoltarli ed eventualmente per creare nuovi servizi e nuove opportunità di ascolto più vicini alle loro esigenze.

Per quanto riguarda i consigli diretti agli adulti, gli studenti vorrebbero essere meno assillati dalle domande:

“Non ne parliamo perché ci sentiamo soffocati, più chiedi meno ti verrà detto” (Femmina, 17 anni, II grado)

Per altri invece è importante essere sollecitati:

“Dovrebbero dirti ‘parlamene’ e invece loro non ti sollecitano neanche.. dovrebbero dare un'attenzione maggiore, quindi magari è anche questo il problema per cui non parliamo” (Maschio, 13 anni, I grado)

È importante che gli adulti li lascino esprimere prima di dire la loro opinione:

“Un consiglio da dare ad un adulto è: aspetta che venga il ragazzo a chiederti di parlare, lascialo dire, non fermarlo, non fargli domande, poi quando ha finito di la tua” (Maschio, 13 anni, I grado)

Ma anche che facciano domande per manifestare il loro interesse alla discussione:

“Far vedere agli altri che sei attento, che ti interessa e anche fare delle domande che si veda che sei partecipe di questa cosa, della discussione” (Femmina, 13 anni, I grado)

I ragazzi hanno bisogno di sentirsi valorizzati:

“Secondo me l'adulto [deve] far sentire il ragazzo importante per il suo essere” (Maschio, 18 anni, CFP)

Per qualcuno, l'adulto deve porsi in posizione non giudicante, accettando che i ragazzi non sono ancora del tutto cresciuti e possono compiere errori:

“Secondo me anche mettersi un po' nei nostri panni perché quando tu parli con un genitore lui inizia subito a giudicarti come se fossi un grande, per esempio mia madre quando mi giudica vuole che io sia perfetta, che non risponda e tutto il resto ma io ho solo 13 anni, non ne ho 40 come lei” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Magari gli adulti possono migliorare.. non devono giudicare quando una persona fa qualcosa perché se magari è sbagliata possono dare un parere ma non devono iniziare a dirti ‘perché l’hai fatto?’.. perché non sapevamo comunque quali sarebbero state le conseguenze, quindi non devono essere troppo assillanti” (Femmina, 13 anni, I grado)

Alcuni ragazzi delle Secondarie di I grado manifestano un aperto pessimismo rispetto alla possibilità di essere ascoltati da parte degli adulti. Il non essere ascoltati è diventata un’abitudine ed quindi difficile immaginare come sarebbe se gli adulti fossero a disposizione:

“Secondo me è tardi, adesso è inutile perché è troppo tempo che non veniamo ascoltati e quindi diciamo che ci siamo abituati e potremmo farne a meno, poi uno non si potrebbe immaginare la differenza, se si è sempre stati senza” (Maschio, 13 anni, I grado)

Inoltre, i ragazzi faticerebbero ad aprirsi in quanto convinti che gli adulti, dopo anni di non-ascolto, non potrebbero capirli:

“È un sacco di tempo che non ci ascoltano quindi se iniziassero adesso ad ascoltarmi veramente io non gli andrei a parlare perché non mi hanno ascoltato fino ad ora, io penso che adesso non è che iniziano a capirmi così, quindi probabilmente non parlerei” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per quanto riguarda i suggerimenti relativi alla creazione di nuovi servizi e nuove opportunità di ascolto, i ragazzi delle Secondarie di II grado trovano utile una modalità in stile focus group, dove confrontarsi in gruppo con la supervisione di un adulto:

“Ogni tanto sarebbe bello fare una cosa così tra compagni di classe e prof, parlare tra di noi, ma non c’è un prof che gli dici di parlare e accetta” (Maschio, 17 anni, II grado)

Relativamente allo sportello a scuola, i ragazzi sostengono che si debba fare qualcosa per cambiare gli atteggiamenti negativi collegati allo psicologo:

“Dovete venire nella classi e sfatare il mito che andare allo sportello ti ammazza psicologicamente”(Maschio, 15 anni, II grado)

Inoltre, sarebbe importante che la presentazione del servizio avvenisse faccia a faccia e non tramite circolari, perché il vedere la persona in faccia ha un effetto diverso sugli studenti:

“Il presentarsi faccia a faccia, su noi studenti ha un effetto molto più incisivo, diverso da una circolare” (Maschio, 15 anni, II grado)

I consigli forniti dai partecipanti sono vari e si differenziano da ragazzo a ragazzo. È difficile individuare delle linee guida precise che gli adulti devono seguire, perché ogni ragazzo necessita di un’attenzione e di un comportamento diverso. Ciò che emerge è però la necessità di dare importanza ai pensieri degli studenti, rispettando il loro modo di essere ed interessandosi genuinamente a ciò che hanno da dire e non in modo assillante o spinti da manie di controllo.

Per quanto riguarda i servizi a scuola, gli studenti hanno bisogno di fidarsi di qualcuno prima di potersi

aprire: circolari e manifesti non li invogliano ad andare allo sportello di ascolto. È quindi necessaria una presentazione che tenga conto di questo bisogno di fiducia, che coinvolga in prima persona l'operatore che poi si occuperà del servizio, in modo tale da sfatate gli atteggiamenti negativi ancora connessi a queste figure.

3.6. In sintesi

Attraverso la raccolta di dati, quantitativi e qualitativi, provenienti da contesti e interlocutori diversi (scuola, insegnanti, operatori, studenti), abbiamo ottenuto uno spaccato su come adolescenti e preadolescenti percepiscono la possibilità di essere ascoltati dalle figure di riferimento della loro vita e dai servizi del territorio. Inoltre sono state approfondite le modalità con cui funzionano gli sportelli d'ascolto scolastici, come i ragazzi si avvicinano ad essi ma anche la valutazione che ne danno e i suggerimenti per migliorarli.

Preadolescenti e adolescenti della Provincia di Forlì-Cesena si sentono complessivamente abbastanza ascoltati (voto 7.4 su 10), ma il voto scende quando viene chiesto loro di prendere in considerazione solo l'ascolto da parte degli adulti. I più piccoli (Secondarie di I grado) valutano l'ascolto degli adulti insufficiente (4.7 su 10).

La **famiglia** è ritenuta molto importante, soprattutto dai preadolescenti: il 69.4% quando ha un problema cerca aiuto in famiglia, mentre il 52.6% si rivolge agli amici. I più grandi invece, si rivolgono di più agli amici sia quando hanno voglia di parlare (78.7% contro 62.9%) sia quando hanno un problema (63.9% contro 57.2%). I piccoli in famiglia parlano del loro quotidiano, della scuola e degli accadimenti della giornata; i grandi invece si collocano lungo un continuum che va dalla condivisione totale (si tratta solo di ragazze), alla comunicazione esclusiva sul rendimento scolastico, fino alla totale assenza di comunicazione. Grandi e piccoli, indifferentemente, non condividono la loro vita privata con i genitori (es. affetti, amicizie); i grandi omettono di raccontare dei loro comportamenti a rischio per la salute (es. fumo, alcol) e faticano a parlare dei loro problemi (preferendo gli amici), perché-dicono- hanno paura di non essere capiti o di essere giudicati. I più piccoli riconoscono il valore della famiglia e sembrano soffrire delle scarse attenzioni accordate loro dai genitori. Il 75.3% degli studenti delle Secondarie di I grado indica la famiglia, mettendola al primo posto, tra i contesti nei quali vorrebbero poter parlare di più, a differenza dei più grandi che la nominano nel 61.7% (al secondo posto, dopo gli amici). Oltre ai genitori, la famiglia è fatta dai nonni, interlocutori importanti, che si mostrano più disponibili all'ascolto e con i quali di conseguenza è più facile parlare rispetto ai genitori. Complessivamente, complici i due differenti stadi di sviluppo, i più piccoli sembrano più legati alle loro famiglie, mentre i grandi ricercano la propria autonomia e preferiscono appoggiarsi ai coetanei, da cui si sentono più capiti.

Per quanto riguarda la **scuola**, solitamente c'è almeno un professore con cui è possibile parlare, ma non tutti gli studenti sono concordi sul ruolo che gli insegnanti devono avere nella loro vita privata. In generale si sentono poco ascoltati e vorrebbero stabilire un rapporto, con i propri professori. Gli studenti più piccoli non si rivolgono molto agli insegnanti quando hanno voglia di parlare (20.3%) ma si

rivolgono abbastanza quando hanno un problema (presumibilmente scolastico; 46.9%) e li ritengono fonte di sostegno in misura maggiore rispetto ai più grandi, anche se sono gli studenti dei CFP quelli che percepiscono in assoluto un sostegno maggiore (3.61), complice probabilmente la diversa organizzazione scolastica. I grandi si rivolgono quasi in egual misura sia quando hanno voglia di parlare sia quando hanno un problema e, in questo secondo caso, molto meno dei piccoli (26.10% e 28.4%). Sul piano delle possibilità i più piccoli dichiarano che vorrebbero parlare con gli insegnanti nel 29.30% dei casi, mentre i grandi solo nel 19.1%.

Il servizio di **sportello di ascolto** scolastico è presente nel 41.6% degli Istituti Secondari di I grado e nell'87% di Secondo grado e CFP (fonte: Ricerca sugli sportelli di ascolto nelle province di Forlì-Cesena e Parma, 2014). Il 56.3% degli studenti di primo grado non sa se nella propria scuola c'è o meno lo sportello: solo il 19.9% lo sa. Nei grandi la situazione è migliore, con il 65.8% che conosce lo sportello. Gli studenti dei CFP sono i più consapevoli di questo servizio. Rispetto al nostro campione, hanno avuto accesso allo sportello in maniera maggiore i piccoli (24.2%) rispetto ai grandi (12.6%). Anche in questo caso, gli studenti dei CFP sono quelli che hanno usufruito maggiormente del servizio (18.5%). Le valutazioni di utilità (da 1 a 5) date dai grandi sono più alte di quelle dei piccoli (3.41 contro 3.04) e sono massime negli studenti delle Secondarie di II grado (3.46). I ragazzi dicono che se non accedono al servizio è perché non ne hanno bisogno. Durante il focus group emerge però anche la paura di essere giudicati dai compagni, comune in entrambi i gradi di scuola, anche se questa paura nella maggior parte dei casi è ritenuta infondata. Sono pochi quelli che vedono lo sportello come luogo riservato a chi ha problemi gravi (2.78% nei grandi e nei piccoli 9.7%). In caso di bisogno, alcuni studenti si rivolgerebbero allo sportello, altri non lo farebbero perché non lo trovano utile per determinati tipi di problemi (es. problemi scolastici) o perché non vogliono aprirsi con nessuno.

Per quanto riguarda il tema delle **autorizzazioni dei genitori**, gli studenti sono unanimi nel ritenerle un grande ostacolo all'accesso, per due motivi: non vogliono che i genitori si preoccupino inutilmente e non vogliono far sapere loro di avere un problema.

Operatori e studenti sono concordi nel ritenere la scuola un buon contesto dove offrire un servizio di ascolto. Nonostante questo, alcuni ragazzi preferirebbero uno sportello esterno, in quanto la scuola è luogo di apprendimento e non di risoluzione dei propri problemi.

Riguardo agli **altri adulti** con cui poter parlare, nel questionario i piccoli indicano in percentuale maggiore i catechisti (26.5%), gli educatori (22.6%) e il parroco (17.9%) mentre i grandi gli educatori (20.6%), il parroco (13.8%) e i capi scout (12.8%). Nei focus group viene confermata la rilevanza dell'ambiente parrocchiale, ma vengono indicati altri adulti, soprattutto gli allenatori sportivi e gli insegnanti di varie discipline (danza, batteria), non presenti nella lista proposta nel questionario. In generale, i ragazzi sembrano avere poche occasioni di confronto con adulti che non facciano parte della propria famiglia o della scuola, e le poche che hanno sono inserite in contesti organizzati (parrocchia, associazioni sportive).

Gli amici sono un contesto fondamentale per preadolescenti e adolescenti. L'80.7% dei piccoli e il 78.7% dei grandi si rivolge agli amici quando ha voglia di parlare. Il sentirsi a proprio agio con gli amici è importante, 4.36 per i preadolescenti e 4.53 per gli adolescenti (su una scala da 1 a 5). Gli studenti delle Secondarie di II grado distinguono diverse tipologie di amici: quelli con cui potersi confidare e

quelli con cui divertirsi. Solo agli amici del primo tipo, quelli “veri”, i ragazzi dicono tutto perché da loro non si sentono giudicati, sanno che un amico dirà loro sempre la verità e si sentono compresi, perché simili per età e condizione.

Se gli amici sono così rilevanti, qual è il **valore aggiunto** di parlare con un adulto? L'unico valore aggiunto è quello dell'esperienza: gli adulti hanno già vissuto quello che stanno vivendo i ragazzi oggi e quindi sono in grado di dare consigli esperti.

I **servizi del territorio** sono poco conosciuti da tutti i ragazzi, soprattutto da quelli delle Secondarie di I grado. Il servizio più conosciuto è il Consultorio Giovani di Forlì, indicato dal 34.2% dei grandi e dal 21.2% dei piccoli. A seguire il Consultorio Giovani Cesena (22.8% contro 9.60%) e l'Informagiovani Cesena (19.6% contro 6.9%). L'11.5% dei piccoli si rivolge ai servizi quando ha bisogno di parlare e il 7.3% quando ha un problema; i grandi si rivolgono quasi in egual misura per entrambe le necessità (9.7% e 9.8%). Alla domanda relativa a “con chi vorresti poter parlare”, i servizi sono poco indicati sia dai piccoli (4.4%) sia dai grandi (5.2%). Dai focus group è emerso che la conoscenza dei servizi è esperienziale, ovvero i ragazzi che li conoscono, li conoscono perché ne hanno fatto uso o perché un amico/a ne fa uso. Le Scuole Secondarie di I grado non effettuano nessun tipo di promozione sui servizi; gli studenti del CFP sono stati portati al consultorio, che però è visto come un servizio dedicato alle ragazze.

Riguardo l'uso di **internet**, i preadolescenti sono ancora molto controllati dai genitori rispetto alla possibilità di collegarsi al web. L'utilizzo principale che ne fanno è a scopo comunicativo (Whatsapp). Per gli adolescenti è diverso, l'uso di internet è più libero e i ragazzi lo utilizzano oltre che per comunicare sui social anche per reperire informazione. Rispetto ai social, nonostante li reputino fondamentali, condannano l'uso eccessivo che i giovani ne fanno, paragonandoli a una sorta di dipendenza.

La proposta di un **servizio di ascolto on-line** è ben accolta dagli studenti delle Secondarie di I grado, che lo reputano comodo e interessante specie per chi proverebbe imbarazzo ad approcciarsi faccia a faccia. I più grandi invece preferiscono un servizio “dal vivo”, in quando il rapporto personale in questi casi è da preferire e inoltre internet non sempre garantisce una totale privacy.

I **suggerimenti** degli studenti vanno in due direzioni: dagli adulti pretendono rispetto e un atteggiamento non giudicante, che ascoltino quello che hanno da dire senza interrompere e che si mostrino realmente interessati ma senza essere invadenti e pressanti. Per quanto riguarda gli sportelli di ascolto invece, ritengono che sia più utile una presentazione faccia a faccia con lo psicologo piuttosto che una circolare, in modo da infondere fiducia nella persona e dissipare gli atteggiamenti negativi connessi al suo ruolo.

4. La situazione della provincia di Parma

4.1 La mappatura degli sportelli e il focus group con gli operatori delle Secondarie di I grado

4.1.1 Il campione di riferimento

Il questionario è stato distribuito a 59 Istituti Secondari di I grado, di cui:

- » 31 Istituti Compresivi, aventi in totale 49 Istituti Secondari di I grado;
- » 3 Istituti Secondari di I grado statali;
- » 8 Istituti Secondari di I grado paritari.

2 Istituti Compresivi (IC Val Ceno Bardi e IC Bedonia) hanno segnalato che il loro servizio di sportello d'ascolto serviva tutti gli Istituti Secondari di I grado del loro comprensivo (4 per Val Ceno e 2 per Bedonia). Abbiamo considerato un solo servizio per ogni Istituto comprensivo.

Le analisi statistiche sono quindi state condotte considerando un totale di 56 servizi presenti negli Istituti Secondari di I grado.

32 Istituti Secondari di I grado (57.1%) hanno compilato il questionario, 15 Istituti Secondari hanno comunicato l'assenza del servizio di Sportello d'Ascolto (26.7%), 1 Istituto Comprensivo (1.7%) e 1 Secondaria di I grado paritaria (1.7%) non hanno risposto al questionario (Tabella 31).

Tabella 31 - Mappatura e presenza Sportello d'Ascolto negli Istituti Secondari di I grado

Istituto Comprensivo	Secondaria di I grado	Presenza sportello
Sissa Trecasali	C.A. Dalla Chiesa	Non compilato
"Barilli" Montechiarugolo	G. Marconi	SI
"Belloni" Colorno	Pier Luigi Belloni	SI
Noceto	Biagio Pelacani	NO
Medesano	Edmondo De Amicis	SI
Val Ceno Bardi	Giuseppe Forlini	SI *

Istituto Comprensivo	Secondaria di I grado	Presenza sportello
	Varsi	SI *
	Varano De Melegari	SI *
	"Bernini" Pellegrino	SI *
Borgo Val di Taro	Manara	SI
	Di Albareto	Non compilato
Fontanellato	"Pigorini" Fontanellato	SI
	"Ceresini" Fontevivo	Non compilato
Sorbolo	Leonardo Da Vinci	SI
	Di Mezzani	Non compilato
Neviano degli Arduini	Giuseppe Verdi	SI
	Di Lesignano de' Bagni	Non compilato
Corniglio	"Zucchellini"	NO
	"Renzo Pezzani"	NO
	"A. Bizzozzero"	NO
Bedonia	"G. Agazzi"	SI **
	Di Tarsogno	SI **
Torrile	Falcone e Borsellino	SI
Traversetolo	"A. Manzoni"	SI
Salsomaggiore	"Carozza"	NO
Busseto	Di Busseto	SI
	Di Polesine Zibello	SI
"Malaguzzi" Felino	"Solari" Felino	SI
	"Maestri" Sala Baganza	SI
	Di Calestano	SI
"Guatelli" Collecchio	Ettore Guatelli	SI
"Toscanini" Parma	Arturo Toscanini	SI
"Micheli" Parma	"L. Vicini"	SI
Sanvitale Fra Salimbene Pr	"Frà Salimbene"	SI
"Albertelli-Newton" Parma	"Newton"	SI
"Salvo d'Acquisto" Parma	"Salvo d'Acquisto"	SI
San Secondo Parmense	Di San Secondo	NO
	Roccabianca	NO
	"Cesare Battisti" Soragna	NO
"Verdi" Corcagnano	"Giuseppe Verdi"	NO

Istituto Comprensivo	Secondaria di I grado	Presenza sportello
"Giacomo Puccini" Parma	"Giacomo Puccini"	SI
Di Via Montebello Parma	"Don Cavalli"	SI
Di Via Bocchi Parma	"Malpeli"	SI
Parmigianino	"Parmigianino"	SI
"E. Ferrari" Langhirano	"E. Fermi"	SI
Fornovo Taro	"Zuffardi"	SI
	"Pietro Silva" Berceto	Non compilato
	"F. Zanetti" Solignano	Non compilato
Secondaria di I grado	Città	Presenza Sportello
Convitto Nazionale Maria Luigia	Parma	SI
"Zani"	Fidenza	NO
Giacomo Ferrari	Parma	SI
"Agostino Chieppi" ***	Parma	NO
"San Benedetto" ***	Parma	Non compilato
"Laura Sanvitale" ***	Parma	SI
"Porta" ***	Parma	NO
"De La Salle" ***	Parma	SI
"Il seme" ***	Fidenza	NO
"Mons. Vianello" ***	Fidenza	NO
"S. Agostino" ***	Salsomaggiore	NO

*Istituti Secondari di I grado che condividono lo stesso servizio di sportello d'ascolto all'interno dell'Istituto Comprensivo Val Ceno Bardi

** Istituti Secondari di I grado che condividono lo stesso servizio di sportello d'ascolto all'interno dell'Istituto Comprensivo di Bedonia

*** Secondaria di I grado paritaria

È stato chiesto a ogni Istituto Comprensivo di indicare il numero di studenti frequentati i propri Istituti Secondari di I grado. La media degli studenti nei 32 Istituti partecipanti è di 272.72 con un valore massimo di 633 studenti e un valore minimo di 54 studenti. In totale, nei 32 Istituti è stimata la presenza di 8727 studenti.

Per quanto riguarda il focus group, è stato svolto con 12 operatori, di cui: 6 docenti, 2 psicologhe, 2 psicopedagogiste, 1 pedagoga e 1 medico psicoterapeuta. Questi operatori rappresentano 10 Istituti Secondari di I grado di Parma e Provincia.

4.1.2 Aspetti gestionali dello sportello

Denominazione e periodo di attivazione del servizio

Il 40,6% delle scuole (N = 13) denomina “Sportello d’Ascolto” il servizio offerto; il 12,5% (N = 4) “Punto d’ascolto”; il 9,4% (N = 3) “Progetto Teseo”; il 9,4% (N = 3) “Sportello Telemaco”; il 6,3% (N = 2) “Sportello Giovani”. Sono inoltre presenti ulteriori denominazioni: “Sportello disagio scolastico”, “Progetto Diogene”, “Psicologa a disposizione”, “Sportello di consulenza”, “Sportello di tutoraggio educativo”.

Il *Progetto Teseo* è un progetto del Comune di Parma, gestito dal Centro Studi e Ricerche per l’Infanzia e l’Adolescenza. Si pone i seguenti obiettivi:

- » Rafforzare la collaborazione e la comunicazione tra le scuole e tra scuola e realtà territoriali;
- » Leggere ed accogliere i bisogni dei ragazzi e delle ragazze;
- » Sostenere i ragazzi nel percorso di crescita individuale;
- » Aumentare nei ragazzi l’autostima attraverso la valorizzazione di competenze altre rispetto alle discipline curricolari;
- » Rimotivare i ragazzi all’apprendimento;
- » Sostenere i ragazzi e le famiglie in un delicato momento di crescita.

Le attività previste sono:

- » Laboratori espressivi;
- » Laboratori d’accoglienza;
- » “Teseorizzanti”: percorsi per orientarsi a scuola rivolti alle classi seconde e terze;
- » Laboratori operativi;
- » Percorsi individuali d’orientamento formativo;
- » Inserimento di educatori scolastici e stabilizzazione figure pedagogiche - educative presenti nelle scuole;
- » Attività formative sulle tematiche orientative rivolte a insegnanti;
- » Sostegno alla genitorialità.

Il progetto è rivolto agli insegnanti, agli alunni di scuola secondaria di I grado della città di Parma e alle loro famiglie (fonte: <http://centrostudi.parmainfanzia.it/Web/Progetti.aspx?XRI=55>).

Il *Progetto Telemaco* è un progetto del Centro di Solidarietà L’Orizzonte. È destinato alle scuole e comprende diverse tipologie di intervento per tutte le componenti scolastiche (studenti; docenti, genitori e personale non docente). In particolare per gli studenti realizza:

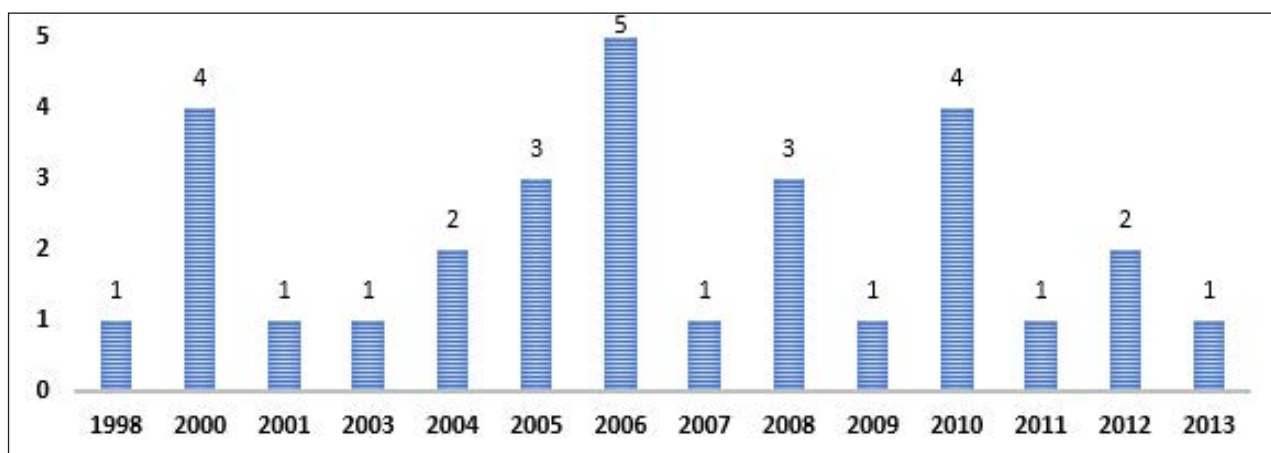
- » percorsi formativi su aspetti relazionali

- » Consulenza pedagogica individuale (punto d'ascolto)
- » Orientamento scolastico
- » Prevenzione dipendenze
- » Interventi sul tema dell'affettività e della sessualità
- » Interventi sul tema del bullismo

(fonte: <http://sociale.parma.it/page.asp?IDCategoria=246&IDSezione=5808&ID=99502>)

Mediamente i servizi di ascolto esistono da 8 anni (2006), il più vecchio esiste da 17 anni (1998) e il più recente esiste da 2 anni (2013). Due servizi (6.2%) non rispondono (Figura 21).

Figura 21 - Anno di attivazione dei servizi di sportello d'ascolto (valori assoluti)



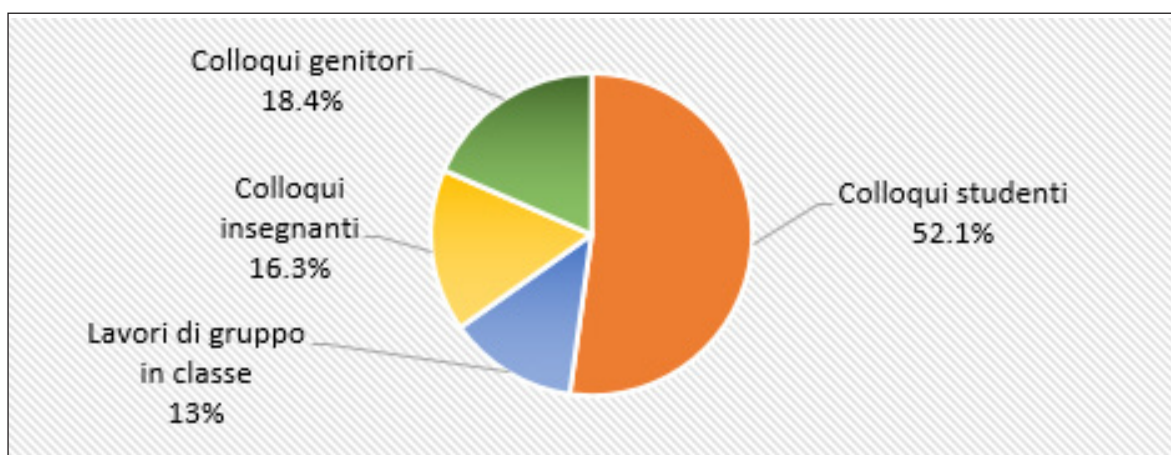
È stato chiesto durante quali mesi dell'anno scolastico è attivo il servizio di sportello. I primi mesi dell'anno scolastico (settembre, ottobre) sono i più scoperti; la copertura si innalza nei mesi successivi (novembre, dicembre) per poi raggiungere il picco massimo a gennaio. Nei mesi successivi la copertura cala progressivamente fino alla fine dell'anno, ma attestandosi sempre su percentuali molto elevate. Nello specifico, a settembre è attivo il 25.8% dei servizi (N = 8), a ottobre è attivo il 51.6% (N = 16), a novembre l'87.1% (N = 27), a dicembre il 96.8% (N = 30), a gennaio il 100% (N = 31), a febbraio il 96.8% (N = 30), a marzo il 93.5% (N = 29), ad aprile il 96.8% (N = 30) e a maggio il 93.5% (N = 29).

Monte ore di apertura settimanale e organizzazione temporale

I servizi di sportello d'ascolto hanno organizzazioni orarie differenti a seconda dell'istituto, delle risorse e delle necessità. Gli sportelli di ascolto sono aperti mediamente per 7 ore a settimana. La somma delle ore di apertura dei vari sportelli nella provincia di Parma, settimanalmente, si attesta su 184 ore. Nello specifico, nel questionario veniva chiesto di indicare quante ore fossero dedicate ai diversi tipi di attività. I dati sono illustrati in figura 22. Se sommiamo le ore dedicate a queste due attività (118 ore) e le dividiamo per il numero di studenti totali presenti negli istituti considerati (8727), otteniamo che

ogni studente ha “teoricamente” diritto ad essere ascoltato per 0.01 ore alla settimana (1 minuto). Le restanti ore sono utilizzate per i colloqui/consulenza con gli insegnanti (30 ore, 16.3%) che prendono mediamente 1.3 ore settimanali per sportello e per i colloqui/consulenza con i genitori (34 ore, 18.4%) che impegnano mediamente gli sportelli per 1.41 ore la settimana.

Figura 22 - Organizzazione oraria delle attività degli sportelli d'ascolto (valori %)



Per quanto riguarda l'organizzazione temporale, nel questionario si chiedeva di indicare il tempo medio dedicato al singolo colloquio e il numero massimo di incontri destinati ad ogni utente. Il 59.4% dei colloqui (N = 19) dura circa mezz'ora, il 28.1% (N = 9) fino ad un'ora e il 6.3% (N = 2) meno di mezz'ora. Due servizi (6.3%) non rispondono. Il numero massimo di incontri dedicato ad ogni utente invece è, nel 62.5% dei casi (N = 20) uguale a tre incontri, nel 18.8% dei casi (N = 6) uguale a quattro-cinque incontri e nel 9.4% (N = 3) maggiore di cinque incontri. Tre servizi (9.4%) non rispondono.

Aldilà delle specificità orarie presenti nei vari Istituti, i partecipanti ritengono che il monte ore a disposizione per il servizio non è sufficiente a coprire i reali bisogni:

“Io ho 10 ore per ogni classe seconda poi ho un pacchettino piccolissimo sulle classi terze, sono 8 terze, ho 30 ore e basta.. Vi assicuro che non è sufficiente perché circa metà degli studenti che fanno richiesta restano fuori” (Psicopedagoga)

“Il problema è che noi abbiamo pochissime ore a disposizione, veramente poche, il nostro progetto è formato da un lavoro sull'istituto comprensivo e un lavoro sull'istituto di -- che è un istituto paritario.. per quanto riguarda l'intero comprensivo, una materna, una elementare e una media, sono 15 ore all'anno” (Medico psicoterapeuta)

“C'è gente che è stata in lista di attesa, ho dovuto tagliare sui tempi, tanti non ce l'hanno fatta ad avere un ascolto degno di questo nome” (Psicologa)

In un solo Istituto, le ore sembrano bastare:

“Hanno circa una trentina di ore su tutte le classi [...]ma fino ad adesso le ore sembrano abbastanza.. se le dividiamo sono 3 ore per classe, ci sono classi in cui qualcuno chiede altre che

no (Docente)

Per quanto riguarda il numero di incontri destinati ad ogni studente, due operatori si esprimono in merito e raccontano che solitamente il ragazzo viene visto 2 volte, ma in rari casi anche di più:

“Dipende un po’ da situazione a situazione, ci sono alcune situazioni rarissime che le vedi una volta, molto frequentemente le vedo due volte, alcune situazioni pochissime le vedo più volte”
(Psicopedagogista)

Una docente, riportando le parole delle psicologhe del servizio, spiega che le problematiche degli studenti sono semplici e che quindi sono sufficienti pochi incontri per risolverle:

“Quello che ci dicevano le psicologhe è che per fortuna sono problemi semplici, quindi in 1-2 volte sono già tranquilli” (Docente)

Fonti e periodicità del finanziamento degli sportelli

L’87.5% degli Istituti (N = 27) possiede un finanziamento con periodicità annuale e il 9.4% (N = 3) un finanziamento pluriennale. Nello specifico il 75% (N = 24) dei servizi possiede finanziamenti per l’anno scolastico e il 12.5% (N = 4) per l’anno solare. Un servizio (3.1%) ha un finanziamento con periodicità mensile. Per quanto riguarda le fonti di finanziamento, l’83.87% dei servizi (N = 26) si avvale di finanziamenti dell’amministrazione locale; il 19.4% (N = 6) di finanziamenti provenienti da altri enti (Provincia, Regione, UE) a cui si accede tramite bando; il 12.9% (N = 4) utilizza i contributi volontari delle famiglie/studenti e il 3.2% (N = 1) le donazioni/contributi di associazioni (volontariato, Onlus). Un 6.4% (N = 2) di servizi si avvale di altre fonti di finanziamento, in particolare i Fondi interni dell’Istituto (FIS). Un servizio (3.2%) non risponde.

Diversi operatori, durante il focus group, raccontano di avere servizi di sportello inseriti in progetti più ampi, nello specifico il Progetto Teseo e il Progetto Telemaco. Entrambi questi progetti sono finanziati dal Comune di Parma e comuni limitrofi (per il Progetto Telemaco). In un Istituto in cui le ore messe a disposizione da uno di questi progetti non sono sufficienti, l’Istituto aggiunge risorse proprie per estendere il servizio:

“La nostra scuola a questo punto bilancia, contribuisce, paga per fare in modo che il progetto sia più completo anche perché nel corso degli anni ha avuto dei tagli, ore in meno.. quindi la scuola cerca di bilanciare” (Docente Funzione Strumentale)

Il Comune finanzia anche altri sportelli, nonostante non siano inseriti in progetti così strutturati:

“Inizialmente era pagato con i Piani di Zona poi è stato pagato con i fondi del Comune” (Docente referente sportello)

In un Istituto invece, lo sportello è pagato dalla scuola con il Fondo di Istituto (Fis):

“Abbiamo un progetto da una decina d’anni, finanziato dalla scuola [...] Questo però è un progetto che paga la scuola con il fondo d’istituto, molto sostanzioso, la scuola ha scelto di in-

vestire da tempo su questo e su questo ci stiamo muovendo” (Docente Funzione Strumentale)

Modalità di gestione dello sportello

Il 37.5% degli Istituti (N = 12) gestisce lo sportello tramite convenzione con soggetti esterni; la gestione diretta della scuola è attuata in 6 casi (18.7%) e l’attribuzione di incarico tramite bando annuale in 7 (21.8%). Il 15.6% (N = 5) risponde “altro”, nello specifico: Comune di Parma/Amministrazione comunale (6.2%; N = 2) e Piani di Zona (3.1%, N = 1). Due servizi (6.2%) non rispondono.

Per quanto riguarda il Progetto Teseo, è gestito direttamente dal Comune e copre la totalità degli Istituti Secondari di I grado della città di Parma. Quattro delle scuole rappresentate nel focus group fanno parte di questo progetto:

“Questo punto di ascolto comunque fa parte di un progetto finanziato dal Comune che ha punti di ascolto e laboratori, progetto “Teseo”, se non sbaglio su tutte le scuole secondarie della città di Parma.. che io sappia tutte” (Psicopedagogista)

Il Progetto Telemaco invece, sempre a finanziamento comunale, è gestito dal Centro di Solidarietà l’Orizzonte e copre alcune scuole della Provincia di Parma. Due delle scuole presenti al focus group ne fanno parte:

“Sono pedagoga, facciamo parte del Centro l’Orizzonte e abbiamo il progetto Telemaco” (Pedagoga)

Come da paragrafo precedente, la scuola che possiede uno sportello a finanziamento comunale che non fa parte di questi due progetti, ha affidato la gestione del servizio ad un’associazione, “Il ruolo Terapeutico di Parma”:

“Da qualche anno c’è un’associazione di cui questa professionista fa parte, che è ‘Il ruolo Terapeutico di Parma’” (Docente referente sportello)

In conclusione, in 7 Istituti su 10 gli sportelli sono finanziati dal Comune 4 in modo diretto e di cui 3 da Cooperative. I restanti servizi (3) sono finanziati e gestiti direttamente dalle scuole.

4.1.3 L’organizzazione e il funzionamento dello sportello

Professionalità coinvolte

Nel servizio di sportello sono solitamente impegnate diverse professionalità. Il responsabile dello sportello, nel 46.9% dei casi (N = 15) è uno psicologo e nel 21.9% dei casi (N = 7) è un docente. Il 31.3% degli Istituti (N = 10) risponde “altro”, nello specifico: nel 9.3% (N = 3) sono psicopedagogisti e nel 6.2% (N = 2) pedagogisti. Altre figure indicate sono “Assessorato alla Cultura”, “educatore/psicologo”, “ONLUS l’Orizzonte”, “psicoterapeuta” e “docente/counsellor”.

Negli Istituti Secondari di I grado presi in esame, sono complessivamente impegnate 58 figure nel servizio di sportello. Di queste, 25 sono psicologi (43.1%), 10 pedagogisti (17.2%), 16 insegnanti (27.5%), 4 counsellor (6.8%) e 3 "altro" (5.1%).

Le diverse professionalità coinvolte nel servizio di sportello posseggono competenze e svolgono attività differenti. Gli psicologi, nel 60% dei casi (N = 15) svolgono consulenza/ascolto con alunni/genitori/insegnanti. Si occupano anche di analisi di caso, attività rivolte a famiglie e docenti, orientamento, educazione emotiva, organizzazione e gestione dello sportello, segnalazioni, risposte a difficoltà di integrazione nel contesto scolastico, sostegno a ragazzi e famiglie. I pedagogisti, nel 40% dei casi (N = 4) svolgono consulenza/ascolto con alunni/insegnanti/famiglie. Altre attività sono: laboratori espressivi, laboratori socioaffettivi, orientamento, risoluzione conflitti. Agli insegnanti (16) spettano invece ruoli di coordinamento (25%; N = 4), gestione degli appuntamenti (12.5%; N = 2), promozione del servizio (6.2%; N = 1), collegamento con servizi esterni (6.2%; N = 1) e segnalazioni (6.2%; N = 1). I counsellor (4) si occupano invece di colloqui (50%; N = 2), analisi di caso con insegnanti e genitori (25%; N = 1) e individuazione di strategie di intervento (25%; N = 1). In ultima istanza vengono segnalati gli educatori, che si occupano dei colloqui e la figura del neuropsichiatra infantile, che si occupa di consulenza.

Per quanto concerne il Progetto Telemaco, la prassi della Cooperativa Orizzonte è quella di differenziare le figure a seconda dell'utenza. Questo per due ragioni: la paura dello stigma nei confronti dello psicologo:

"Noi di solito col progetto dividiamo le due figure, la pedagoga e l'educatrice per i ragazzi, la psicologa per i docenti e i genitori.. anche se poi io ascolto anche i genitori perché poi vogliono sapere [...] inizialmente avevamo paura che lo psicologo per i ragazzi delle medie fosse un po' stigmatizzato, allora avevamo pensato di fare una divisione così [...] è una cosa un po' vecchia che abbiamo mantenuto" (Pedagoga)

e la volontà di offrire un servizio dedicato e privato agli studenti:

"Dove possibile e dove il budget lo consente, dividiamo le figure anche in modo da avere per gli adulti una figura specifica a cui affidarsi e per i ragazzi una figura dedicata solo a loro, onde evitare triangolazioni di informazioni che sono spiacevoli" (Psicologa)

Attività previste dal servizio

Il 100% degli sportelli (N = 32) si occupa di colloqui con gli studenti; l'84.4% (N = 27) si occupa di consulenza diretta ai docenti; l'81.2% (N = 26) di incontri formativi per genitori; il 71.9% (N = 23) di interventi di gruppo in classe; il 37.5% (N = 12) di lavoro di rete con i servizi del territorio; il 34.4% (N = 11) di colloqui di gruppo con gli studenti; il 25% (N = 8) propone formazione rivolta agli insegnanti e il 18.8% (N = 6) formazione rivolta ai genitori.

Il Progetto Teseo prevede una prassi di intervento abbastanza precisa: prima dell'apertura dello sportello vengono proposti dei laboratori nelle classi, tesi ad entrare in contatto con gli studenti. Questo tipo di attività non è identica in tutte le scuole, ma si differenzia a seconda delle necessità di ogni Istituto:

“Il progetto si divide in una parte laboratoriale e in una parte di sportello, io adesso non penso che il progetto sia uguale in tutte le scuole perché avranno esigenze diverse” (Psicopedagoga)

“Teseo, laboratori e sportello.. questo sulle seconde e invece sulle terze, anche per ovviare a questa penuria, su tutte le terze lo sportello con la psicologa e due incontri di affettività per ogni classe” (Docente)

Il Progetto Telemaco è strutturato in maniera simile: un incontro di presentazione, lo sportello di ascolto e alcuni interventi sulle classi dove vengono trattati diversi temi:

“Oltre al punto di ascolto facciamo delle attività nelle classi, al bisogno o le concordiamo all’inizio dell’anno su tematiche tipo le relazioni tra pari, fenomeno del bullismo, orientamento scolastico.. poi al bisogno magari interveniamo nelle classi e facciamo anche noi un momento di presentazione nelle classi prime, un’attività ludica per indirizzare al punto di ascolto” (Pedagogista)

Altri tipi di attività che vengono proposte sono nelle prime, gli incontri di accoglienza:

“In una delle due scuole faccio anche dei brevi interventi nelle prime, di accoglienza” (Psicologa)

Nelle seconde e nelle terze, invece, incontri di orientamento alla scuola superiore:

“È uno sportello che uno si prenota e va a parlare e poi in più c’è l’orientamento, fanno 2 ore in seconda e 4/6 ore nelle terze dove fanno dei pacchetti di orientamento alle superiori” (Docente)

Promozione del servizio all’interno dell’Istituto

Il 90.6% dei servizi (N = 29) utilizza la presentazione nel collegio docenti e la comunicazione scritta alle famiglie: il 59.4% (N = 19) degli Istituti organizza un giro di presentazione nelle classi e presenta il servizio al consiglio di Istituto; il 46.9% (N = 15) lo presenta durante le assemblee pubbliche rivolte ai genitori e il 43.8% (N = 14) ne inserisce notizia nel sito web d’Istituto; il 34.4% (N = 11) affigge locandine all’interno della scuola e il 18.8% (N = 6) distribuisce volantini nelle classi. Nel caso di un servizio (3.1%) sono gli stessi docenti ed educatori della classe ad informare gli alunni. I docenti referenti si occupano del 30.7% della promozione, gli psicologi del 28.5%, i docenti del 22.9%, i Dirigenti del 16.7% e il personale non docente dello 0.9% .

La prassi del Progetto Teseo di far precedere all’attivazione dello sportello un’attività di laboratorio fatta in classe, diminuisce la possibilità che si creino pregiudizi stigmatizzanti intorno al servizio di ascolto:

“Dove il progetto Teseo è consolidato abbiamo ovviato a questo problema perché lo sportello si fa precedere dall’attività di laboratorio” (Psicopedagogista)

In due casi viene effettuato un giro di presentazione nelle classi:

“A inizio anno girano 5 minuti nelle classi presentando l’attività, indicando lo sportello” (Docente)

In un caso vengono appese delle locandine informative:

“Noi mettiamo una locandina dove invitiamo il tal giorno al centro di ascolto” (Pedagogista)

In un caso viene organizzata una riunione con i genitori dei ragazzi delle classi prime, per spiegare e far conoscere il servizio:

“Un’assemblea con le prime, con i genitori, noi di solito una prima riunione la facciamo sempre” (Docente)

Il momento della promozione del servizio è molto importante: se gli studenti non lo conoscono o i genitori non lo accettano il servizio sarà poco utilizzato durante l’anno. In questo giocano un ruolo molto importante anche i professori, primi mediatori tra gli studenti e lo sportello. In un Istituto, per far funzionare il servizio, è stato necessario organizzare un incontro di riprogettazione con genitori e docenti, per far sì che lo sportello non fosse più solo un’isola staccata dal contesto scolastico:

“C’è stato un grosso problema, come diceva lui, soprattutto a livello di docenti e quindi era molto difficile che i ragazzi accedessero perché era come se fosse un’isola a sé dentro alla scuola, io arrivavo lì ma non c’era una grossa comunicazione.. è stato difficile creare una sorta di rete.. quest’anno, un po’ perché abbiamo fatto un incontro di progettazione con i docenti e con i genitori e alcuni docenti più sensibili hanno presentato dentro alle classi la possibilità di accedere, i ragazzi stanno venendo molto di più con dei bisogni enormi quindi di fatto il grosso problema è stato quello” (Medico psicoterapeuta)

Obiettivi del servizio

Gli sportelli d’ascolto negli istituti secondari di I grado si pongono numerosi obiettivi. Il 100% degli sportelli (N = 32) si pone come obiettivo prevenire il disagio/promuovere il benessere psicologico degli studenti; l’84.4% dei servizi (N = 27) cerca di rispondere a difficoltà di integrazione nel contesto scolastico; il 71.9% (N = 23) dei servizi ha tra i suoi obiettivi collaborare con le famiglie per contrastare il disagio relazionale e fare orientamento/ri-orientamento; il 59.4% (N = 19) collabora con le famiglie per contrastare l’abbandono scolastico; il 50% (N = 16) ha tra gli obiettivi prevenire il disagio/promuovere il benessere psicologico dei genitori; il 40.6% (N = 13) offrire consulenza ed indirizzare ad altri servizi del territorio. Sei servizi (18.8%) rispondono “altro”, nello specifico: aiutare gli alunni a sviluppare abilità sociali utili a superare difficoltà individuali, collaborare con gli insegnanti nella gestione di difficoltà socio-affettive e relazionali degli alunni e dei gruppi classe, collaborare con le famiglie per contrastare il disagio in genere, coordinare insegnanti di sostegno ed educatori, integrare alunni BES (Bisogni Educativi Speciali).

Utenti del servizio

Il 100% degli sportelli (N = 32) è rivolto agli studenti, il 78.1% (N = 25) a insegnanti e genitori, il 50% (N = 16) a educatori e insegnanti di sostegno. Nel 6.2% dei casi (N = 2) è rivolto anche ad altri attori scolastici non specificati.

Il 90.6% degli sportelli (N = 29) si rivolge a tutti gli studenti, mentre il 6.3% (N = 2) è rivolto prevalentemente agli alunni dell'ultimo anno. Due servizi (6.3%) non rispondono.

Il questionario chiedeva inoltre di indicare un numero approssimativo di studenti che avessero usufruito del servizio nell'anno scolastico appena trascorso. Complessivamente, nel corso dell'anno scolastico 2013/2014, hanno avuto accesso agli sportelli di ascolto degli Istituti Secondari di I grado della Provincia di Parma, circa 1352 studenti. Nel 46.9% dei casi (N = 15) il numero degli studenti è rimasto lo stesso, nel 34.4% (N = 11) è aumentato rispetto all'anno precedente. Due Istituti (6.3%) non sanno compiere una stima di questi dati.

Dalle parole degli operatori si evince che gli sportelli nei loro Istituti sono rivolti agli studenti, ma la maggior parte sono aperti anche ai genitori e ai docenti:

“Queste 90 ore vengono utilizzate per uno sportello con le terze, al bisogno anche per alunni di prima e seconda, e anche per quanto riguarda i genitori, al bisogno e a richiesta.. quindi la scelta della scuola è stata quella di puntare sui ragazzi, sulla loro voglia di fare una chiacchierata con la psicologa” (Docente)

“Era rivolto in primis agli alunni e in seconda battuta ad insegnanti e genitori, è stato utilizzato in parte anche da insegnanti e genitori” (Psicologa)

“Arrivano allo sportello sia studenti che genitori” (Psicologa)

In un caso, la storia dello sportello sembra andare un po' controcorrente: inizialmente era aperto solamente per i docenti e solo in seguito, a fronte di una scarsa partecipazione di questi, l'utilizzo è stato allargato anche a studenti e genitori:

“All'inizio era un progetto rivolto agli insegnanti, che chiedevano appuntamento o singolarmente o in gruppo, poi nel tempo si è modificato il target perché si è aperto anche ai genitori e agli alunni [...] l'apertura agli alunni era una cosa di cui si parlava già all'inizio, ma l'impostazione iniziale era secondo la logica di rivolgersi ai docenti in quanto le persone che devono gestire le situazioni di relazione psicologica dentro alle classi, quindi le persone che hanno bisogno di aiuto e supporto per gestire le situazioni che non sempre sono preparati ad affrontare.. però diciamo che la richiesta, che era facoltativa, di utilizzo di questo servizio, è calata nel tempo da parte dei docenti e si è pensato di allargare ai genitori e agli alunni” (Docente)

In una realtà, l'operatrice ha strutturato uno sportello molto aperto, che prevede momenti di confronto con diverse figure professionali provenienti da vari servizi:

“In quelle ore ovviamente lo sportello è aperto agli studenti ma anche ai genitori e io ne ricevo tanti di genitori.. così come è aperto ai docenti, così come se devo fare un incontro con

la neuropsichiatria o con gli assistenti sociali o l'educatore, tutto viene preso lì [...]d'altronde mi è veramente impossibile pensare a uno sportello almeno come l'ho impostato io, che non coinvolga genitori docenti e neuropsicologi, assistenti sociali ecc..” (Psicopedagogista)

In un solo caso, lo sportello è rivolto esclusivamente agli studenti: i genitori infatti possono usufruire di un altro servizio messo a disposizione dal Comune:

“Solo per gli studenti, il progetto non prevede l'accesso ai genitori perché loro hanno a disposizione l'Infogiovani del Comune” (Docente)

Tipo di accesso al servizio

Il 65.6% degli sportelli (N = 21), funziona su prenotazione scritta degli studenti, tramite l'uso di una “cassettina della posta” o di un quaderno degli appuntamenti dove scrivere il proprio nome. Nel 28.1% (N = 9) dei casi, sono gli insegnanti a inviare il ragazzo allo sportello; nel 25% (N = 8) gli studenti possono accedere liberamente durante gli orari stabiliti e nel 12.5% degli sportelli (N = 4) l'accesso è regolato tramite appuntamento telefonico. Due servizi (6.2%) non rispondono.

Le modalità di accesso descritte dagli operatori nel focus group sono due. La prima, come già emerso dal questionario, è la prenotazione scritta degli studenti, tramite un'agenda:

“Io ho proprio l'incarico di funzionare su prenotazione, c'è una lista, un diario e su prenotazione gli alunni interessati..” (Psicologa)

La seconda tramite la mediazione di un insegnante:

“Io faccio in qualche modo da filtro, lo dicono a me e io parlo con la psicologa” (Docente)

L'autorizzazione dei genitori

Il 71.9% degli Istituti (N = 23) richiede l'autorizzazione dei genitori, il 25% (N = 8) non la richiede e uno sportello (3.1%) non risponde.

I motivi della richiesta/non richiesta dell'autorizzazione sono svariati. Nel 43.4% dei casi (N = 10) l'autorizzazione viene richiesta in quanto gli alunni sono minorenni e necessitano dell'autorizzazione di chi ne esercita la patria potestà; in un caso (4.3%) l'autorizzazione viene richiesta in quanto lo sportello è gestito da una psicologa che, per regolamentazione del proprio albo, non può ricevere minorenni senza il consenso dei genitori. In due casi (8.6%) l'autorizzazione viene richiesta per favorire un rapporto di collaborazione tra scuola e famiglie. L'autorizzazione viene inoltre richiesta per evitare fraintendimenti e rimostranze da parte dei genitori (4.3%, N = 1), per una questione di privacy (4.3%, N = 1), perché è giusto che i genitori autorizzino (4.3%, N = 1) e per regolamento interno dell'Istituto (4.3%, N = 1). Altri istituti invece non richiedono l'autorizzazione dei genitori (N = 8): nella maggior parte dei casi (50%, N = 4) il motivo è la preventiva accettazione da parte dei genitori del progetto di sportello, che quindi non obbliga l'Istituto a chiedere l'autorizzazione nel momento in cui gli alunni decidano di accedere.

Un Istituto (12.5%, N = 1) reputa sufficiente l'accettazione da parte dei genitori del POF, in cui è inserito il progetto di sportello. In un caso (12.5%, N = 1) l'autorizzazione non viene richiesta in quanto nello sportello non viene proposto un percorso psicoterapeutico e in un altro caso (12.5%, N = 1) in quanto si tratta solo di un tutoraggio educativo che segue altre attività di tipo laboratoriale.

Nell'86.9% dei casi (N = 20), l'autorizzazione è chiesta a inizio anno, a tutti gli studenti. In tre casi (13%), l'autorizzazione viene richiesta nel momento in cui l'alunno decide di accedere al servizio di sportello d'ascolto.

Dal focus group emerge che tutti gli Istituti richiedono l'autorizzazione dei genitori. La modalità più utilizzata è quella della distribuzione di un'informativa. Il genitore che non volesse accordare il consenso al figlio, deve darne comunicazione. Questo tipo di modalità è stata adottata come una sorta di escamotage per far avere l'autorizzazione a più studenti possibili, in quanto lo sportello è considerato un servizio importante:

"Noi facciamo l'opposto, nel senso che informiamo che si apre lo sportello ed eventualmente i genitori che non vogliono... nel senso che, è una figura che ormai fa parte della scuola quindi l'autorizzazione non viene chiesta, però i genitori sono informati" (Docente)

"Per diversi anni, quando si è aperto il servizio, abbiamo chiesto l'autorizzazione scritta poi abbiamo deciso di dare comunicazione scritta e le famiglie che non sono d'accordo ce lo scrivono.. anche perché, ragionando, se un ragazzino chiede di accedere al servizio sicuramente ne ha bisogno, un genitore.. assumersi la responsabilità di impedire al figlio.. ci sono delle famiglie che sono disastrose o che hanno dei pregiudizi molto forti quindi, non so, abbiamo fatto questo tipo di ragionamento" (Docente)

Questo tipo di autorizzazione, basata sul silenzio assenso, preoccupa gli operatori:

"Io volevo un consenso vero ma il dirigente ha ritenuto che la scuola si assumesse la responsabilità del progetto, quindi avevamo dato comunicazione specificando che si poteva non essere d'accordo, quindi ci siamo comportati in quel modo lì, anche se è stato un argomento dibattuto perché il discorso della privacy e del consenso è spinoso" (Medico psicoterapeuta)

"Quasi tutti gli psicologi che vengono sospesi dall'ordine vengono sospesi per questa ragione, non hanno il consenso dei genitori" (Psicologa)

"Poi noi siamo vincolati per problemi di privacy ad averla.. forse sarebbe il caso di riflettere su questa cosa.. davvero, quando lo sportello è nella scuola.. dovrebbe essere una buona pratica" (Psicologa)

In tre Istituti invece, si procede per vie più classiche, ovvero la distribuzione di un'informativa che deve essere riconsegnata con la firma dei genitori:

"Sì, i nostri alunni per poter accedere devono avere una liberatoria dei genitori che firmano, altrimenti non possono accedere allo sportello" (Docente)

"Se c'è lo psicologo, prima si chiede l'autorizzazione firmata dai genitori e dopo possono ac-

cedere” (Psicologa)

I casi in cui i genitori non accordano il consenso sono pochi e i motivi sono rintracciabili in una scarsa conoscenza del servizio:

“Succede che il ragazzo vuole venire e la famiglia ha messo di no e allora si spiega [...] perché molte volte dicono di no perché non sanno e allora poi si spiega.. molti per paura mettono di no” (Pedagogista)

“I no sono pochissimi, una netta minoranza, forse mi permetto di dire le famiglie straniere di prima generazione perché non hanno bene idea del senso del servizio” (Psicologa)

In entrambi i casi (autorizzazione firmata e silenzio assenso), i moduli vengono consegnati a inizio anno e non nel momento in cui il ragazzo chiede di accedere. Questo per una maggiore tutela della privacy:

“Per quello che riguarda l’autorizzazione, secondo me avevamo discusso il fatto di chiederla nel caso della richiesta.. ma forse è stata scelta la strada di darla a tutti perché in questo modo così le famiglie non sanno neanche se poi i ragazzi decidono di accedere allo sportello, mentre invece nel caso uno la chiede quando vuole andare.. in qualche modo viene più tutelata la privacy” (Psicopedagogista)

Nonostante questo tentativo di salvaguardare la privacy degli alunni, alcuni operatori sono convinti che i ragazzi delle Secondarie di I grado siano in un periodo dello sviluppo in cui condividono ancora i loro problemi con i genitori, a differenza degli adolescenti più grandi:

“Nella nostra fascia di età secondo me i ragazzi ne parlano con i genitori, molti dicono ‘sono andato perché ho problemi con la mia amica, problemi di amicizie o conflitti all’interno della classe’ [...] forse perché sanno che il genitore non dice subito ‘oddio che problemi hai?’ ma il genitore pensa che ha litigato con l’amica o si sente escluso.. quindi secondo me in molti casi ne parlano con i genitori mentre crescendo probabilmente lo dicono meno” (Docente)

“Io penso che alcuni ne parlino e altri no, certo è che quando io vedo la necessità di contattare il genitore, io faccio sempre una cosa, chiedo l’autorizzazione al ragazzo, e non ce n’è uno che non me la da..” (Psicopedagogista)

Problematiche per cui si accede allo sportello d’ascolto

Il 93.7% degli sportelli (N = 30) si occupa di problematiche legate alle relazioni con i compagni di classe, l’87.5% (N = 28) di difficoltà individuali, il 68.7% (N = 22) di relazioni con i genitori, il 59.3% (N = 19) di relazioni con i docenti, il 46.8% (N = 15) di problematiche relative all’apprendimento e il 37.5% (N = 12) di orientamento. Due servizi (6.2%) non rispondono e due (6.2%) rispondono “altro”, nello specifico “condividere i successi” (3.1%) e “motivazione allo studio” (3.1%).

Gli operatori riferiscono anche di accessi per motivazioni più gravi, come per esempio: depressione, anoressia, cyber bullismo, autolesionismo, separazioni dei genitori ecc..

Sia negli accessi per motivi più gravi che in quelli per motivi meno gravi, gli operatori non sottovalutano mai la situazione, consapevoli del fatto che il ragazzo sta portando un vissuto drammatico, anche se nell'interpretazione dell'adulto può non sembrare tale:

“Io comunque le tematiche con le quali i ragazzi vengono allo sportello non mi sento di ridurle” (Psicopedagogista)

“Io sulle tematiche volevo dire questo [...] il vissuto del ragazzo è assolutamente drammatico, ti sta portando un problema che in quel momento è del tutto drammatico, anche se secondo la lettura dell'adulto non lo è” (Psicologa)

Invii a servizi esterni

Non sempre gli sportelli, per disponibilità oraria, mission e professionalità presenti, sono in grado di farsi carico di tutte le situazioni problematiche portate dai ragazzi. Per questo è importante che vi sia un raccordo con i servizi territoriali, che possono farsi carico di queste situazioni che vanno oltre le capacità e la mission del servizio di ascolto scolastico. Interrogati sulla questione, il 50% dei servizi (N = 16) afferma di non avere un vero e proprio raccordo con i servizi del territorio, ma che dipende molto dalla complessità delle situazioni che si presentano; il 18.8% (N = 6) si raccorda periodicamente con i servizi territoriali, il 12.5% (N = 4) si raccorda ma anche in questo caso dipende dalla complessità delle situazioni; il 15.6% (N = 5) non ha nessun rapporto con i servizi territoriali e un servizio (3.1%) non risponde.

Alcuni docenti intervenuti nel focus group hanno raccontato di essersi rivolti a servizi esterni, nei casi in cui lo hanno ritenuto necessario. Il raccordo con questi servizi dipende quindi dalla complessità della situazione che si presenta:

“Quest'anno abbiamo avuto un problema ed è intervenuto anche il direttore delle Pedemontana sociale” (Docente)

“C'è sempre questa realtà dell'Infogiovani quindi se vengono fuori problemi più grossi vengo seguito in altro modo” (Docente)

“Io ho utilizzato diverse volte l'invio a servizi del centro per le famiglie e al CAGE dove c'erano situazioni che avevano bisogno di un intervento che non potevo fare io” (Docente)

4.1.4 Monitoraggio e valutazione

Strumenti di registrazione dell'utenza

Il 40.6% dei servizi (N = 13) non possiede nessun tipo di strumento per registrare gli utenti; il 37.5% (N = 12) possiede strumenti personalizzati; il 15.6% (N = 5) usa strumenti standardizzati. Due servizi (6.3%) non rispondono.

Incontri di équipe

Il 65.6% (N = 21) effettua incontri di équipe in cui si discute dell'andamento del progetto; nel 31.2% (N = 10) si discute di casi specifici; nel 28.1% (N = 9) ci si confronta sulle prassi. Nel 6.2% (N = 2) l'équipe è supervisionata e, nel 9.3% dei servizi (N = 3) non si effettua nessun incontro di équipe. Un servizio (3.1%) non risponde.

Per quanto riguarda la periodicità di queste riunioni di équipe (N = 28), il 39.2% (N = 11) le svolge a inizio e fine incarico: il 39.2% (N = 11), occasionalmente secondo le esigenze; il 10.7% (N = 3) periodicamente, tre o quattro volte l'anno; il 3.5% (N = 1) mensilmente. Due servizi (7.1%) rispondono "altro", nello specifico: durante la commissione agio (3.5%, N = 1) e a fine incarico (3.5%, N = 1).

Dai focus group emerge che la periodicità degli incontri varia in base ai progetti all'interno dei quali il servizio di sportello è inserito. Il Progetto Telemaco, per esempio, propone incontri di équipe mensili per gli operatori coinvolti, che sono considerati una grande risorsa dagli operatori stessi:

"Nelle attività che posso svolgere per l'Orizzonte, io ritengo che il punto di forza sia far parte di un équipe, noi siamo un'équipe di 7 professionisti, ognuno di noi segue una scuola e uno sportello ma noi mensilmente ci incontriamo per le riunioni di équipe e quindi c'è un costante scambio di informazioni e sostegno reciproco che quindi.. il lavoro di gruppo per me è fondamentale" (Psicologa)

Il Progetto Teseo, invece, non prevede incontri di équipe: gli operatori si vedono solo una volta l'anno in un incontro che però non è configurato come un'équipe o una supervisione:

"Ci vediamo una volta l'anno, ma non è proprio una supervisione" (Docente)

Le operatrici del Teseo esplicitano il bisogno di maggiori occasioni in cui confrontarsi tra di loro, per non sentirsi così sole nel lavoro quotidiano:

"Io ho sentito il bisogno di un maggior confronto e magari di situazioni di confronto un po' chettino più programmate, previste" (Docente)

"Diciamo che c'è il rischio di lavorare in solitudine.. noi tecnici dello sportello.. ma dove è molto consolidato il progetto va molto bene però noi tecnici dello sportello lavoriamo da soli" (Psicopedagoga)

Oltre a questi due progetti Comunali, una delle operatrici fa parte dell'associazione "Il ruolo Terapeutico di Parma". La prassi di questa associazione è quella di prevedere incontri di équipe a cadenza quindicinale/mensile:

"Credo sia fondamentale il lavoro di equipe che c'è dietro, perché io faccio parte di un'associazione e una volta ogni 15 giorni o una volta al mese facciamo degli incontri, sia con l'altra dottoressa che viene allo sportello delle superiori, di supervisione e confronto e credo che sia fondamentale" (Medico psicoterapeuta)

Nei restanti servizi, che sono gestiti direttamente dalle scuole, il confronto avviene solitamente tra l'o-

peratore di sportello, i docenti (prevalentemente quelli referenti) e il Dirigente scolastico:

“Sono 10 anni che c’è la stessa persona, lei si confronta sempre con i vari insegnanti, soprattutto con me che sono la funzione strumentale, poi il Dirigente che non è sempre lo stesso ma ha mantenuto la stessa attenzione sul progetto” (Docente)

“In questa parte del mio lavoro ho trovato molto aiuto da alcuni insegnanti che hanno una sensibilità molto attenta sul tema dello sportello, quindi l’unico confronto è con il Dirigente e con alcuni insegnanti molto attenti a questa opportunità” (Psicologa)

Confronto/collaborazione con altri servizi territoriali

Il 46.9% dei servizi (N = 15) prevede momenti di confronto occasionali, secondo le esigenze; il 25% (N = 8) non ha alcun tipo di raccordo con i servizi del territorio; il 9.4% (N = 3) si confronta periodicamente, a inizio e fine incarico; il 6.3% (N = 2) periodicamente, 3-4 volte l’anno; un servizio (3.1%) lo fa mensilmente e un servizio (3.1%) risponde “altro”, nello specifico “in occasione della commissione agio”. Due servizi (6.3%) non rispondono.

È stato inoltre chiesto di specificare quali sono i servizi con cui gli sportelli tessono relazioni. Gli Istituti citano: servizi sociali (63.6%, N = 14), AUSL (31.8%, N = 7), Amministrazione locale (22.7%, N = 5), servizi educativi territoriali (18.1%, N = 4), neuropsichiatria Infantile (13.6%, N = 3), Centro per le famiglie (9.1%, N = 2), Centro Giovani (9.1%, N = 2), Centro Adolescenza e Giovane Età (CAGE; 9.1%, N = 2), oratorio (4.5%, N = 1), centri di supporto allo studio (4.5%, N = 1), Piani di Zona (4.5%, N = 1). Le finalità per le quali gli sportelli si raccordano con questi servizi del territorio sono: promuovere il successo formativo dei ragazzi, contrastare il disagio e discutere di casi particolarmente difficili che si sono presentati allo sportello (in questo ultimo caso, soprattutto per quanto riguarda i servizi sociali e la neuropsichiatria infantile).

Le esperienze degli operatori mostrano una scarsa collaborazione con i servizi esterni. Solo in due Istituti sono previsti momenti di confronto:

“Dov’è possibile, dentro al progetto, sono previste alcune ore, poche, di tavolo istituzionale con i referenti dell’area disagio, la neuropsichiatria, i servizi territoriali.. ed è molto utile, dov’è possibile, altrimenti sono più estemporanei” (Psicologa)

“Noi nella nostra scuola abbiamo la commissione agio che si riunisce una volta al mese di cui fa parte la pedagoga, i servizi sociali, i responsabili dei CAG, tutte le figure che si occupano dei ragazzi, e quello è un altro momento in cui cerchiamo di raccordarci sulle problematiche” (Docente)

Valutazione dei servizi

Il 71.8% (N = 23), prevede una valutazione con relazione finale del responsabile dello sportello; il 21.8% (N = 7), prevede una valutazione con confronto a voce; il 15.6% (N = 5) con relazione degli operatori

dello sportello; solo il 12.5% (N = 4) utilizza questionari standardizzati. Il 9.3% dei servizi (N = 3) non prevede nessun tipo di valutazione e un servizio (3.1%) non risponde. Il 67.8% dei dati raccolti (N = 19) sono resi noti all'Istituto Scolastico; il 46.4% (N = 13) sono utilizzati per la progettazione/riprogettazione delle attività di sportello; il 32.1% (N = 9) restano ad uso interno dello sportello; il 21.4% (N = 6) sono resi noti ai referenti dei servizi territoriali se è utile per il benessere del ragazzo; il 10.7% (N = 3) sono divulgati ai Piani di Zona distrettuali e il 7.1% (N = 2) vengono pubblicati in forma aggregata (es. sul sito della scuola, nei rapporti di autovalutazione).

In una delle scuole in cui è presente il Progetto Teseo, viene organizzato un incontro di restituzione con i genitori:

“Quando possibile, però sarebbe buona norma farlo sempre, a fine anno prevediamo un incontro di restituzione ai genitori delle classi seconde perché soprattutto alle classi seconde è rivolto il progetto, o meglio, la quota maggiore del progetto. Nel corso di questa restituzione si parla di ciò che è arrivato allo sportello, quindi viene restituito ai genitori ciò che è parte dei bisogni dei propri figli. Poi a partire dai bisogni particolari, si inquadrano certe tematiche all'interno di una cornice più generale in modo da dare ai genitori un senso che sia anche di tipo pedagogico o psicologico evolutivo” (Psicologa)

Il **Progetto Teseo** prevede inoltre la somministrazione agli studenti di un questionario di gradimento sulle diverse attività del progetto. Le operatrici però, si sentono a disagio a somministrare il questionario ad un utente che ha appena usufruito dello sportello: lo somministrano quindi dopo le attività laboratoriali. I ragazzi si ritrovano così a rispondere anche a domande sullo sportello, senza necessariamente esserci (ancora) andati:

“C'è anche un modello standardizzato di questionario, abbiamo sia l'uno che l'altro, c'è una domanda anche relativa allo sportello [...] quindi di fatto noi somministriamo questo questionario a fine del laboratorio e non alla fine dell'anno scolastico quando si è già concluso anche lo sportello.. qual è l'incongruenza? È che il questionario che presenta una serie di domande, poche, però ci sono, sul laboratorio, ha anche qualche domanda sullo sportello, e i ragazzi devono rispondere prima ancora di aver avuto accesso, questa è l'incongruenza” (Psicologa)

“Perché il questionario sullo sportello deve essere consegnato a fine anno, a me onestamente non piaceva molto l'idea di proporre ad un ragazzo che è venuto poche volte a parlare.. propinarli un questionario” (Psicopedagoga)

Un'altra prassi comune è quella della relazione finale restituita al collegio docenti:

“Noi abbiamo il momento finale nel collegio docenti, io faccio la restituzione delle attività dell'agio e quindi parlo anche dello sportello, una relazione con numeri e tematiche” (Docente)

“Abbiamo un incontro iniziale e poi alla fine abbiamo un report con i dati e poi anche un incontro di verifica con gli insegnanti.. dati sia numerici che le tematiche” (Pedagoga)

In un Istituto, la restituzione viene fatta solo agli insegnanti interessati:

“C’è stato un momento di restituzione agli insegnanti interessati, con i docenti e referenti di progetto più quelli interessati sulle classi, dove però è stato esplicitato chi è venuto allo sportello, se c’era affluenza rispetto alle classi, modalità di utilizzo e le questioni emerse in generale, qualche punto saliente alla fine come invito anche a migliorare [...] quindi è stato un lavoro di massima.. se si può chiamare restituzione, comunque un report sulle attività” (Psicologa)

In un Istituto, infine, non viene fatto nessun tipo di valutazione né di restituzione:

“Non viene restituito niente.. anche a livello di colleghi, non c’è un momento ufficiale” (Docente)

4.1.5 Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto

Gli operatori hanno discusso di come lo sportello sia integrato o meno nelle scuole e degli atteggiamenti di insegnanti e alunni. Negli Istituti dove sono presenti i progetti Teseo e Telemaco, le operatrici descrivono in modo positivo il modo in cui lo sportello si è integrato nella cultura scolastica. Questo è riscontrabile dagli atteggiamenti di docenti e studenti:

“Lo sportello è un punto di riferimento” (Pedagogista)

“Dipende un po’ anche dall’insegnante, come l’insegnante parla ai ragazzi dello sportello, perché ad esempio in queste due scuole a me accade esattamente l’opposto, cioè vengo un po’ ripresa dagli studenti stessi se non li chiamo.. perché magari si sono prenotati e magari è successo qualcosa quella mattina per cui salta la prenotazione.. capisco che questa cosa da molto fastidio ai ragazzi, loro ci tengono” (Psicopedagogista)

“Credo dipenda anche dalla struttura dello sportello, prima qualcuno ha detto che lo sportello è un po’ un’isola, i ragazzi lo percepiscono e anche i genitori, quando invece è radicato nella scuola, come da noi, quindi è presente con costanza, quella mattina è dedicata allo sportello, con una regolarità anche di anni, allora i ragazzi e anche le famiglie lo digeriscono in questo modo, come una opportunità che la scuola offre per il loro benessere.” (Psicologa)

Il sostegno degli insegnanti e la continuità temporale sono due requisiti fondamentali per far sì che il servizio si radichi nella cultura scolastica e venga accettato da tutti, alunni, genitori e insegnanti compresi.

La collaborazione degli insegnanti è fondamentale per rompere le resistenze iniziali dei ragazzi che poi, una volta provato, vogliono tornare allo sportello:

“La cosa che colpisce è che l’anno scorso sono arrivati un certo numero di ragazzi da una classe, una classe un po’ difficile e quindi un’insegnante si era fatta un po’ promotrice.. moltissimi quest’anno hanno richiesto di nuovo, mantenendo un appuntamento anche da un anno

all'altro, una continuità di pensiero su quello che ci eravamo detti, quindi credo che sfatata un attimo la cosa, dopo vogliono immediatamente tornare” (Medico psicoterapeuta)

In una scuola la situazione sembra essere molto più critica: il servizio di sportello non ha trovato accoglienza da parte dei docenti e quindi nemmeno da parte degli alunni. Gli atteggiamenti negativi sono evidenti, anche a causa del diverso “linguaggio” parlato da psicologi e insegnanti:

“Per molti è ancora visto come il luogo per chi ha problemi seri, psichiatrici [...] visto così dai ragazzi ma condizionati.. c'è uno schema mentale, condizionati dagli adulti” (Docente)

“Il fatto che questo servizio sia stato lasciato un po' perdere dagli insegnanti a mio avviso è dovuto al fatto che non c'era un linguaggio condiviso nel senso che la psicoterapeuta si concentrava sugli aspetti psicologici ed affettivi, non tenendo nella giusta considerazione l'apprendimento, gli insegnanti d'altra parte erano molto più concentrati sull'apprendimento e sottovalutavano certe dinamiche che vanno ad interferire con la motivazione ecc. quindi questa difficoltà a capirsi” (Docente)

Per questo docente sono gli adulti a condizionare il pensiero degli studenti e hanno un ruolo fondamentale nella promozione del servizio all'interno della scuola.

4.1.6 Il valore aggiunto dello sportello a scuola

Agli operatori è stato chiesto qual è il valore aggiunto di avere lo sportello di ascolto dentro alla scuola. Tutti gli operatori convengono sul fatto che sia un servizio fondamentale:

“Io penso che le scuole proprio non ne possano fare a meno, non devono farne a meno” (Psicopedagogista)

I motivi sono molteplici: in primis, lo sportello è un modo della scuola di interessarsi ai ragazzi dal punto di vista umano e non solo dal punto di vista scolastico/formativo. Questa volontà è però spesso scollata dalle prassi educative dei docenti, interessati solamente agli aspetti dell'apprendimento scolastico:

“Un valore aggiunto è che la scuola dovrebbe con lo sportello dare un segnale di attenzione verso la persona, cioè verso la crescita della persona e la sua complessità e non solo gli aspetti dell'apprendimento [...] c'è uno scollamento con quella che poi è la prassi educativa dei docenti, nel senso che bisognerebbe andare tutti nella stessa direzione, muoversi in modo coerente” (Docente)

Gli operatori vedono nello sportello una delle poche occasioni che i ragazzi hanno di confrontarsi con un adulto competente che non faccia parte della loro famiglia

“C'è un bisogno molto forte dei ragazzi di confrontarsi con un adulto che è percepito come un adulto competente ma non è insegnante né genitore, è una persona di fiducia” (Psicologa)

La fascia di età della scuola secondaria di I Grado è delicata, messa sempre più a dura prova dalle sfide della società. Lo sportello d'ascolto è quindi una risorsa, uno strumento di prevenzione per fare fronte a quelle situazioni stressanti che giorno dopo giorno possono diventare problema:

“La scuola media abbraccia un utenza che attraversa un’età molto delicata, e quindi questa già per me sarebbe una ragione valida. Dai 12 ai 14 anni i ragazzi attraversano insomma dei momenti molto delicati, e poi perché la società è diventata sempre più complessa e sempre più difficile, i bisogni sono diffusi, non sono più sporadici, vuoi per le separazioni, vuoi per le difficoltà economiche, vuoi perché anche nelle famiglie dove apparentemente di problemi non ce ne sono si ritrovano delle situazioni legate alla forte paura di deludere i genitori, alla forte difficoltà di crearsi una identità che sia in qualche modo conforme alle aspettative dei genitori, anche questi non mi sembrano problemi da poco.. e allora il valore dovrebbe essere quello della prevenzione, prevenzione di problemi sempre più cristallizzati andando avanti con l’età” (Psicologa)

Secondo gli operatori, gli studenti di I grado, a differenza dei compagni più grandi, sarebbero più disponibili nei confronti delle figure adulte, soprattutto dei genitori. Lo sportello in questo senso è anche un mettersi a disposizione da parte di un adulto, per far crescere la consapevolezza dei ragazzi che possono essere ascoltati, consolidando quella fiducia che sembra la premessa per potere continuare a ricercare il sostegno delle figure adulte anche nella fase seguente dell'adolescenza:

“Io penso che se i ragazzi alle medie sperimentano il piacere di essere ascoltati magari un domani, quando sono alle superiori, vanno a ricercare questo tipo di esperienza” (Psicopedagogo)

“È l’età della fiducia, della possibilità di aprirsi alle figure di riferimento, rispetto alle superiori che se gli dici ‘ne parliamo con i genitori’ ci vuole un tempo più lungo, lì è più immediato il fatto che, non in tutti i casi, ma spesso c’è questa tendenza più rapida a dire sì” (Medico psicoterapeuta)

Oltre ad essere importante per gli studenti, lo sportello è importante anche per i docenti, che trovano il supporto di un professionista nella gestione delle situazioni quotidiane:

“Per me è un tassello importante per gli insegnanti, avere un aiuto di una persona che ha delle competenze che io non ho, anche se negli anni veramente ne acquisiamo, per forza, però ti senti supportato da un confronto [...] per me è molto importante è un valore aggiunto” (Docente)

4.1.7 Cosa fare per migliorare il servizio

A conclusione del focus group, gli operatori hanno fornito consigli e suggerimenti per migliorare il servizio di sportello di ascolto. I consigli vertono su diversi punti: una maggiore disponibilità oraria per consentire a tutti gli studenti che ne fanno richiesta di accedere al servizio:

“Fare in modo che nessuno debba rinunciare a un appuntamento perché è sicuramente spiacevole quando a un ragazzo viene detto non ci sono più ore, perché il bisogno di ascolto rimane, quindi fare in modo a più livelli che non si verifichi questa condizione per cui qualcuno rimane senza” (Psicologa)

Prevedere momenti strutturati e frequenti di confronto e back-office, dove poter condividere le pratiche con i colleghi, trovare sostegno nelle situazioni di difficoltà ed eventualmente apportare modifiche alle prassi utilizzate:

“Potrebbe essere utile invece prevedere dei momenti di confronto e scambio strutturati” (Psicologa)

“Questi progetti prevedono soprattutto delle ore di front office, dove si è sul lavoro e pochi di back office ovvero progettazione, riprogettazione” (Psicologa)

Aprire lo sportello anche ai docenti (nei servizi in cui ciò non avviene), perché attraverso momenti di confronto e consulenza con gli operatori possano aumentare le loro competenze nella gestione di situazioni problematiche e di disagio, che spesso sono affrontate dai docenti senza altro supporto che il buon senso e la buona volontà:

“Credo che una cosa veramente seria sarebbe quella di prevedere anche ore per i docenti che quando vengono ad occuparsi di queste cose, normalmente lo fanno per loro buona volontà e invece mi sembrerebbe giusto prevederle all'interno del mansionario, no? Anche la relazione e il confronto con l'operatore, riconosciuto possibilmente” (Docente)

“Istituzionalizzare” la figura dello psicologo a scuola, al fine di integrarlo nella cultura e nell'organizzazione scolastica, evitando che lo sportello resti un servizio isolato:

“La figura dello psicologo dovrebbe essere istituzionalizzata, anche perché se no si rischia di rimanere un'isola e invece nelle scuole in cui è istituzionalizzato lo sportello è richiestissimo quindi questo collegamento penso che sia molto importante, per creare fiducia anche” (Docente)

Infine, prevedere degli incontri tra i Dirigenti, in modo che possano coordinarsi e confrontarsi al fine di attivare e mantenere in salute questi servizi:

“Non sarebbe male magari anche un coordinamento dei dirigenti, un momento in cui appunto sintonizzarsi e coordinarsi sul favorire e attivare questo tipo di esperienze” (Psicologa)

4.2 Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di I grado

4.2.1 Il campione di riferimento

Sono stati compilati un totale di 590 questionari, rappresentativi del 5.3% della popolazione studentesca provinciale totale (N = 11.106). Hanno aderito alla somministrazione 10 Istituti Secondari di I grado su 59 presenti nel territorio (Tabella 32).

Tabella 32 - Istituti Secondari di I grado che hanno aderito alla ricerca

Istituto	N° compilati
"Pigorini" - Fontanellato	85
Edmondo De Amicis - Medesano	64
Albertelli Newton - Parma	70
"Falcone e Borsellino" - Torrile	48
IC Busseto - Busseto	44
"Arturo Toscanini" - Parma	56
"Frà Salimbene" - Parma	72
"Giuseppe Verdi" - Parma	64
"Giacomo Puccini" - Parma	76
"Malpeli" - Parma	11
Totale	590

Il campione è composto nel 52.7% da maschi (N = 311) e nel 47.3% da femmine (N = 279).

L'età media dei partecipanti è 12.19 anni, con un range che va da 10 a 15 anni. Per necessità metodologiche, le analisi sono state eseguite raggruppando gli studenti in tre classi d'età: Classe 1 (10-11 anni), Classe 2 (12 anni), Classe 3 (13-15 anni; Tabella 33).

Tabella 33 - Età degli studenti partecipanti

Età	N		
10 anni	9	Classe 1	
11 anni	149		26.8% (N = 158)
12 anni	200	Classe 2 33.9% (N = 200)	
13 anni	191	Classe 3	
14 anni	35		39.3% (N = 232)
15 anni	6		

4.2.2 Lo Sportello di ascolto

Conoscenza dello sportello di ascolto

È stato chiesto agli studenti se sapessero cos'è uno sportello di ascolto o punto di ascolto. Hanno risposto alla domanda 587 studenti (99.4%). Il 57.1% ha risposto sì (N = 335). Le femmine sanno della presenza dello sportello nel 61.2% dei casi (N = 170) e i maschi nel 53.4% dei casi (N = 165). Non si rilevano differenze significative tra i due gruppi. Gli studenti della Classe 3 sono a conoscenza dello sportello in maniera maggiore rispetto agli altri (Tabella 34).

Tabella 34 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza dello sportello (valori assoluti e %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età			Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	
Si	70	105	160	335
	44.3%	53%	69.3%	57%
No	88	93	71	252
	55.7%	47%	30.7%	42.9%
Totale	158	198	231	587
	100%	100%	100%	100%

Presenza dello sportello all'interno della scuola

È stato chiesto ai ragazzi se all'interno del loro Istituto scolastico fosse presente un servizio di sportello di ascolto/punto di ascolto. In tutti gli Istituti coinvolti tranne uno ("Giuseppe Verdi"), è effettivamente presente uno sportello di ascolto. Su 587 rispondenti (99.4% del totale), il 40.5% (N = 238) afferma che all'interno del proprio Istituto vi è uno sportello di ascolto, l'11.6% (N = 68) afferma che non vi è alcuno sportello mentre, il 47.9% (N = 281) risponde che non sa se c'è o meno.

La conoscenza degli studenti riguardo la presenza dello sportello all'interno della propria scuola varia da Istituto a Istituto: il range va dal 9.1% al 93.8% (Tabella 35).

Tabella 35 - Conoscenza dello sportello nei diversi Istituti (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno sportello di ascolto/punto di ascolto?	Scuola									
	Pigorini Fontanellato	Edmondo De Amicis Medesano	Albertelli Newton	Falcone e Borsellino - Torrile	IC Busseto	Arturo Toscanini	Giuseppe Verdi	Giacomo Puccini	Malpeli	Frà Salimbene
Sì	26 30.6% _A	12 19.4% _A	43 61.4% _A	45 93.8% _A	16 36.4% _A	42 75% _A	28 44.4%	11 14.5% _A	1 9.1% _A	14 19.4% _A
No	25 29.4%	8 12.9%	1 1.4%	1 2.1%	6 13.6%	0 0%	15 23.8% _A	5 6.6%	1 9.1%	6 8.3%
Non lo so	34 40%	42 67.7%	26 37.1%	2 4.2%	22 50%	14 25%	20 31.7%	60 78.9%	9 81.8%	52 72.2%
Totale	85	62	70	48	44	56	63	76	11	72

A: Percentuale di risposte corrette

Non ci sono differenze di genere rispetto alla conoscenza dello sportello. Per quanto riguarda l'età, si evidenziano differenze significative tra le classi. Nello specifico, gli studenti della Classe 3 sanno dell'esistenza dello sportello a scuola in modo maggiore rispetto agli altri (Tabella 36).

Tabella 36 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza della presenza o meno dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età			Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	
Sì	43 27.2%	81 40.9%	114 49.4%	238 40.5%
No	17 10.8%	18 9.1%	33 14.3%	68 11.6%
Non lo so	98 62%	99 50%	84 36.4%	281 47.9%
Totale	158 100%	198 100%	231 100%	587 100%

Utilizzo del servizio di sportello

Agli studenti che hanno detto di conoscere lo sportello è stato chiesto se hanno mai usufruito del servizio. Dei 238 studenti che hanno risposto, solo il 29.4% (70) dichiara di averne usufruito. Nel complesso, ha usufruito del servizio di sportello di ascolto l'11.8% del campione totale.

Si rileva una differenza di genere: le femmine hanno usufruito dello sportello in maniera maggiore rispetto ai maschi (Tabella 37).

Tabella 37 Distribuzione per genere rispetto all'utilizzo dello sportello (valori assoluti e %)

Sei mai andato/a allo sportello?	Genere		Totale
	Femmina	Maschio	
Si	42	28	70
	35.6%	23.3%	29.4%
No	76	92	168
	64.4%	76.6%	70.5%
Totale	118	120	238
	100%	100%	100%

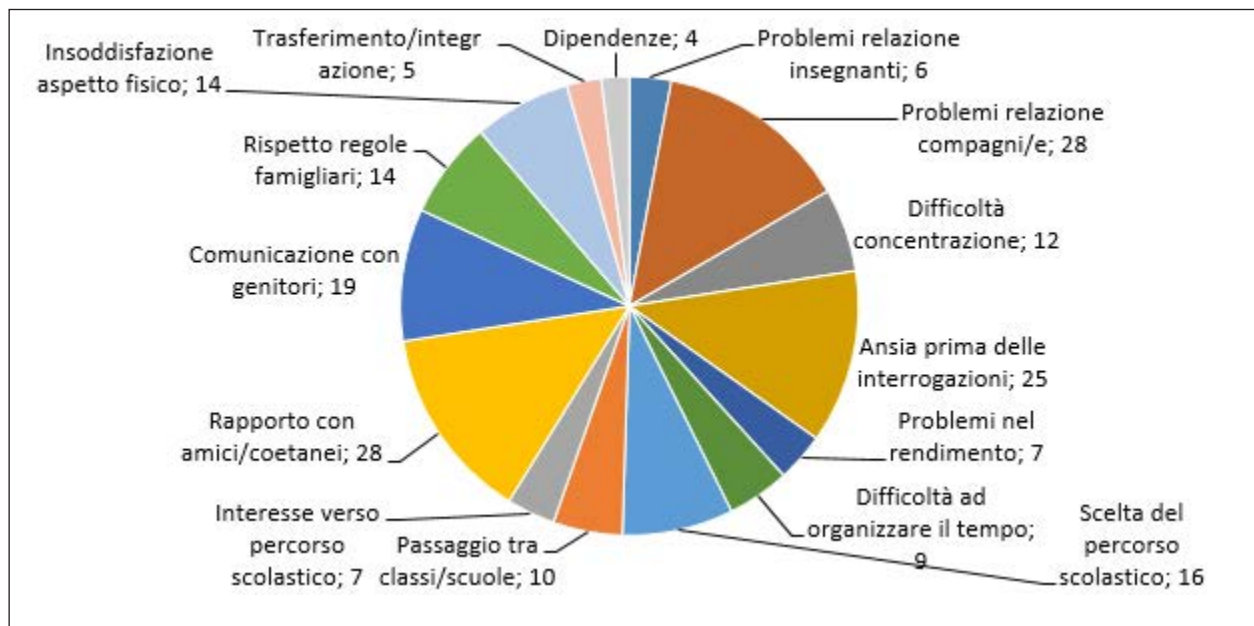
Per quanto riguarda la distribuzione rispetto all'età, gli studenti della Classe 1 hanno usufruito dello sportello in modo minore rispetto a quelli delle altre classi (Tabella 38).

Tabella 38 Distribuzione per età rispetto all'utilizzo dello sportello (valori assoluti e %)

Sei mai andato/a allo sportello?	Età			Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	
Si	4	25	41	70
	9.3%	30.9%	36%	29.4%
No	39	56	73	168
	90.7%	69.1%	64%	70.5%
Totale	43	81	114	238
	100%	100%	100%	100%

A chi ha usufruito dello sportello di ascolto (N = 70), è stato chiesto di specificare il motivo, o i motivi, per cui ne ha fatto uso. Le motivazioni riguardano i problemi nelle relazioni con i/le compagni/e di classe e il rapporto con gli amici/coetanei (40%, N = 28), seguite da ansia prima delle interrogazioni (35.7%, N = 25), comunicazione con i genitori/famiglia (27.1%, N = 19) e scelta del percorso scolastico (22.9%, N = 16) Figura 23).

Figura 23 - Motivi di accesso allo sportello (valori assoluti)



Grado di soddisfazione per il servizio

Agli studenti che hanno usufruito del servizio di sportello (N = 70) è stato chiesto di dare un voto, da 1 a 5, per esprimere il loro grado di soddisfazione. La valutazione media si attesta su un valore di 3.84. Nello specifico, le femmine danno una valutazione media di 4.12, più alta dei maschi (3.43). Per quanto riguarda l'età invece, non si riscontrano differenze tra i gruppi.

Possibilità di consigliare il servizio ad un amico / compagno

Gli studenti si sentirebbero di consigliare lo sportello ad un amico o compagno su un valore di 3.66. Non vi sono differenze significative fra maschi e femmine e tra le tre classi di età.

Motivi di non accesso allo sportello

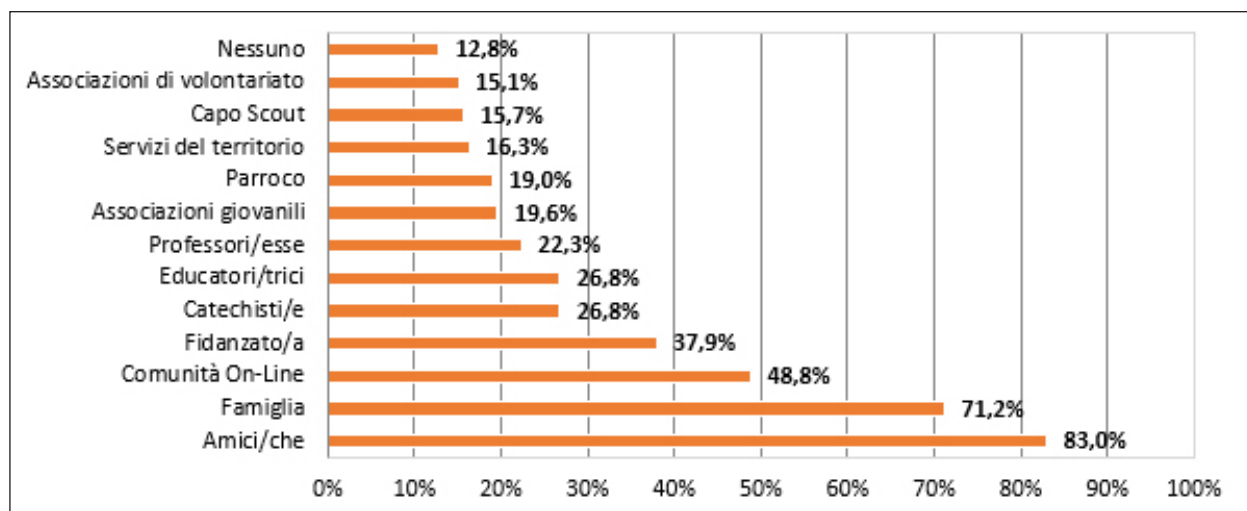
Agli studenti che hanno dichiarato di non aver usufruito dello sportello di ascolto (N = 168) è stato chiesto il motivo. Il 75.5% (N = 127) Non ne ha mai sentito il bisogno, il 9.5% (N = 16) Se ha dei problemi ne parla con altri, il 5.4% (N = 9) Non sa come funziona e come fare per accedervi, il 4.2% (N = 7) sostiene che lo sportello è solo per quei ragazzi che hanno problemi seri. Il restante 5.4% (N = 9) risponde Altro, nello specifico, 6 ragazzi (3.5%) sono in prenotazione e stanno aspettando di essere chiamati, 1 ha appena saputo della sua esistenza (0.6%), 1 non lo trova utile (0.6%) e 1 sostiene che lo sportello non è ancora stato aperto (0.6%).

4.2.3 Persone e contesti a cui rivolgersi

Agli studenti è stata fornita una lista di persone/contesti ed è stato chiesto loro di segnalare a quale/i si rivolgono quando hanno voglia di parlare o quando hanno un problema.

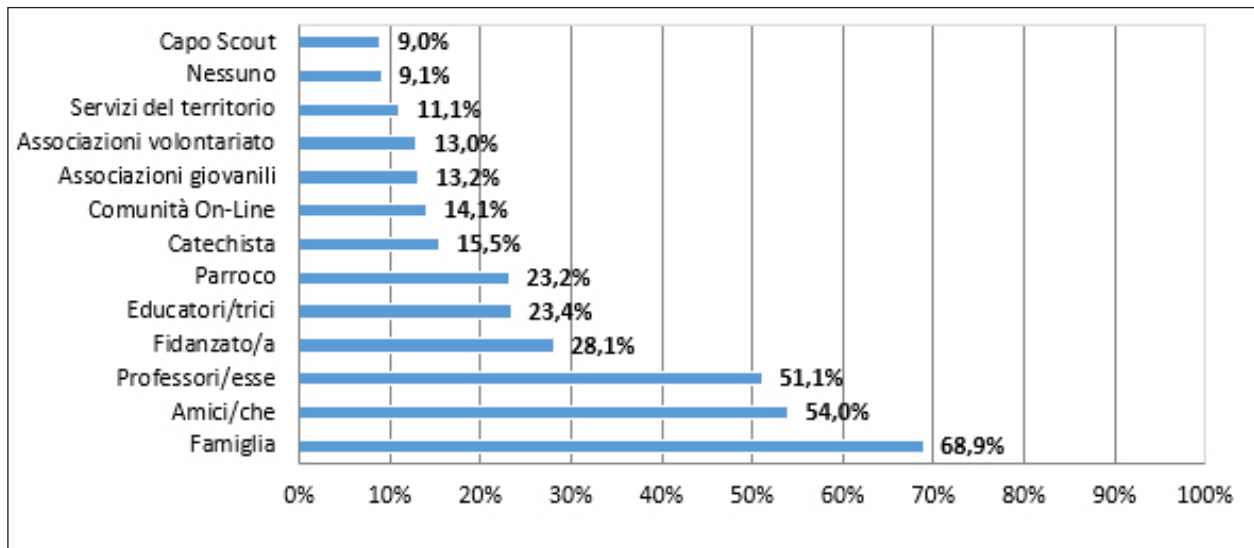
Per quanto riguarda la prima necessità (voglia di parlare), hanno risposto 578 studenti (98% del campione). L'83% (N = 480) indica gli amici, il 71.2% (N = 412) la famiglia, il 48.8% (N = 282) la comunità on-line, il 37.9% (N = 219) il/la fidanzato/a, il 27.7% (N = 160) il/le catechista/e, il 26.8% (n=155) i/le educatori/trici e il 22.3% (N = 129) i/le professori/esse in quest'ordine. Ciascuno dei restanti contesti è stato indicato in meno del 20% dei casi (Figura 24).

Figura 24 Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



Le persone/contesti cambiano quando i/le ragazzi/e hanno un problema. A questa domanda hanno risposto in 569 (96.4% del campione). La percentuale maggiore viene riportata dalla famiglia (68.9%, N = 392), seguita dagli/dalle amici/che (54%, N = 307), dai/dalle professori/esse (51.1%, N = 291), dal fidanzato/a (28.1%, N = 160) dagli educatori/trici (23.4%, N = 133) e dal parroco (23.2%, N = 132). I restanti contesti vengono indicati in meno del 20% dei casi (Figura 25).

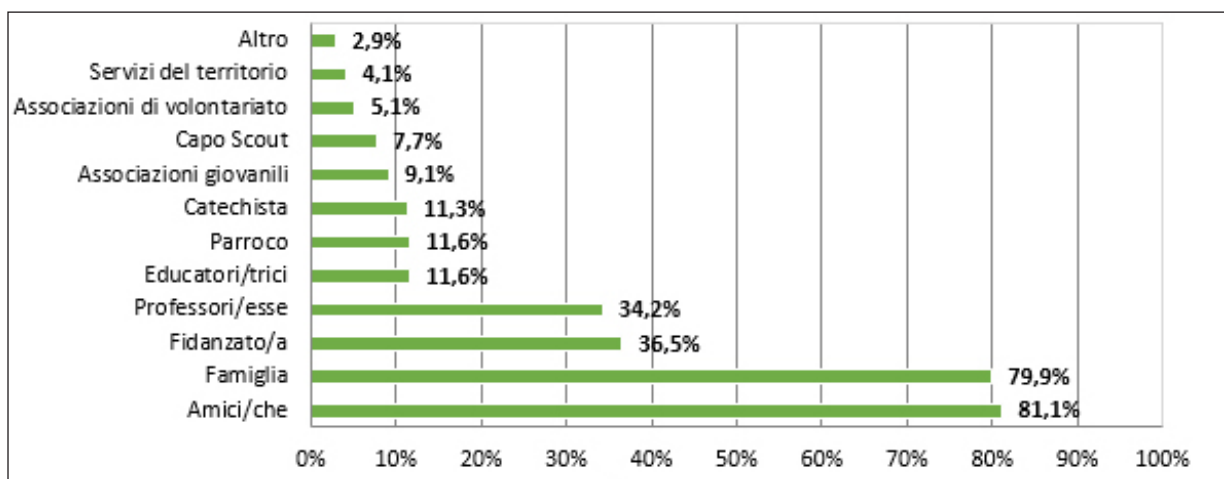
Figura 25 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)



Persone e contesti con cui vorrebbero parlare

La domanda successiva del questionario chiedeva ai/alle ragazzi/e con chi vorrebbero parlare. È stata fornita una lista di persone/contesti (analoga a quella della domanda precedente) ed è stato chiesto loro di indicarle. Alla domanda hanno risposto in 584 (99% del campione). Sono stati scelti in percentuale più alta gli amici/che (81.1%, N = 474) seguiti dalla famiglia (79.9%, N = 467), dal/dalla fidanzato/a (36.5%, N = 213) e dai/dalle professori/esse (34.2%, N = 200). Le restanti persone/contesti sono citati in meno del 20% dei casi. Nella categoria "altro" (2.9%, N = 17) vengono citati allenatori sportivi (N = 6), nessuno (N = 5), assistenti sociali (Figura 26).

Figura 26 - Persone/contesti con cui i/le ragazzi/e vorrebbero poter parlare (valori %)



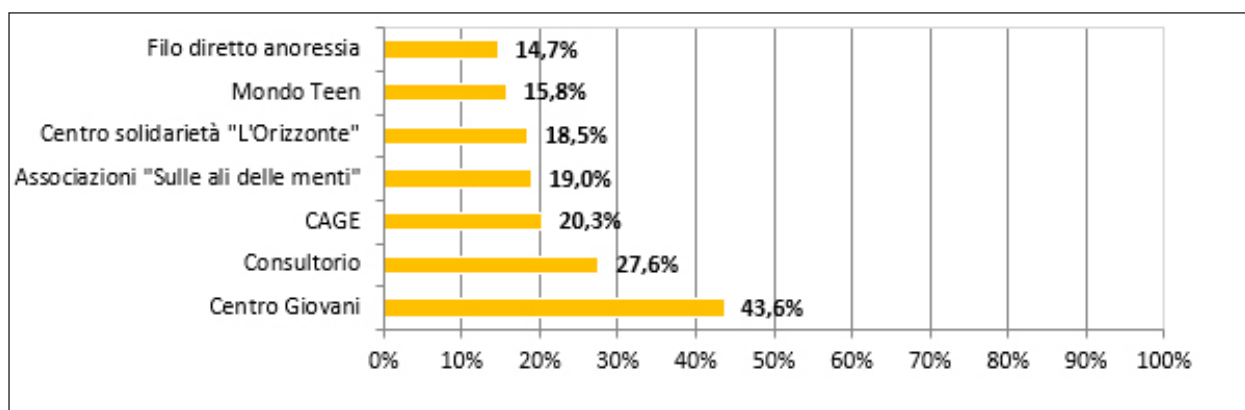
Le femmine indicano significativamente più dei maschi i/le professori/esse come persone con cui vor-

rebbero parlare. Gli studenti più piccoli (Classe 1), indicano con più frequenza la famiglia, i/le professori/esse, gli/le educatori/trici, il parroco e i catechisti. Gli studenti della Classe 3 invece, indicano con maggior frequenza il/la fidanzato/a.

4.2.4 Conoscenza dei servizi presenti sul territorio

Il servizio più conosciuto è il Centro Giovani (43.6%, N = 257) seguito dal Consultorio (27.6%, N = 163) e dal CAGE – Centro per l'adolescenza e la giovane età (20.3%, N = 120; Figura 27).

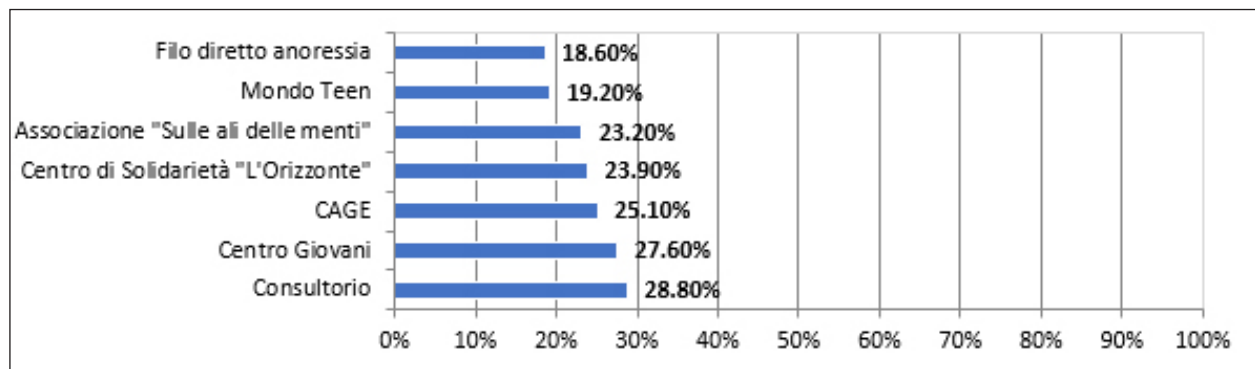
Figura 27 - Servizi del territorio conosciuti dai/dalle ragazzi/e (valori %)



Non si riscontrano differenze, in base al genere. In base all'età, invece, gli studenti della Classe 3 conoscono maggiormente rispetto agli altri il servizio Mondo Teen.

La seconda parte della domanda chiedeva ai ragazzi di specificare in quali servizi, a loro avviso, ci sono adulti disponibili all'ascolto. Il Consultorio ottiene la percentuale più alta, con il 28.8% dei ragazzi (N = 170) che pensano che al suo interno ci siano adulti che li possono ascoltare. Il 27.6% (N = 163) indica il Centro Giovani, il 25.1% (N = 148) il CAGE, il 23.9% (N = 141) il Centro di Solidarietà "L'Orizzonte" e il 23.2% (137) l'Associazione "Sulle ali delle menti". I restanti servizi vengono indicati in meno del 20% dei casi (Figura 28).

Figura 28 - Servizi del territorio dove, secondo la percezione dei/delle ragazzi/e, ci sono adulti disponibili all'ascolto (valori %)



Non si riscontrano differenze in base al genere. Per quanto riguarda l'età, invece, emerge che gli studenti delle Classi 1 e 2 sostengono, in modo maggiore rispetto a quelli della Classe 3, che al Consultorio e a Mondo Teen ci sono adulti disponibili all'ascolto.

4.2.5 Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti

Conoscenza della figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza

Hanno risposto in 577 (97.8% del campione) e il 94.6% (N = 546) ha dichiarato di non conoscerne l'esistenza. Gli studenti che lo conoscono (N = 31) hanno risposto di non sapere di cosa si occupa nel 77.4% dei casi (N = 24) e che si occupa di tutelare/Aiutare bambini e adolescenti nel 12.9% (N = 4).

Non si riscontrano differenze nelle risposte né per quanto riguarda il genere né per quanto riguarda le diverse classi di età.

Conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo

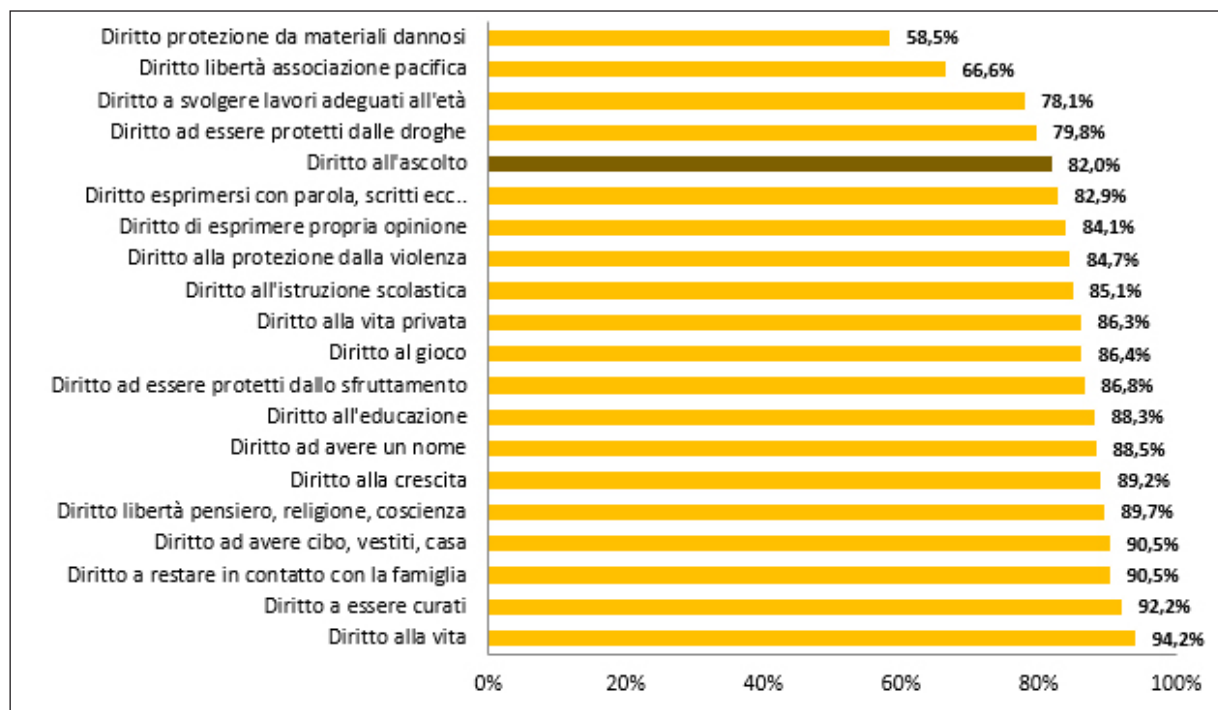
Hanno risposto a questa domanda in 577 (97.8% del campione) e il 57.4% è a conoscenza della Convenzione (N = 331). Non si riscontrano differenze né per quanto riguarda il genere né per quanto riguarda le classi di età.

Conoscenza dei Diritti fondamentali dei bambini / adolescenti

Il diritto che viene riconosciuto nel maggior numero di casi è il diritto alla vita (94.2%, N = 556), seguito dal diritto a essere curati (92.2%, N = 544), dal diritto ad avere cibo, vestiti, una casa e dal diritto a restare in contatto con la famiglia (90.5%, N = 534), dal diritto alla libertà di pensiero, coscienza e religione (89.7%, N = 529) e dal diritto alla crescita (89.2%, N = 526). La lista intera dei diritti proposti con

le relative percentuali è indicata in figura 29.

Figura 29 - Conoscenza degli/delle studenti/esse rispetto ai Diritti Fondamentali dei bambini e degli adolescenti (valori %)



4.3 Il questionario sull'ascolto rivolto agli studenti: Secondarie di II grado e CFP

4.3.1 Il campione di riferimento

Negli Istituti Secondari di II grado e nei CFP sono stati raccolti complessivamente 968 questionari, a fronte dei 931 previsti per il raggiungimento del 5% della popolazione studentesca. Il campione rappresenta quindi il 5,2% della popolazione studentesca provinciale totale (N = 18.626). Hanno aderito alla ricerca 8 Istituti Secondari di II grado e 3 CFP, su un totale di 18 Istituti Secondari di II grado e 5 CFP presenti sul territorio provinciale. I questionari sono stati compilati per l'85,1% (N = 824) da studenti delle Secondarie di II grado e per un 14,8% (N = 144) da studenti dei CFP (Tabella 39).

Tabella 39 - Istituti Secondari di II grado e CFP che hanno aderito alla ricerca

Istituto	N compilati
IPSIA "Levi" - Parma	93
IPSSEOA "Magnaghi" - Salsomaggiore	21
ITIS "Galilei" – San Secondo Parmense	95
Istituto d'arte "Toschi" - Parma	92
Liceo Scientifico "Marconi" - Parma	106
Liceo scientifico e musicale "Bertolucci" - Parma	109
Liceo Scientifico "Ulivi" - Parma	265
Istituto tecnico "Suor M. Luisa Mainetti" - Traversetolo	43
E.N = A.I.P. - Parma	44
E.N = A.C. Emilia Romagna - Fidenza	79
FORMART - Parma	21
Totale	968

Il campione è composto dal 56.3% di maschi (N = 545) e dal 43.7% di femmine (N = 423). L'età media dei partecipanti è 16.18 anni, con un range che va da 12 a 25 anni. In 7 casi (0.7%) non viene indicata l'età. Per necessità metodologiche, le analisi sono state eseguite raggruppando gli studenti in 5 classi d'età: Classe 1 (12-14 anni), Classe 2 (15 anni), Classe 3 (16 anni), Classe 4 (17 anni), Classe 5 (18-25 anni; Tabella 40).

Tabella 40 - Distribuzione per età rispetto ai questionari compilati

Età	N compilati	
12 anni	1	Classe 1: 16.3%
13 anni	16	
14 anni	141	
15 anni	172	Classe 2: 17.8%
16 anni	224	Classe 3: 23.1%
17 anni	210	Classe 4: 21.7%
18 anni	139	Classe 5: 20.4%
19 anni	48	
20 anni	7	
21 anni	2	
25 anni	1	
Non specificato	7	0.7%
Totale	968	

4.2.2 Lo sportello di ascolto

Conoscenza dello sportello di ascolto

Il 77.3% (N = 748) lo conosce. Le femmine sanno più dei maschi cos'è uno sportello di ascolto (83% contro 73%). Per quanto riguarda la distribuzione rispetto all'età e i diversi tipi di scuola, non si riscontrano differenze.

Presenza dello sportello all'interno della scuola

Su 968 rispondenti (100% del totale), il 54.2% (N = 525) afferma che all'interno del proprio Istituto/Centro vi è uno sportello di ascolto, il 9.5% (N = 92) afferma che non vi è alcuno sportello mentre, il 36.3% (N = 351) risponde che non sa se c'è o meno. Solamente in un CFP (ENAC Emilia Romagna) non è presente un vero e proprio servizio di sportello d'ascolto.

La conoscenza degli studenti riguardo la presenza dello sportello all'interno della propria scuola varia a seconda degli Istituti/Centri (Tabella 41).

Tabella 41 - Conoscenza dello sportello nei diversi Istituti/Centri (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno sportello di ascolto/ punto di ascolto?	Scuola										
	IPSIA Levi	IPSEEOA Magnaghi	ITIS Galilei	Istituto Arte Toschi	LS Marconi	LSM Bertolucci	LS Ulivi	ITE Mainetti	ENAIP	ENAC ER	FORMART
Si	18 19.4% _A	18 85.7% _A	38 40% _A	58 63% _A	84 79.2% _A	105 96.3% _A	143 54% _A	13 30.2% _A	32 72.7% _A	7 8.9%	9 42.9% _A
No	16 17.2%	0 0%	7 7.4%	4 4.3%	2 1.9%	0 0%	8 3%	8 3%	2 4.5%	44 55.7% _A	6 28.6%
Non lo so	59 63.4%	3 14.3%	50 52.6%	30 32.6%	20 18.9%	4 3.7%	114 43%	27 62.8%	10 22.7%	28 35.4%	6 28.6%
Totale	93	21	95	92	106	109	265	43	44	79	21

A: Percentuale di risposte corrette

Le femmine sanno dell'esistenza dello sportello nel 59.3% dei casi (N = 251), non sanno rispondere nel 27.7% (N = 117) e affermano che non c'è nel 13% (N = 55). I maschi sanno dell'esistenza dello sportello nel 50.3% (N = 274), non sanno rispondere nel 42.9% dei casi (N = 234) e affermano che non c'è nel 6.8% (N = 37). I maschi, più delle femmine, non sanno rispondere se lo sportello c'è o meno; le femmine invece, affermano che lo sportello non c'è in maniera maggiore rispetto ai maschi. Al crescere dell'età, cala la consapevolezza della presenza dello sportello a scuola (Tabella 42).

Tabella 42 - Distribuzione per età rispetto alla presenza dello sportello all'interno della scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Sì	103	90	138	100	91	522
	65.2%	52.3%	61.6%	47.6%	46.2%	54.3%
No	5	18	19	33	17	92
	3.2%	10.5%	8.5%	15.7%	8.6%	9.5%
Non lo so	50	64	67	77	89	347
	31.6%	37.2%	29.9%	36.7%	45.2%	36.1%
Totale	158	172	224	210	197	961
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Utilizzo del servizio di sportello

Dei 525 studenti che hanno risposto che nella scuola c'è uno sportello di ascolto, solo il 6.5% (34) dichiara di averne usufruito. Nel complesso, ha usufruito del servizio di sportello di ascolto il 3.5% del campione totale. Riguardo la distribuzione per genere, le femmine hanno usufruito dello sportello nel 10% dei casi (N = 25) mentre i maschi nel 3.3% (N = 9). Non si rilevano differenze relative all'età. Per quanto riguarda il tipo di scuola, studenti dei CFP hanno usufruito dello sportello d'ascolto in modo maggiore rispetto ai coetanei frequentanti gli Istituti Secondari di II grado (Tabella 43).

Tabella 43 - Distribuzione per tipo di scuola rispetto all'utilizzo dello sportello (valori assoluti e %)

Sei mai andato allo sportello?	Tipo di scuola		Totale
	Secondarie II°	CFP	
Sì	25	9	34
	5.2%	18.8%	6.5%
No	452	39	491
	94.8%	81.3%	93.5%
Totale	477	48	525
	100%	100%	100%

Agli studenti che hanno usufruito dello sportello di ascolto (N = 34), è stato chiesto di specificare il motivo, o i motivi, per cui ne hanno fatto uso. La motivazione più citata (44.1%, N = 15) è Comunicazione con i genitori/famiglia, seguita da Rapporto con amici/coetanei (38.2%, N = 13), Problemi nelle relazioni con i compagni di classe (29.4%, N = 10), Insoddisfazione per il modo di essere/il tuo aspetto fisico (29.4%, N = 10) e Difficoltà di organizzare il tempo in base agli impegni (23.5%, N = 8).

Grado di soddisfazione per il servizio

Agli studenti che hanno usufruito del servizio di sportello (N = 34) è stato chiesto di dare un voto, da 1 a 5. La valutazione media si attesta su un valore di 3.24 senza differenze tra maschi e femmine, tra le classi di età e tra i tipi di scuola (Tabella 86, Tabella 87 e Tabella 88).

Possibilità di consigliare il servizio ad un amico / compagno

La valutazione media si attesta su un valore di 3.24. Non vi sono differenze significative fra maschi e femmine, tra le classi di età e tra i tipi di scuola.

Motivi di non accesso allo sportello

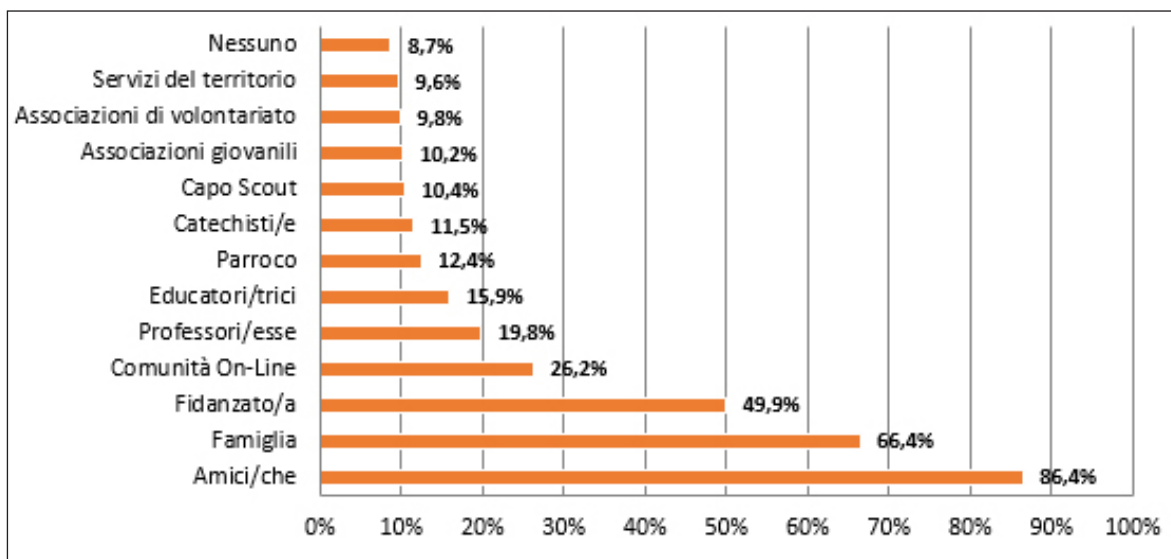
Agli studenti che hanno dichiarato di non aver usufruito dello sportello di ascolto (N = 491) è stato chiesto di spiegarne il motivo. Il 67.6% (N = 332) afferma di non averne mai sentito il bisogno, il 18.9% (N = 93) se ha dei problemi ne parla con altri, il 2.6% (N = 13) non sa come fare per accedervi, l'1.6% (N = 8) pensa che lo sportello sia solo per quei ragazzi che hanno problemi gravi. Un 9.1% (N = 45) risponde "altro", nello specifico: in 9 (1.8%) provano vergogna, in 5 (1%) sono già seguiti da uno psicologo esterno, in 5 (1%) affermano che lo sportello non è ancora attivo, in 3 (0.6%) che lo sportello è inutile o che preferiscono non parlare dei propri problemi (N = 2).

4.2.3 Persone e contesti a cui rivolgersi

Agli studenti è stata fornita una lista di persone/contesti ed è stato chiesto loro di segnalare a quale/i si rivolgono quando hanno voglia di parlare o quando hanno un problema.

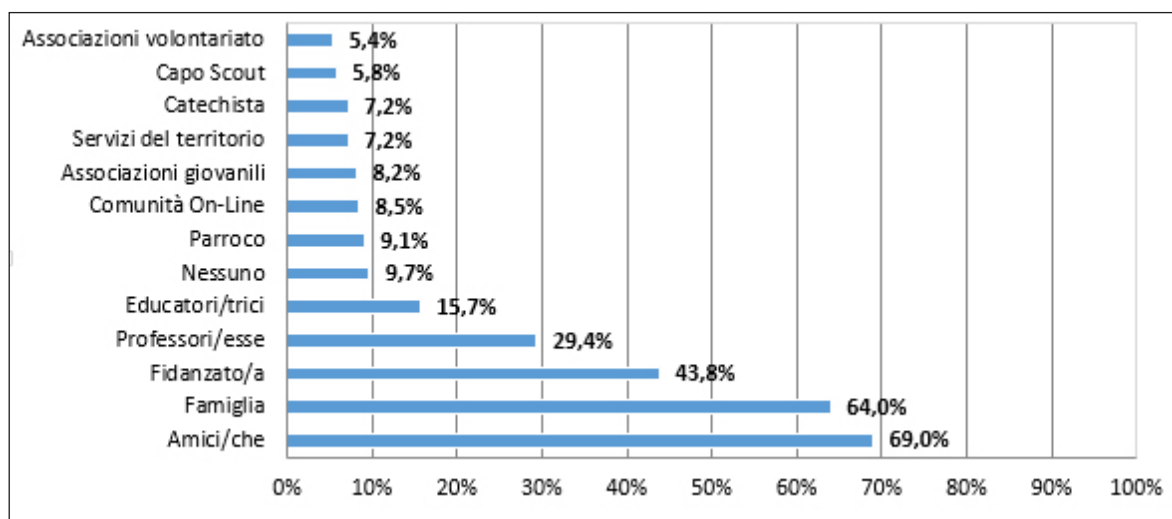
Per quanto riguarda la prima necessità (voglia di parlare), hanno risposto 951 studenti (98.2% del campione totale). Le persone/contesto più indicate sono gli amici/che (86.4%, N = 822), la famiglia (66.4%, N = 631), il/la fidanzato/a (49.9%, N = 475), la comunità on-line (26.2%, N = 249) e i/le professori/esse (19.8%, N = 188; Figura 30).

Figura 30 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



Le scelte cambiano quando i/le ragazzi/e hanno un problema. A questa domanda hanno risposto in 926 (95.7% del campione). La percentuale maggiore viene riportata dagli/dalle amici/che (69%, N = 639) seguiti dalla famiglia (64%, N = 593), dal/dalla fidanzato/a (43.8%, N = 406) e dai/dalle professori/esse (29.4%, N = 272; Figura 31).

Figura 31 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)

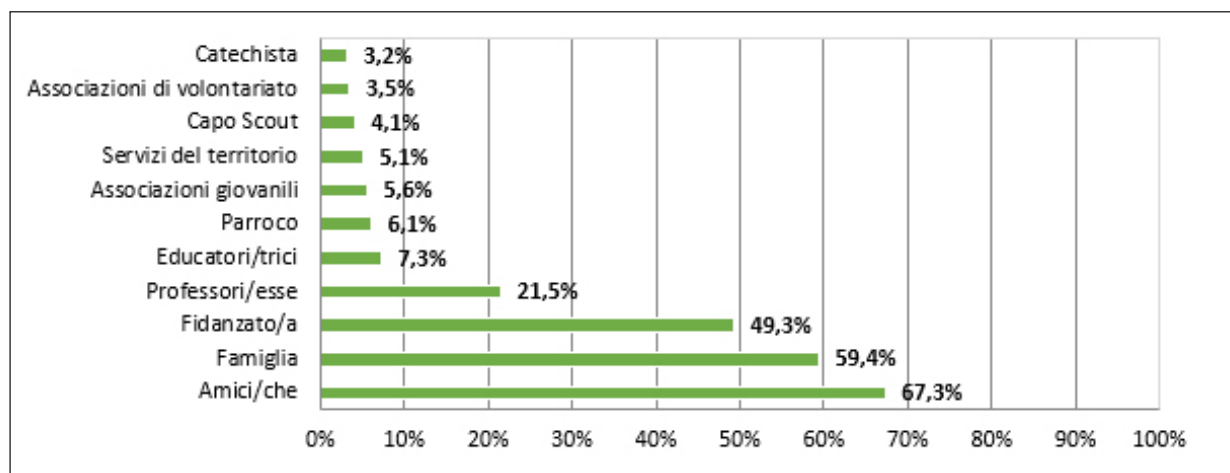


Persone e contesti con cui vorrebbero parlare

La domanda successiva del questionario chiedeva agli studenti con chi vorrebbero poter parlare. È stata fornita una lista di persone/contesti (analoga a quella della domanda precedente) ed è stato chiesto loro di indicare coloro con i quali hanno desiderio di parlare. Alla domanda hanno risposto in 964 (99.6% del campione). Le persone/contesto più citati sono gli/le amici/che (67.3%, N = 649) seguiti dalla famiglia (59.4%,

N = 537), dal/dalla fidanzato/a (49.3%, N = 475) e dai/dalle professori/esse (21.5%, N = 207; Figura 32).

Figura 32 - Persone/contesti con cui i/le ragazzi/e vorrebbero poter parlare (valori %)



Le femmine indicano con maggiore frequenza dei maschi il/la fidanzato/a e le associazioni giovanili. I maschi invece, indicano con più frequenza il parroco. Gli studenti della Classe 1, rispetto agli altri, indicano con più frequenza il capo scout.

4.2.4 Conoscenza dei servizi presenti sul territorio

I servizi più noti sono il Centro Giovani (60.4%, N = 585), il Consultorio (29.5%, N = 286) e il CAGE (15.5%, N = 150). Si riscontrano differenze in base al genere: le femmine conoscono più dei maschi il Consultorio, il Centro Giovani, il CAGE, Filo Diretto Anoressia e l'Associazione Sulle ali delle menti. In base all'età si riscontrano alcune differenze: gli studenti della Classe 4 sono a conoscenza del Consultorio e del Centro Giovani più degli altri; gli studenti della Classe 2 invece, sono a conoscenza del CAGE più degli altri.

Per quanto riguarda le due tipologie di scuola, gli studenti dei CFP, rispetto a quelli delle Secondarie, conoscono in modo maggiore il Consultorio, il CAGE, il Centro di Solidarietà L'Orizzonte, Mondo Teen, Filo diretto Anoressia e l'Associazione "Sulle ali delle menti" (Tabella 44).

Tabella 44 - Servizi del territorio conosciuti dagli studenti (valori %)

Servizi	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Maschi	Femmine	Il grado	CFP	Totale
Consultorio	24.7	26.7	23.2	39.5	32	21.1	40.4	27.9	38.9	29.5
Centro Giovani	54.4	53.5	58.9	68.1	64.5	53.6	69.3	60.3	61.1	60.4
CAGE	12.7	23.3	14.7	13.3	13.2	12.5	19.4	14.1	23.6	15.5
Centro Solidarietà Orizzonte	12.7	12.8	8.5	8.6	7.1	9	11.1	9	15.3	9.9
Mondo Teen	5.7	13.4	10.3	9.5	7.1	8.8	9.9	7.8	18.1	9.3
Filo diretto anoressia	6.3	11.6	8.9	12.4	10.7	8.4	12.3	9	16.7	10.1
Associaz. "Sulle ali delle menti"	7.6	13.4	11.6	11.4	9.6	9.2	13.2	9.6	18.8	11

Diversi i numeri per quanto riguarda i servizi in cui i/le ragazzi/e sanno che ci sono adulti disponibili all'ascolto. Il più citato è il Centro Giovani (33.7%, N = 326) seguito dal Consultorio (20.4%, N = 197), dal CAGE (14.9%, N = 144) e dall'Associazione "Sulle ali delle menti" (13.1%, N = 127).

Anche in questo caso, si riscontrano differenze in base al genere: le femmine sanno più dei maschi della presenza di adulti disponibili all'ascolto presso il Consultorio, il Centro Giovani, il CAGE e l'Associazione "Sulle ali delle menti".

Per quanto riguarda l'età, gli studenti della Classe 4 sanno più degli altri della presenza di adulti disponibili all'ascolto presso il Centro Giovani. Anche in questo caso, gli studenti dei CFP affermano più dei coetanei delle Secondarie, che ci sono adulti disponibili all'ascolto presso il Consultorio, il CAGE, il Centro di Solidarietà L'Orizzonte, Mondo Teen, Filo Diretto Anoressia e l'Associazione "Sulle ali delle menti" (Tabella 45).

Tabella 45 - Percezione della presenza di adulti disponibili all'ascolto presso i servizi del territorio, differenze in base al genere e all'età (valori %)

Servizi	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	Maschi	Femmine	Il grado	CFP	Totale
Consultorio	22.2	19.2	19.6	25.7	15.7	13.9	28.6	18.4	31.2	20.4
Centro Giovani	22.2	27.9	37.1	41.9	36	25	44.9	34	31.9	33.7
CAGE	15.2	14	15.6	17.6	12.2	12.7	17.7	13.3	23.6	14.9
Centro Solidarietà Orizzonte	11.4	8.7	10.3	14.8	8.1	9.5%	12.1	8.6	22.2	10.6
Mondo Teen	10.1	8.1	9.4	12.9	7.6	9.4	9.9	7.9	19.4	9.6
Filo diretto anoressia	17.1	11.6	10.7	12.4	10.7	10.8	13.9	10.4	22.2	12.2
Associaz. "Sulle ali delle menti"	14.6	15.1	10.3	14.8	12.2	10.6	16.3	11.8	20.8	13.1

4.2.5 Conoscenza degli organismi/strumenti di tutela dei propri diritti

Conoscenza della figura del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza

Hanno risposto in 955 (98.6% del campione) e il 94.9% (N = 906) ha dichiarato di non conoscerne l'esistenza. Agli studenti/esse che lo conoscono (N = 49) è stato chiesto se sapessero di cosa si occupa. In 11 (22.4%) hanno risposto di non saperlo, in 5 (10.2%) che si occupa dei diritti dei minori, in 2 (4.1%) che si occupa della tutela dei giovani. Altre risposte sono: "migliorare la vita quotidiana dei giovani", "problemi degli adolescenti" e "garantire i diritti degli studenti". Analizzando le risposte in base al genere, risulta che i maschi sanno dell'esistenza del Garante più delle femmine (Tabella 46).

Tabella 46 - Conoscenza della figura del Garante in base al genere (valori assoluti e %)

Dal 2011 esiste la figura del Garante Regionale per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Emilia Romagna. Ne eri a conoscenza?	Genere		Totale
	Femmina	Maschio	
Si	14	35	49
	3.4%	6.5%	5.1%
No	402	504	906
	96.6%	93.5%	94.9%
Totale	416	539	955
	100%	100%	100%

Per quanto riguarda l'età e il tipo di scuola, non si riscontrano differenze.

Conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo

Hanno risposto a questa domanda in 955 (98.6% del campione) e il 48.7% è a conoscenza della Convenzione (N = 465). Non si riscontrano differenze significative in base al genere; per quanto riguarda l'età invece, emerge che gli studenti della Classe 1 e della Classe 3 sanno, in maniera significativamente maggiore rispetto agli altri, dell'esistenza della Convenzione ONU (Tabella 47).

Tabella 47 - Distribuzione per età rispetto alla conoscenza della Convenzione sui Diritti del Fanciullo (valori assoluti e %)

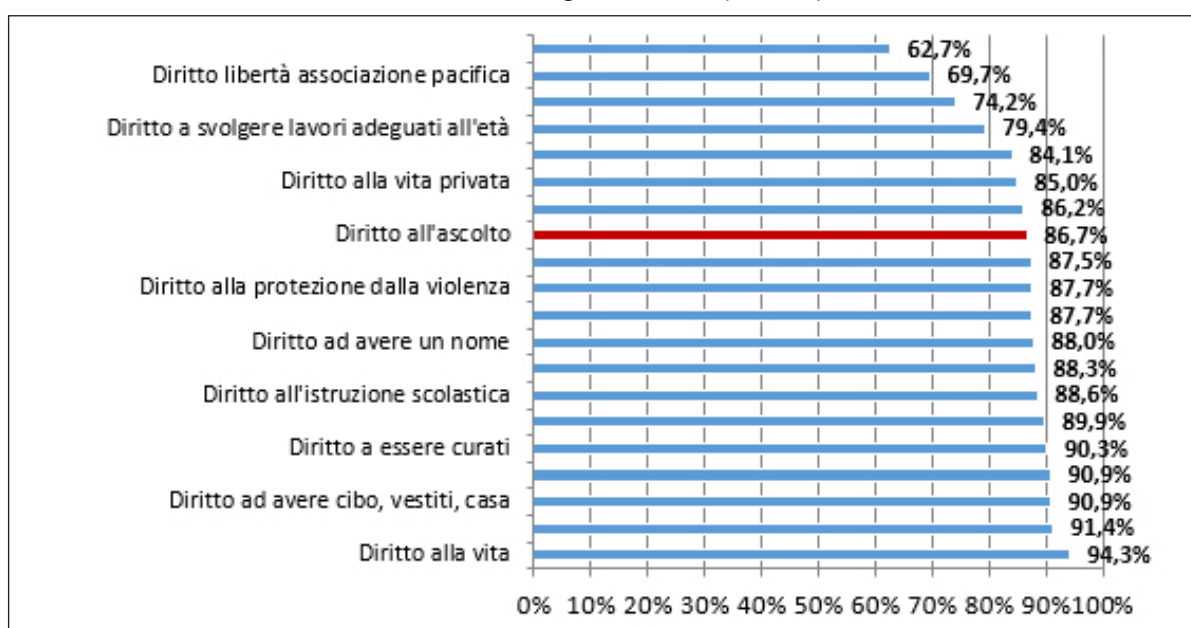
Dal 1989 esiste la "Convenzione sui Diritti del fanciullo". Ne eri a conoscenza?	Età					Totale
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4	Classe 5	
Si	90	77	123	89	81	460
	58.8%	45.3%	55.2%	43.3%	41.1%	48.7%
No	63	93	100	116	116	488
	41.2%	54.7%	44.8%	56.6%	58.9%	51.3%
Totale	153	170	223	205	197	948
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Per quanto riguarda il tipo di scuola, non si rilevano differenze significative tra gli studenti dei CFP e quelli delle Secondarie di II grado.

Conoscenza dei Diritti fondamentali dei bambini / adolescenti

Per il 94.3% (N = 913) il diritto alla vita è un diritto fondamentale dei bambini/adolescenti, seguito in ordine dal diritto alla crescita (91.4%, N = 885), dal diritto ad avere cibo, vestiti e una casa (90.9%, N = 880) e dal diritto all'educazione (90.9%, N = 880). Il diritto all'ascolto viene indicato nell'86.7% dei casi (N = 839; Figura 33).

Figura 33 - Conoscenza degli/delle studenti/esse rispetto ai Diritti Fondamentali dei bambini e degli adolescenti (valori %)



4.4 Un confronto tra gradi di scuola

4.4.1 Il questionario rivolto agli studenti

Questo paragrafo contiene un'analisi comparata tra le risposte date al questionario dagli studenti delle Secondarie di I grado e da quelli delle Secondarie di II grado e CFP. Sono stati riportati i dati relativi alle domande nelle quali sono state riscontrate differenze tra i due ordini di scuola.

Il primo confronto riguarda la conoscenza del servizio di sportello di ascolto: gli studenti più grandi (II grado e CFP) lo conoscono in modo maggiore rispetto ai piccoli (Tabella 48).

Tabella 48 - Distribuzione per grado di scuola della conoscenza dello sportello (valori assoluti e %)

Sai cos'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	336 57.1%	48 77.3%
No	252 42.9%	220 22.7%
Totale	588 100%	968 100%

Per quanto riguarda la presenza dello sportello a scuola, un Istituto Secondario di I grado, uno di II grado e un CFP non hanno attivo il servizio. Gli studenti delle Secondarie di II grado sono maggiormente consapevoli, in percentuale, della presenza dello sportello nei loro Istituti (Tabella 49).

Tabella 49 - Conoscenza dello sportello di ascolto a scuola (valori assoluti e %)

Nella tua scuola c'è uno Sportello di Ascolto / Punto di ascolto?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	239 40.6%	525 54.2%
No	68 11.6%	92 9.5%
Non lo so	281 47.8%	351 36.3%
Totale	588 100%	968 100%

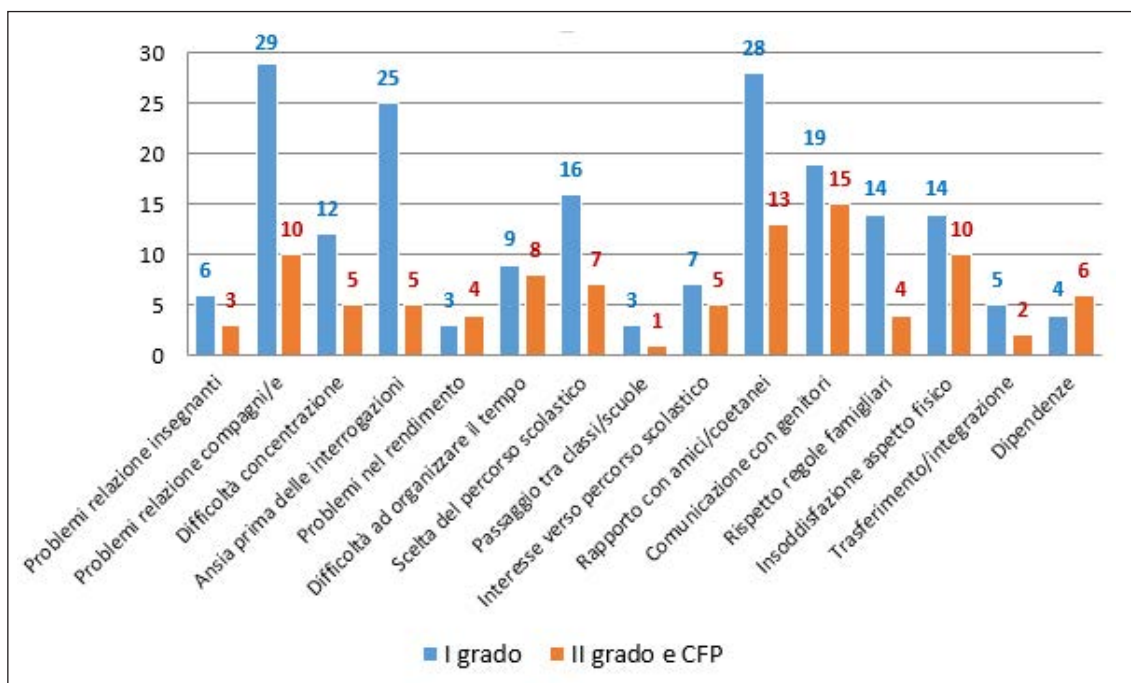
Nonostante gli studenti più piccoli siano meno a conoscenza della presenza dello sportello a scuola, dal questionario emerge che ne hanno usufruito in modo maggiore rispetto ai colleghi più grandi (Tabella 50).

Tabella 50 - Utilizzo dello sportello di ascolto (valori assoluti e %)

Sei mai andato/a allo sportello?	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Si	71 29.7%	34 6.5%
No	168 70.3%	491 93.5%
Totale	239 100%	525 100%

I motivi per cui i ragazzi accedono allo sportello sono molto diversi a seconda del grado di scuola. Nello specifico, gli studenti più piccoli accedono in modo maggiore rispetto ai grandi per una serie di motivi: problemi nelle relazioni con i compagni, difficoltà di concentrazione, ansia prima delle interrogazioni, scelta del percorso scolastico, rapporto con amici e coetanei, comunicazione con i genitori/famiglia, rispetto delle regole imposte dalla famiglia e insoddisfazione per il proprio aspetto/modo di essere (Figura 34).

Figura 34 - Motivi di accesso allo sportello di ascolto (valori assoluti)



Gli studenti più piccoli valutano il servizio di sportello significativamente meglio rispetto ai colleghi delle Secondarie di II grado e CFP. Nonostante questo, quando si chiede una valutazione rispetto a quanto

lo consiglierebbero ad un amico/compagno, non si riscontrano differenze tra i gradi di scuola.

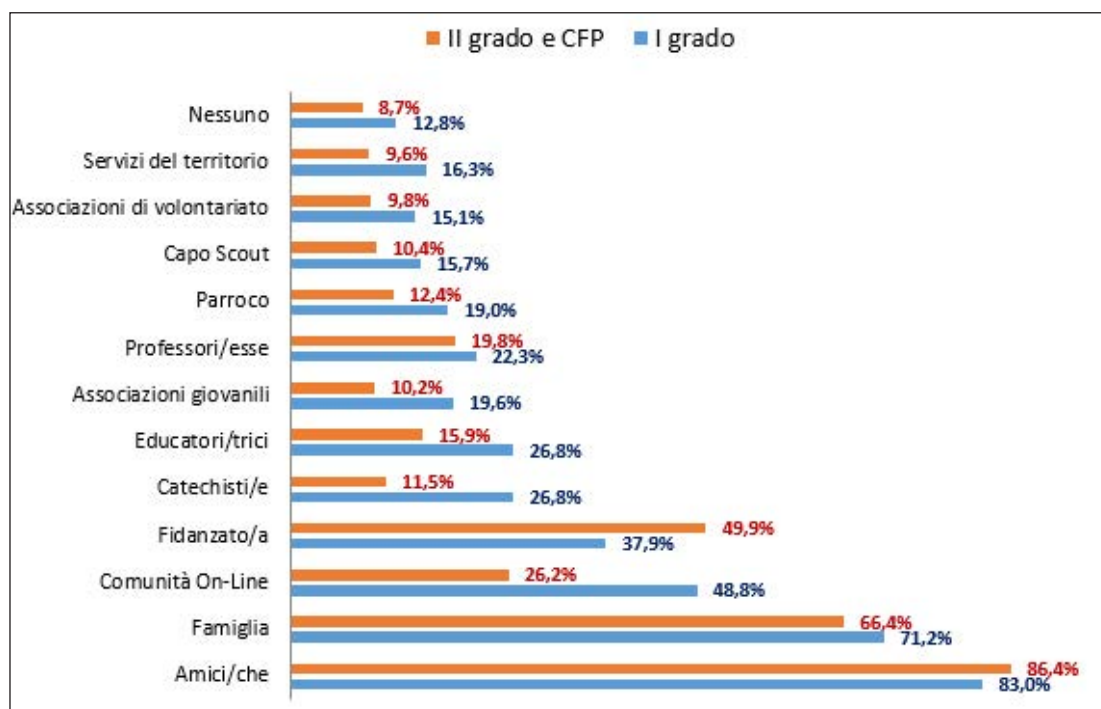
Gli studenti che non sono mai andati allo sportello apportano motivazioni differenti. I più piccoli, rispetto ai grandi, non sanno come funziona e come fare per accedervi e pensano che lo sportello sia solo per quei ragazzi che hanno problemi gravi. I grandi, se hanno un problema ne parlano con altri (Tabella 51).

Tabella 51 - Motivi di non accesso allo sportello (valori assoluti e %)

Motivi di non accesso allo sportello	Grado di scuola	
	I grado	II grado e CFP
Non ne sento il bisogno	127 75.5%	332 67.61%
Se ho un problema ne parlo con altri	16 9.5%	93 18.94%
Non so come funziona e come accedervi	9 5.4%	13 2.6%
Lo sportello è solo per quei ragazzi con problemi gravi	7 4.2%	8 1.6%

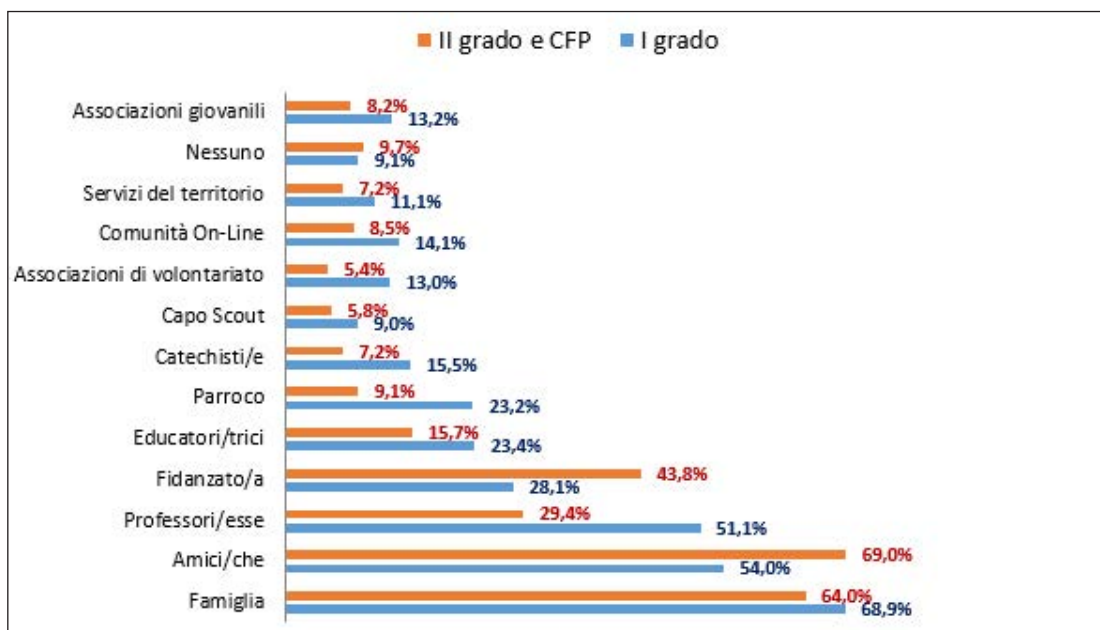
Riguardo alle persone/contesti cui i ragazzi si rivolgono quando hanno voglia di parlare, i grandi fanno più riferimento agli amici e al/alla fidanzato/a mentre i piccoli agli educatori, al parroco ai catechisti, al capo scout, alla comunità on-line, alle associazioni giovanili, alle associazioni di volontariato, ai servizi del territorio. I più piccoli rispondono più frequentemente anche nessuno (figura 35).

Figura 35 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno voglia di parlare (valori %)



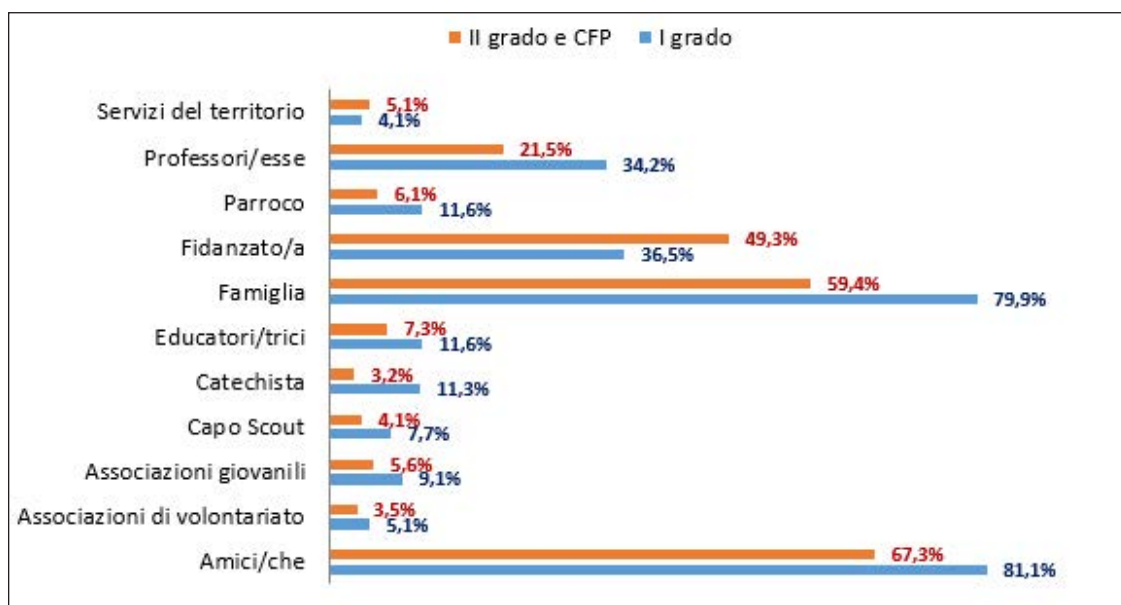
La situazione cambia quando ai ragazzi viene chiesto a chi si rivolgono quando hanno un problema. I grandi citano maggiormente gli amici e il/la fidanzato/a. I piccoli invece si rivolgono di più a tutti gli altri contesti: famiglia, professori/esse, educatori/trici, parroco, catechisti, capo scout, comunità on-line, associazioni giovanili, associazioni di volontariato e servizi del territorio (Figura 36).

Figura 36 - Persone/contesti a cui i/le ragazzi/e si rivolgono quando hanno un problema (valori %)



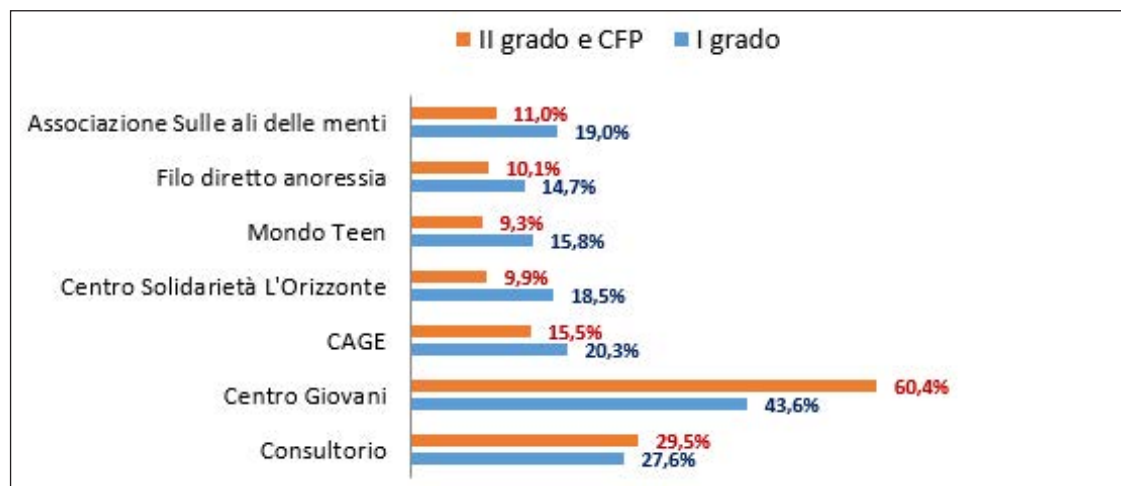
Successivamente, è stato chiesto ai ragazzi con chi vorrebbero poter parlare. Anche in questo caso si riscontrano delle differenze tra i gradi di scuola. Gli studenti più grandi indicano significativamente di più il/la fidanzato/a: gli studenti di I grado invece, vorrebbero poter parlare di più rispetto ai grandi con la famiglia, gli amici/che, i/le professori/esse, gli/le educatori/trici, il parroco, i catechisti, il capo scout e le associazioni giovanili (Figura 37).

Figura 37 - Persone/contesti con cui i/le ragazzi/e vorrebbero poter parlare (valori %)



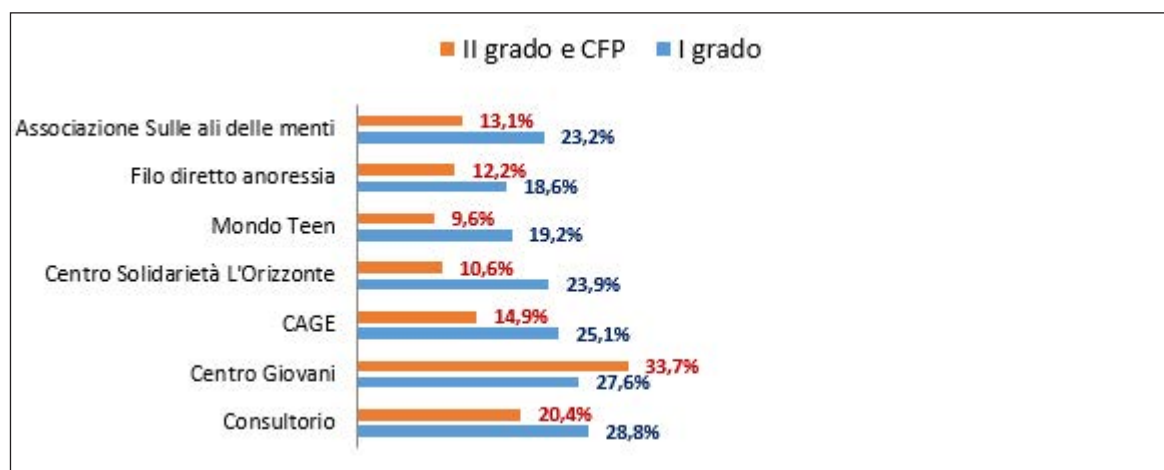
Gli studenti più piccoli sembrano maggiormente consapevoli della presenza dei servizi e affermano in maniera maggiore dei grandi di conoscere il CAGE, il Centro di Solidarietà L'Orizzonte, Mondo Teen, Filo diretto anoressia e l'Associazione Sulle ali delle menti. I grandi invece, conoscono maggiormente il Centro Giovani (Figura 38).

Figura 38 - Conoscenza dei servizi del territorio (valori %)



Dopo aver chiesto ai ragazzi se li conoscono, è stato chiesto loro se presso questi servizi ci sono adulti disponibili all'ascolto. Analogamente alla domanda precedente, gli studenti più grandi nominano significativamente di più il Centro Giovani mentre quelli piccoli tutti i restanti servizi: Consultori, CAGE, Centro di Solidarietà L'Orizzonte, Mondo Teen, Filo diretto anoressia e Associazione Sulle ali delle menti (Figura 39).

Figura 39 - Percezione della presenza di adulti disponibili all'ascolto presso i servizi del territorio (valori %)



Non si riscontrano differenze relative alla conoscenza del Garante Regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza. Per quanto riguarda la Convenzione sui Diritti del Fanciullo invece, gli studenti più piccoli (57.4%) ne sono a conoscenza in modo maggiore rispetto ai grandi (48.7%).

Per quanto riguarda la conoscenza dei diritti fondamentali dei bambini e degli adolescenti, dalle analisi emerge che gli studenti più grandi indicano più frequentemente il diritto a poter esprimere la propria opinione, il diritto all'ascolto, il diritto di esprimersi liberamente con parola, scritto, disegno ecc..) e il diritto all'istruzione scolastica. I più piccoli invece, indicano con maggiore frequenza il diritto a restare in contatto con la famiglia e il diritto a essere protetti dalle droghe.

4.5 I focus group con gli studenti

In questo paragrafo è presentata l'analisi qualitativa dei materiali raccolti attraverso i focus group con gli studenti degli Istituti di I e II grado, con particolare attenzione a sottolineare le differenze e le similitudini emerse tra i più piccoli e i più grandi.

4.5.1 Il campione

Sono stati effettuati 5 focus group, di cui 2 in Istituti Secondari di I grado, 1 in un Istituto Secondario di II grado, 1 in un Centro di formazione professionale e uno con la Consulta degli Studenti di Parma. Sono stati coinvolti complessivamente un totale di 54 ragazzi (di cui 24 di scuola secondaria di primo grado, 19 di secondo grado e 12 dei CFP), 24 maschi e 30 femmine di età diverse, in un range che va da 11 a 20 anni.

4.5.2 Il significato attribuito all'ascolto

Agli studenti delle Secondarie di II grado, dopo il giro di presentazione, è stato chiesto di spiegare cosa significa per loro essere ascoltati. I significati attribuiti all'ascolto sono molteplici. Uno dei più rilevanti è l'ascolto come *Comprensione*: i ragazzi, quando qualcuno li ascolta, vogliono essere prima di tutto capiti. Questo concetto si associa a diversi altri significati. Per qualcuno, l'ascolto è comprensione e Interpretazione:

“Per me essere ascoltati vuol dire che l'interlocutore capisca cosa dici e anche che interpreti ciò che vuoi dire” (Maschio, 15 anni, II grado)

Per altri, comprensione e dialogo:

“Secondo me essere ascoltati vuol dire innanzitutto essere capiti e poi anche confrontarsi, avere un dialogo attivo con la persona che sta ascoltando” (Femmina, 18 anni, II grado)

Alcuni ragazzi reputano la comprensione solo un primo passo, che precede un'immedesimazione in chi sta parlando e un conseguente *aiuto*:

“Per me essere ascoltati vuol dire essere soprattutto capiti dall'interlocutore, quindi mi aspetto magari un'immedesimazione da parte dell'interlocutore mentre parli quindi una risposta che mi possa aiutare in una determinata decisione” (Maschio, 17 anni, Il grado)

“Secondo me essere ascoltati vuol dire che l'interlocutore deve comprendermi e provare una forma di empatia nei miei confronti e deve cercare anche di aiutarmi a trovare una soluzione” (Femmina, 16 anni, Il grado)

L'ascolto come aiuto è importante in adolescenza perché i ragazzi hanno bisogno di essere indirizzati, per esempio rispetto alle loro scelte future:

“Per me essere ascoltato serve soprattutto a essere aiutati, soprattutto in questa fascia di età, quindi adolescenziale, è difficile capire, non è che devono essere per forza problemi grossi, però io dovrò affrontare tipo l'anno prossimo la scelta dell'università quindi anche capire da una persona più esperta, capire un po' qual è la mia strada e cos'è meglio per me” (Maschio, 18 anni, Il grado)

L'ascolto è anche un'occasione per fidarsi e confrontarsi con l'altro:

“Penso che essere ascoltati voglia dire avere qualcuno con cui potersi fidare e confrontarsi sulle proprie idee” (Femmina, 14 anni, Il grado)

Oppure un'occasione per sfogarsi, parlando a ruota libera, con un interlocutore che dimostri il proprio interesse:

“Ho bisogno molto che qualcuno mi ascolti anche parlando a ruota libera, insomma, e comunque che si, intervenga, che mi faccia capire che mi sta ascoltando non solo così tanto per fare” (Femmina, 18 anni, Il grado)

L'ascolto in ogni caso non può prescindere da un intrinseco rispetto e da un atteggiamento *non giudicante*:

“Per me essere ascoltati significa essere considerati pienamente, senza essere giudicati, ‘Beh ha 15 anni vabbè’.. invece no, anche uno che ha 15 anni può avere la sua opinione” (Maschio, 15 anni, Il grado)

4.5.3 Percezione del livello di ascolto globale e specifico

Per aprire la discussione è stato chiesto ai partecipanti di dare un voto, da 1 a 10, relativamente a quanto si sentono ascoltati, in prima istanza tenendo in considerazione tutte le persone della loro vita (famiglia, amici, scuola) e in seguito, facendo riferimento solo all'ascolto che ricevono dagli *adulti*.

Per quanto riguarda il livello di *ascolto globale*, la media di tutte le valutazioni è di 7.22, con un range che va da 3 a 9.75. Sei studenti (14%) assegnano una valutazione non sufficiente. I maschi danno una valutazione media più alta rispetto a quella delle femmine (7.77 contro 6.83). Gli studenti più piccoli (Secondarie di I grado) danno una valutazione media di 8, più alta rispetto agli studenti delle Secondarie di II grado e dei CFP (6.41).

Alla domanda sull'ascolto ricevuto dagli adulti, la media di tutte le risposte è di 6.99, con un range che va da 3 a 9. Tre studenti su 30 (10%) assegnano una valutazione non sufficiente. La valutazione media dei maschi è 7.14 mentre quella delle femmine è 6.82. Gli studenti più piccoli danno una votazione media di 7.11, più alta rispetto ai compagni grandi (6.57). All'ascolto degli adulti è quindi data una valutazione media più bassa da parte dei maschi (7.77 contro 7.14) e da parte degli studenti più piccoli (8 contro 7.11). La valutazione è invariata nelle femmine (6.83 contro 6.82) ed è più alta per quanto riguarda gli adulti negli studenti più grandi (6.41 contro 6.57).

Le differenze tra ascolto globale e ascolto specifico degli adulti non sono rilevanti ed entrambe le medie sono superiori al 6. Questo sta a significare che gli studenti si sentono sufficientemente ascoltati nella loro vita, anche dagli adulti.

4.5.4 L'ascolto in famiglia

Dopo la quantificazione dei livelli di ascolto, si è scesi nel dettaglio dei contesti di vita dei ragazzi: il primo preso in esame è la *Famiglia*. Di cosa parlano i ragazzi nelle loro famiglie, soprattutto con i genitori? La maggioranza parla del "quotidiano", condividendo le cose di tutti i giorni, soprattutto la scuola e le vicende che sono accadute durante la giornata. Questa modalità è tipica dei ragazzi delle Secondarie di I grado:

"Io parlo della scuola, dello sport, di come è andata la giornata, dei miei fratelli e basta, io parlo di cose normali" (Maschio, 13 anni, I grado)

Anche gli studenti più grandi hanno conversazioni sulle routine quotidiane ma un po' più approfondite, che includono aspetti dell'organizzazione della vita familiare (es. spese, vacanze) argomenti di attualità e politica:

"A casa mia trattiamo un po' di tutto, attualità, solite domande sulla scuola, i miei non si fanno problemi a discutere con me anche di problemi che riguardano tutta la famiglia, tipo gestione delle finanze o del tempo, tipo le vacanze" (Maschio, 17 anni, II grado)

"Anche io in generale parlo soprattutto di scuola o attualità, magari qualche cosa che sentiamo al tg, tipo politica, abbastanza tranquillo, in generale sono discorsi tranquilli e normali" (Femmina, 15 anni, II grado)

Per qualcuno, parlare con i genitori non è una routine consolidata e sistematica: spesso sono i ragazzi a dettare il "ritmo" dei momenti di ascolto, e i genitori lo accettano, rimanendo aperti all'ascolto quando

necessario:

“Nella mia famiglia parliamo di tutto, attualità e sentimenti però non è una cosa continua, perché sono io che parlo, i miei genitori mi lasciano un po’ stare e quando io voglio parlare parlano e sono aperti, ma quando non ho voglia non parliamo, non sono loro che iniziano un dialogo” (Maschio, 18 anni, II grado)

C’è chi invece con i genitori ha un livello di condivisione più profondo e si sente di poter dire tutto in famiglia. Di solito si tratta di ragazze:

“A casa mia si discute di tutto, anche se io ho un problema posso dirlo e ne parliamo e anche di attualità” (Femmina, 14 anni, II grado)

Negli studenti più piccoli, i genitori sono un punto di riferimento per quanto riguarda i propri problemi, soprattutto quelli della sfera sociale:

“Io ne parlo.. tipo una volta mi avevano bruciato i capelli con [...] e allora io l’ho detto ai miei genitori” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Anche io lo direi, di solito se succede qualcosa a scuola io lo dico, perché si nota quando mi deprimi.. e allora lo dico a mia mamma” (Femmina, 13 anni, I grado)

Ci sono però molti argomenti tabù, che gli studenti non affrontano con le proprie famiglie. Il più citato è la *Vita privata*, che si declina diversamente nei due gradi di scuola. Per gli studenti più piccoli si tratta soprattutto di non condividere quello che si fa o dice con gli amici:

“Io magari quando discuto con i miei amici non lo dico, non ne parlo proprio” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Non dico quello che dico per esempio ai miei amici e delle cose che ci diciamo” (Femmina, 13 anni, I grado)

Ma per qualcuno vita privata significa anche rapporti sentimentali e amorosi:

“Io per prima cosa se fossi fidanzata non lo direi mai ai miei genitori” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Io invece non parlerei mai della mia ragazza” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Non si va sui sentimenti e poi sono anche io a non dirlo ai miei genitori, sono abbastanza riservato” (Maschio, 15 anni, II grado)

“Io l’unica cosa che non dico è quando ho un rapporto con una persona, non glielo dico” (Femmina, 17 anni, CFP)

Un altro argomento tabù sono le “bravate” e tutti quei comportamenti che un genitore potrebbe condannare:

“Le bravate con la sorella non si dicono” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Quanto ero ubriaco sabato” (Maschio, 17 anni, II grado)

Qualcuno con i genitori preferisce non parlare dei propri problemi:

“[quando ho un problema] io faccio finta di stare bene se no si preoccupano” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io più che altro i miei problemi non li dico a loro perché mi aspetto già la risposta, loro hanno sempre la stessa risposta quindi io con loro non ci parlo, io esco e torno a casa, ciao e basta” (Femmina, 17 anni, CFP)

Altri argomenti tabù meno frequenti sono gli insuccessi scolastici:

“Io secondo me, tipo ho preso 3, non lo direi mai” (Maschio, 11 anni, I grado)

Gli infortuni sportivi:

“Quando io mi faccio male ad allenamento a mia mamma non lo dico perché a volte mi dice che se mi faccio male un'altra volta non mi ci fa più andare” (Femmina, 13 anni, I grado)

Le proprie passioni, quando i genitori non le condividono:

“Quando esco e devo comprare i fumetti di nascosto se no mia mamma non vuole e mi chiede dove sono stata e io mento, diciamo che mento.. mio papà lo sa perché ha intuito qualcosa però mia mamma non lo sa.. e anche quando devo disegnare, disegno di nascosto nel mio bunker” (Femmina, 13 anni, I grado)

Le motivazioni che spingono i ragazzi a non condividere certi argomenti in famiglia sono molteplici, a partire dalla mentalità dei genitori, fondata su valori e tradizioni vissute come lontane dalle loro:

“Sì perché praticamente tutta la mia famiglia...sono siciliani, e alcuni hanno una mentalità un pochino chiusa, tipo i miei nonni paterni che hanno tramandato questo a mio padre quindi se provo a dirgli qualcosa magari lui si mette subito così e inizia a fare quei discorsi filosofici che non la finisce più e allora io la prossima volta non gli dico niente, quindi in questo caso per esempio preferisco non dirglielo piuttosto che sentirmi a disagio” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Soprattutto per chi ha dei genitori che hanno vissuto in epoche diverse e quindi hanno dei pensieri un po' diversi rispetto alla società moderna e che quindi sono molto chiusi.. è per questo che a volte faccio fatica a dire di diversi problemi ma anche i più stupidi [...] sono molto legati per esempio a certe tradizioni e valori che stanno scomparendo quindi” (Femmina, 16 anni, II grado)

Un altro freno alla possibilità di espressione è il sentimento di imbarazzo:

“C'è anche il fatto di sentirsi in imbarazzo con i genitori, se io voglio parlare di una cosa non è che ti vado a dire “mamma ho fatto questa cosa”, mi viene anche l'imbarazzo a parlare di cose personali” (Maschio, 16 anni, II grado)

Qualcuno non rivela tutto per assicurarsi una certa autonomia nei confronti dei propri genitori:

“Di solito uno non dice tutto ai propri genitori perché ha paura di mostrarsi, nel senso che, paura che i genitori sappiano già tutto di lui, no? e dopo lo tengano troppo sotto controllo.. che ti prendano meno come una persona indipendente, con i propri interessi e le proprie cose e quindi pensano che il loro figlio sia già un libro aperto completamente e quindi magari uno non glielo va a dire perché ha paura che in futuro i genitori possano fare perno su questa cosa per dire ‘io conosco già mio figlio pienamente, so com’è’” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Altri perché i genitori rivestono un ruolo di protezione nei confronti dei figli e rivelargli certe cose mette i ragazzi a disagio, come a volere sfidare questo ruolo:

“Di norma i genitori devono avere quel ruolo di madre o di padre che deve prevenire che il figlio faccia determinate cose per una sorta di protezione, quindi è ovvio che generalmente ti senti anche un po’ più a disagio a dire certe cose ai genitori” (Femmina, 16 anni, Il grado)

Qualcuno, semplicemente a volte non ha voglia di sentire un parere contrario al proprio, quindi preferisce tenersi le cose per sé:

“Non tanto temo il loro giudizio solo che molto probabilmente andrebbe contrario a quello che penso e preferisco non sentirlo e allora non parlo” (Maschio, 17 anni, Il grado)

C’è chi più semplicemente ha paura del giudizio:

“Come magari devi uscire con una ragazza ma non vuoi dirlo perché sai che ci sono le battutine, poi man mano che cresci capisci che non c’è niente di male, che è una cosa normale, ci sta, però si, subito hai quel fatto del giudizio che ti blocca un po’” (Maschio, 17 anni, Il grado)

“Quando esco con un ragazzo mi dicono ‘non fa per te, vedi che poi ti deluderà, starai male’ allora io preferisco tenermi certe cose per me e non dire nulla, perché mi sento giudicata” (Femmina, 17 anni, CFP)

Ma non per tutti è così: in alcuni casi la relazione tra genitori e figli è arrivata ad un punto tale da poter essere completamente libera. In questi casi i ragazzi scelgono di dire tutto in famiglia, nonostante le ripercussioni possibili:

“Io non temo il giudizio dei miei genitori, per due motivi.. primo è che se gli vado a dire una cosa so già come reagiranno alla fine, quindi se gliela sto dicendo mi sono già preparato a quello che possono dirmi, sia in bene che in male.. l’altro motivo è che ormai gliene ho fatte passare così tante che sono arrivati a un certo punto in cui alcune cose, dove vedo che per esempio ai miei compagni la famiglia non gliele fa passare, la mia me la fa passare perché impariamo a conoscerci, la mia famiglia ha visto che era inutile punirmi anche duramente su certe cose perché poi ci arrivo da solo.. quindi anche grazie a questa cosa riusciamo a parlare di tutto” (Maschio, 18 anni, Il grado)

“Io se sbaglio a mia mamma posso dirlo tranquillamente, magari mi becco una sberla ma riesco a dirlo comunque perché magari mi spiega ‘non dovevi farlo perché può succederti questo questo e questo’ ma io con mia mamma mi dico tutto” (Femmina, 15 anni, CFP)

La comunicazione tra figli e genitori ha molte sfaccettature: dipende dal carattere e dalla predisposizio-

ne al dialogo di entrambe “le parti”, dalla capacità dei genitori di mettersi a disposizione, e dalla volontà dei figli ad aprirsi. Capita che i genitori vogliano far parte delle vite dei loro figli, ma siano proprio questi ultimi a tirarsi indietro:

“Sì, si instaura un dialogo da parte loro ma io smorzo completamente, non si affrontano determinati problemi” (Femmina, 16 anni, II grado)

Oppure, al contrario, sono i genitori a non essere disponibili all’ascolto:

“Non mi ascolta mai nessuno, parlo di solito solo di come è andata nello sport e basta” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Beh, con mia madre è come se non mi ascolta, ha due bambini più piccoli e deve stare dietro a loro e non ha tempo per me.. mio padre fino a 2 anni fa mi ascoltava sempre e invece adesso sta litigando con la sua ex fidanzata e quindi io non esisto proprio” (Femmina, 15 anni, CFP)

In alcuni degli estratti precedenti i ragazzi hanno fatto riferimento a solo uno dei due genitori. Il rapporto che i figli hanno con la madre e con il padre è spesso diverso e questo condiziona la scelta delle cose da condividere con l’uno o con l’altra. Dalla maggior parte dei partecipanti emerge che le madri sono più severe e invece i padri sono più tolleranti/permisivi:

“Mio papà è molto più tranquillo e menefreghista, ma non in senso negativo, mi lascia uscire molto di più di mia mamma mentre invece mia mamma è quella che si arrabbia di più se sono in ritardo, è più severa” (Femmina, 15 anni, II grado)

“Io dopo anni di esperienza mi sono reso conto che mio padre per quanto riguarda le cose negative mi tratta più moderatamente rispetto a mia madre quindi lascio che sia lui a dirlo a lei” (Maschio, 17 anni, II grado)

Gli studenti delle Secondarie di I grado tendono a parlare più con le madri delle faccende di “ordinaria amministrazione”, come la scuola, con i padri invece si condividono le passioni e i propri interessi:

“Con mia madre parlo più di scuola, di problemi, mentre con mio padre più delle mie passioni [...] Io con mia madre non parlo delle mie passioni perché .. con mio papà, a me piace molto disegnare, con mio papà parlo dei miei disegni, dei fumetti, perché anche a lui piacciono, mentre a mia mamma che fa la prof.. li odia! Non riesco a parlare di queste cose con lei” (Femmina, 13 anni, I grado)

I padri sembrano anche più comprensivi nel caso in cui i figli abbiano commesso qualche errore:

“Mio padre è un po’ diverso perché sa che se faccio uno sbaglio.. ha fiducia in me quindi sa che posso recuperare tutto invece mia mamma inizia a parlare tantissimo e non mi ascolta, io gli dico di non preoccuparsi che risolvo tutto io e le dico che non è lei che deve risolvere i problemi ma sono io” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io parlo, le cose che dico a mia mamma sono le stesse che dico a mio papà però la reazione è diversa.. mia mamma si arrabbia, mio papà se vede che ho fatto un errore ma ho capito no, invece mia mamma è più irascibile” (Femmina, 14 anni, II grado)

Il papà sembra “preferito” un po’ da tutti, ma c’è anche qualche ragazzo che parla quasi esclusivamente con la madre e che con il padre non ha un gran rapporto:

“Mio padre non è che se ne frega dei miei problemi solo che ascolta, sta in silenzio ma è un tipo molto sulle sue, gli dico solo le cose più importanti di cui ho bisogno della sua autorizzazione ma la maggior parte delle volte le dico a mia madre che tenta di convincerlo, quindi passa tutto per mia madre” (Femmina, 16 anni, Il grado)

Alcuni ragazzi hanno i genitori separati: il rapporto con l’uno e con l’altra è di solito diverso, condizionato anche dal fatto di abitare con uno o l’altra:

“Io ho i genitori separati, con mia mamma parlo più o meno di tutto, parlo di scuola, di mio fratello, del suo lavoro, ora inizio a parlare anche degli amici però poco rispetto al resto, poi quello che si fa durante la giornata e basta e invece a casa di mio padre parlo più di, più o meno delle materie scientifiche, perché lui è fissato con i documentari e parliamo anche del suo lavoro, perché fa l’artista, e quindi un po’ mi spiega alcune cose per vedere se mi piace” (Femmina, 13 anni, I grado)

“I miei sono separati e vedo molto di più mia madre e tendo a parlare più con lei anche per questioni di convivenza.. quindi fin da piccolo ovviamente vedendo sempre più lei ho iniziato a parlare più con lei, a mio papà non gli dico quasi niente, non gli parlo di questioni legate a me personalmente invece con mia mamma sì” (Maschio, 18 anni, Il grado)

“Anche i miei sono divorziati ma ho un bel rapporto con tutti e due.. diciamo che con mia mamma parlo più di cose.. un po’ così invece con mio papà posso confidarmi di più, cose più intime, i sentimenti, e magari anche delle cagate che faccio, si arrabbia meno” (Femmina, 18 anni, Il grado)

In famiglia ci sono anche altre persone con cui i ragazzi si confidano: i fratelli e le sorelle. Nella maggior parte dei casi, il rapporto con i fratelli o le sorelle è positivo, di condivisione e complicità, diverso e più profondo rispetto a quello con i genitori:

“Ho un fratello più grande e sono cose che non chiedo ai genitori e io preferisco confidarmi con lui, secondo me un fratello più grande è una persona che aiuta in queste situazioni, se devi parlare di qualcosa che non puoi dire ai genitori” (Maschio, 15 anni, Il grado)

“Forse la persona con cui mi confido di più è mio fratello” (Femmina, 11 anni, I grado)

“Io con mia sorella sì, le dico tutto perché so che lei non lo dice, ha un anno in più di me” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Io di solito ascolto più i giudizi delle mie sorelle, sono tutte più grandi e anche di un bel po’, hanno quasi 30 anni e quindi quelle volte che vado da loro seguo un po’ più loro, mi fido un po’ di più però” (Femmina, 13 anni, I grado)

In altri casi, invece, il rapporto è conflittuale:

“Mio fratello ha 18 anni e io non ci parlo mai” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Beh io con mio fratello non mi confido neanche se mi pagano” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io ho una sorella più grande di 5 anni ma non c’è un gran rapporto, siamo molto diverse, ma più che venirci incontro entriamo in collisione” (Femmina, 15 anni, II grado)

“Anche io ho due sorelle però è proprio.. le poche volte che ci parliamo è per litigare” (Maschio, 16 anni, II grado)

L’impressione generale che emerge dalle conversazioni con i ragazzi è che l’ascolto familiare non sia troppo approfondito, più focalizzato sulle routine quotidiane che su questioni di “sostanza”. Questa “superficialità” sembra dipendere più da una “scelta” dei ragazzi, che dei genitori. Il rapporto con i padri sembra generalmente migliore e più votato alla condivisione di passioni e sentimenti, mentre le madri (a parte qualche eccezione) vengono descritte come più severe e più influenti sulla routine quotidiana. Oltre ai genitori, ci sono i fratelli e le sorelle. Con loro i rapporti di solito sono “estremi”: o si va d’accordo e si condivide tutto, oppure si litiga e c’è scarsa fiducia.

4.5.5 L’ascolto a scuola

Insegnanti, tutor e bidelli

Dopo la prima parte dedicata alla famiglia, è stato preso in considerazione un altro ambito, quello scolastico. Ai ragazzi è stato chiesto se all’interno dei loro Istituti/Centri ci sono degli adulti con cui è possibile parlare o con cui vorrebbero poter parlare. Le figure maggiormente nominate sono state insegnanti e bidelli negli istituti Secondari di I e II grado e insegnanti e tutor nel CFP.

Gli insegnanti sono molto diversi l’uno dall’altro ma quasi tutti i ragazzi ne nominano almeno uno con cui si trovano bene, con cui hanno avuto esperienze positive o con cui sentono di poter parlare in momenti di bisogno. Questo succede soprattutto nelle Secondarie di I grado:

“Io volevo dire che sta prof qua mi ha lasciato anche il suo numero perché l’anno scorso quando sono tornato dall’Austria sono stato male fino ad agosto per problemi ai polmoni e la prof mi ha lasciato il suo numero che quando stavo meglio potevo chiamarla” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Anche io con quella di italiano, a me piace particolarmente scrivere quindi nei temi mi apro perché so che lei non lo va a dire a nessuno, dico cose a lei che non dico a nessuno, poi alcune volte dato che ho alcuni problemi coi parenti di mio papà, lei quando vado a ritirare il tema ad esempio mi dice che se ho bisogno di qualsiasi cosa c’è come riferimento” (Femmina, 13 anni, I grado)

Mentre alcuni studenti riescono a raccontare ai professori “facce private”, altri sostengono che con un professore non riescono o non vogliono confidarsi, anche se sanno che certi insegnanti sarebbero disponibili ad ascoltare:

“Sì anche perché io non saprei cosa dire di cose esterne alla scuola” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Nella nostra classe c’è questa insegnante con cui tutti si fidano ma io non mi fiderei con una insegnante.. che poi lei lo va a dire in giro” (Femmina, 13 anni, I grado)

“No non è che non mi fido, non ne ho voglia” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per alcuni, i professori dovrebbero interessarsi solo della vita scolastica degli studenti, e non di quella privata, limitandosi a insegnare:

“Secondo me è giusto che i prof siano prof, quindi loro non devono preoccuparsi dei nostri fatti privati” (Femmina, 11 anni, I grado)

“Secondo me alla fine ci può essere quello che ti sta simpatico ma con l’insegnante non puoi avere un rapporto di amicizia, ok è il tuo insegnante ma ci deve sempre essere quel rapporto lì” (Femmina, 12 anni, I grado)

Oltre ai professori ci sono i bidelli: gli studenti non le considerano vere e proprie figure di ascolto ma ne parlano in modo positivo:

“Il bidello è simpatico, ti mette allegria! (Maschio, 12 anni, I grado)

“Sì, anche se non si parla proprio, ma ti mette il sorriso perché scherza sempre” (Femmina, 13 anni, I grado)

“I bidelli.. no vabbè nel senso, un po’ spiritosamente un po’ no, alla fine nella mia esperienza sono state fondamentali, perché nel quantitativo di ore che ho passato fuori dalle aule che è maggiore rispetto a quello che ho passato dentro, magari a volte quando mi mandavano fuori per delle ore intere, io dovevo restare lì da solo, le bidelle almeno sono strane.. quelle che abbiamo noi al nostro piano rispettano un po’ quello che dicevano prima dei prof, non sono invadenti, perché non ti chiedono mai niente ma se tu gli chiedi qualcosa parlano un sacco” (Maschio, 18 anni, II grado)

Per quanto riguarda i grandi, si rilevano delle differenze tra le esperienze delle Secondarie di II grado e quelle del CFP. Molti ragazzi delle Secondarie ritengono di far parte di Istituti che si preoccupano molto per loro, dove ci sono professori disponibili e interessati:

“Io andando in una scuola piccola dei Salesiani privata, sono i professori i nostri educatori, noi siamo molto liberi di parlare con loro e spesso ci parlano di argomenti che nelle scuole pubbliche non si potrebbero neanche dire e inoltre ci sono anche gli educatori Salesiani che ti aiutano” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Forse è anche l’ideale della mia scuola, sono tutti prof, non sono prof che vengono messi lì a caso in una scuola come la mia” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Infatti questa scuola ci è sempre stata presentata come una grande famiglia, si vuole creare un dialogo tra alunni e persone che occupano una scala gerarchica più alta di noi” (Femmina,

16 anni, Il grado)

Vengono portati numerosi esempi di come alcuni professori siano realmente a disposizione degli alunni:

“Noi abbiamo questi due prof con cui abbiamo un buon rapporto, molto libero.. la prof di italiano non sta mai dietro alla cattedra, si siede davanti o sopra perché non vuole instaurare questo rapporto dove lei è l'autorità, a volte capita dei giorni che casomai deve finire il programma ma capita qualcosa.. lei ci tiene anche a perdere due ore per darci un messaggio e quindi a volte con dei prof capita di parlare” (Maschio, 18 anni, Il grado)

“Nella nostra classe abbiamo avuto un po' di problemi tra compagni e durante un assemblea che è durata più di un'ora perché c'era davvero da parlare, la prof aveva sentito e ci ha detto le sue esperienze, cosa lei poteva dirci, cosa lei pensava, ci ha aiutato in questo senso, e secondo me è stato molto utile sentire la sua esperienza e cosa pensava a riguardo, questo secondo me è utile” (Maschio, 16 anni, Il grado)

“Per esempio con il prof di storia, lui molto volentieri ascolta le nostre opinioni su determinati eventi ma anche opinioni di carattere politico.. anche con la prof di latino, ora stiamo facendo letteratura e quindi spesso si va a finire sul tema dell'amore e se ne discute anche in classe.. poi con la prof di mate che abbiamo fin dalla prima, abbiamo legato molto e spesso si discute di fatti inerenti la scuola e comunque vedo che nella nostra classe siamo molto ascoltati” (Maschio, 17 anni, Il grado)

Questo tipo di interazione, improntata alla condivisione con i professori, piace agli studenti che la reputano un modo per affrontare in maniera più positiva la materia insegnata e per instaurare un rapporto di reciproco rispetto con l'insegnante:

“Secondo me è bello che si interagisca con il prof, anche magari agganciandosi all'attualità, parlando della sua materia, perché in questo modo ci si può avvicinare più in modo positivo alla materia che spiega” (Femmina, 14 anni, Il grado)

“Io penso che sia molto positivo perché come ha detto lui, si viene e a creare una situazione di rispetto, ma non solo noi alunni che dobbiamo rispettare l'insegnante ma di rispetto della persona e poi credo anche che si crei un maggiore interesse e poi magari i temi trattati con gli studenti si ricollegano alla materia, a volte mi è capitato in scienze dove abbiamo fatto una discussione su questioni etiche collegate alla medicina poi si ricollegava all'argomento che stavamo studiando” (Maschio, 17 anni, Il grado)

L'interazione con i professori deve però sempre restare entro certi limiti, l'insegnante non deve invadere lo spazio personale dell'alunno e ci deve essere reciproco rispetto:

“Io credo che il rapporto insegnante-alunno si debba mantenere sempre dentro un ambito personale, io non posso trattarla e vederla come se fosse un'amica, sì posso anche parlarle ma determinate cose posso farne anche a meno e da parte loro devono mostrarsi rispettosi ma allo stesso tempo non devono invadere i nostri spazi, sono io che devo essere libera di parlare con loro senza che loro si avvicinino a me e mi chiedano se c'è qualcosa che non va o

meno, perché altrimenti non va” (Femmina, 16 anni, Il grado)

Alcuni professori non riescono a mantenere questa distanza e sono percepiti dagli studenti come “invadenti”:

“Secondo me non fa sempre piacere, perché io ad esempio sto con un mio compagno e c’è una prof che lo sa e per esempio, se una volta siamo da due parti diverse della stanza, subito dice ‘c’è qualcosa che non va?’ Fatti i cavoli tuoi! Quindi può far piacere però se hai bisogno, se non hai bisogno anche no” (Femmina, 18 anni, Il grado)

“Sì, ha dei lati positivi e negativi, sicuramente dal mio punto di vista è meglio di un prof che entra fa la lezione e se ne va, i lati negativi possono essere quelli che ha appena detto lei, a volte sono troppo invadenti, anche la nostra prof di latino, lei con gli studenti ci parla se qualcuno ha dei problemi, magari anche personalmente e questo fa sì che la sua materia la apprezzi di più, ma proprio perché rispetti la persona che c’è dietro ad insegnartela, ma altre volte è proprio invadente perché magari tu non hai voglia di dirgli i tuoi problemi e i prof insistono.. ha lati positivi e negativi ma meglio di uno che si fa solo i cavoli suoi” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Esistono anche altri tipi di professori, non tutti apprezzati in egual misura:

“Io divido in 3 categorie di professori, c’è il prof che ha un rapporto con gli alunni ed è reciproco, l’altro professore che si limita a fare lezione e poi c’è il terzo prof che crede di avere un rapporto con gli studenti ma appena esce dalla classe gli studenti lo insultano.. io li ho tutti e tre” (Femmina, 15 anni, Il grado)

In conclusione, gli studenti delle Secondarie di I e II grado si sentano abbastanza ascoltati e supportati dai loro insegnanti. Anche chi non si sente di poter condividere con i professori certi argomenti, è però consapevole del fatto che se volesse potrebbe farlo, in quanto molti insegnanti sono disponibili all’ascolto.

Gli studenti del Centro di formazione professionale raccontano una realtà molto diversa. Il giudizio generale che danno alla loro scuola non è positivo, prima di tutto perché si sentono sottovalutati rispetto a quelle che reputano essere le loro reali capacità:

“Ma poi in questa scuola siamo molto molto molto sottovalutati [...]per loro potremmo benissimo leggere Geronimo Stilton e strofinare le pagine col profumino e noi arriviamo solo a questo ed è brutto, lo so anche io che questo è un professionale che non ti dà il diploma ma se uno ha le capacità, venir sottovalutato così non ti stimola neanche” (Femmina, 18 anni, CFP)

Inoltre, per molti di loro, la scelta di frequentare il CFP è stata una conseguenza di esperienze pregresse fallimentari in altre scuole. I ragazzi si sono poi pentiti della scelta, consapevoli che avrebbero potuto impegnarsi maggiormente. La gran parte di loro, una volta ottenuta la qualifica, vuole proseguire gli studi:

“Per molti questa scuola è.. non lo so, un passaggio, una svista della vita, ho iniziato a fare una scuola fino a che ‘non ce la faccio, non ce la faccio, non ho voglia’, vengo qui, ultima

*spiaggia, non c'è da studiare e non si fa niente, poi mi rendo conto che sono una ca**ona e potevo studiare prima e poi esco di qui e mi voglio andare a prendere un diploma perché mi sono pentita” (Femmina, 18 anni, CFP)*

“Io non la finirò mai qua, io finisco questi due anni, mi faccio il serale e io, il mio futuro è anche quello di fare l'università, finisco all'età che finisco ma non mi accontento di questa scuola qua” (Femmina, 17 anni, CFP)

I ragazzi ammettono anche di non essersi fidati dei propri genitori, che in molti casi hanno cercato di convincerli a tenere duro nelle precedenti scuole:

“Finché non ci sbatti la testa tu non serve a niente” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Mio papà non mi voleva mandare qua, neanche mia mamma, ‘piuttosto vai a fare l'alberghiero ma qua non ci vieni’ e io gli faccio no no, ma io più che altro perché non avevo voglia di svegliarmi presto e quindi sono venuta qua ma sono stata stupida io perché se ascoltavo mio papà o mia mamma..” (Femmina, 17 anni, CFP)

Per quanto riguarda gli adulti disponibili all'ascolto dentro al centro, gli studenti sono convinti che sia difficile trovare insegnanti davvero interessati ai loro alunni:

“Diciamo che trovare un professore a cui interessa davvero della singola persona, di questi tempi è veramente difficile, secondo me” (Femmina, 17 anni, CFP)

“Cinque ore della tua giornata le passi qui, non sono poche, 5 ore davanti ad una persona.. però trovare un prof che si interessi di te davvero è un po' dura” (Femmina, 16 anni, CFP)

Per qualcuno è giusto così perché, gli insegnanti, in quanto tali, non si devono occupare delle vite personali degli studenti:

“Ma non perché [i professori] siano anaffettivi, ma per il semplice fatto che non compete loro [...] io non sono ipocrita, se io avessi una classe e fossi un docente e vedessi una mia studentessa stare male, le direi esci, se non vuoi stare a scuola vai a casa ma il mio compito finisce lì, non mi pagano per risolvere i tuoi problemi” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Oltre agli insegnanti, nel CFP sono presenti delle tutor, figure di aiuto all'insegnamento che seguono gli studenti nel loro percorso formativo, fornendo supporto didattico e psicologico. I ragazzi non si reputano però soddisfatti del rapporto con loro. La causa principale è la mancanza di fiducia:

“Magari tu gli dici una cosa e poi la vanno dire ai tuoi genitori” (Femmina, 17 anni, CFP)

“Sì poi parlano tra di loro, convocano il genitore e cosa fanno? tuo figlio mi ha detto questo, questo e questo” (Femmina, 16 anni, CFP)

Inoltre, certi provvedimenti messi in atto dai tutor sono vissuti dagli studenti come invasivi del loro diritto alla privacy:

“Anche una mia compagna, ha fatto un test di gravidanza a scuola, non è che non viene controllata una ragazza, viene controllata, però cosa fanno? lei si è andata a confidare con la

nostra tutor e lei ha chiamato gli assistenti sociali.. ma stiamo scherzando?” (Femmina, 16 anni, CFP)

Queste tutor, a detta degli studenti, sono anche psicologhe e qualcuno di loro si aspetterebbe che mantenessero il segreto professionale. Il ruolo che rivestono nella scuola è però quello di tutor e i ragazzi parlano con loro fuori dalle classi e non in un contesto strutturato:

“Teoricamente gli psicologi dovrebbero avere il segreto professionale” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Sì ma non sono i nostri psicologi, sono i nostri tutor e non abbiamo uno sportello di ascolto, li prendiamo fuori dalla porta e glielo diciamo” (Femmina, 18 anni, CFP)

Concludendo, gli studenti del CFP oltre a non essere soddisfatti della loro scelta scolastica, non trovano all'interno del Centro figure di supporto, né tra gli insegnanti né tra le tutor.

Lo sportello di ascolto

Su 42 studenti presenti ai focus group (togliendo il CFP in cui lo sportello non è presente), solo una studentessa ha citato spontaneamente lo sportello di ascolto tra le opportunità offerte dalla scuola.

Negli Istituti Secondari di I grado coinvolti è presente il Progetto Teseo (V. paragrafo 4.1.2.). Il Progetto Teseo si articola solitamente in due momenti: una prima parte di interventi in classe e la successiva attivazione dello sportello di ascolto. In una scuola c'è molta confusione su questo argomento: gli studenti affermano di non sapere cosa sia uno sportello di ascolto e sono convinti che nel loro Istituto non sia presente:

“C'era nel questionario che abbiamo fatto.. ma nessuno sapeva cos'è” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Secondo me non c'è” (Maschio, 12 anni, I grado)

Nominato il Progetto Teseo però, si ricordano di un'attività dell'anno precedente, in cui, dopo alcuni interventi in classe, c'era la possibilità di parlare con una psicologa, ma solo per un periodo di tempo limitato:

“L'anno scorso ce n'era un altro che faceva un progetto, potevi andare a parlare durante le ore di lezione, privatamente, con questa prof.. ma non so se c'è ancora” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Sì ma non era sempre, era solo in quel periodo di quel progetto che facevamo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Con la prof. -- abbiamo parlato dell'affettività, dell'affettività e dei rapporti sessuali soprattutto e lei diciamo che ci ha chiesto di paragonare il nostro rapporto con le persone a quello degli animali, per esempio i genitori con noi e i genitori di qualche animale” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Sapevamo che ci fosse questa possibilità, una specie di sportello, ma solo in quell’ambito di quel progetto lì, per quei giorni lì quando c’era questo progetto” (Femmina, 12 anni, I grado)

Nell’altro Istituto, metà dei partecipanti sa dello sportello. Quelli di prima, appena arrivati, non ne sono a conoscenza. I più grandi spiegano di cosa si tratta e come funziona:

“A scuola credo che adesso abbiamo due psicologi, uno che si occupa specificatamente dell’orientamento e invece l’altro dei problemi generali degli alunni, se uno ha anche un problema a casa o personale, che non vuole confidare a un prof, lo può andare a dire allo psicologo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“lo dici alla prof. -- e lei ti fa avere l’appuntamento” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per quanto riguarda gli studenti delle Secondarie di II grado invece, praticamente tutti sanno cos’è uno sportello di ascolto e sanno che è presente nei loro Istituti:

“So che bisogna iscriversi, si può andare dopo scuola il martedì e il giovedì, una cosa del genere ma non ci sono mai andato” (Maschio, 16 anni, II grado)

“In sostanza c’è un quadernino per prenotarsi, nel caso di minori abbiamo bisogno di un autorizzazione dei genitori, c’è il mercoledì dalle 11 alle 13” (Maschio, 17 anni, II grado)

Le modalità di promozione sono diverse e non sempre giudicate efficaci:

“Da noi è arrivata all’inizio dell’anno, si è presentata in tutte le classi e ha detto io sono la psicologa, chi vuole può venire, e poi sul registro ti registri” (Maschio, 16 anni, II grado)

“Beh viene lui [lo psicologo] a inizio di ogni anno fa il giro delle classi a ricordare che c’è questa iniziativa.. però viene lanciata lì all’inizio dell’anno e poi non se ne parla più quindi a volte mi arrivo a ricordare che esiste solo l’anno dopo quando torna in classe a ridircelo” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Si c’è, però nessuno ci va.. da quello che so arriva e ‘Qualcuno sportello?’ ok niente [..] non è molto divulgato” (Maschio, 18 anni, II grado)

Anche le modalità di “chiamata” sono differenti:

“Nell’altra scuola dove andavo non dicevano ti accompagno dallo psicologo” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Da noi entravano in classe e ti tiravano fuori e lo sapevi dove andava” (Maschio, 20 anni, II grado)

“Da noi veniva la bidella e diceva “esci un attimo” e tu tornavi dopo mezz’ora e nessuno sapeva dove eri andato.. se poi dopo te lo volevi dire lo dicevi” (Maschio, 18 anni, II grado)

Atteggiamenti verso lo sportello di ascolto

Di tutti gli studenti intervenuti, hanno usufruito dello sportello di ascolto in 5, di cui 4 delle Secondarie di I grado e uno di un CFP, che ne ha usufruito presso l'Istituto Secondario di II grado che frequentava in precedenza. Alcuni ragazzi sostengono che lo sportello non sia molto utilizzato nei loro Istituti:

“Secondo me, se siamo in 600, più o meno va beh, li conosco quasi tutti quelli delle quarte e quinte, che io sappia in 2 ci sono andati e comunque sono 10 classi da 20 persone, quindi secondo me molto poco utilizzato” (Maschio, 18 anni, II grado)

Altri non si sentono di esprimersi in merito:

“Io non mi pronuncio perché magari alcuni frequentano lo sportello senza dirlo a nessuno perché si vergognano quindi io da quel punto di vista non ne ho idea” (Femmina, 15 anni, II grado)

Quali sono quindi gli atteggiamenti dei ragazzi nei confronti dello sportello? E quali sono le motivazioni del presunto scarso utilizzo o della volontà di nascondere la cosa? Primo su tutti, gli studenti hanno paura di essere giudicati dai loro compagni:

“Eh perché magari è durante la giornata che sei a scuola, magari ti viene a chiamare qualcuno in classe per uscire e tutti sanno che stai andando da quella parte, magari ti senti un po' giudicato, gli altri dicono che problemi avrà, perché deve andare dalla psicologa e quello magari ti blocca” (Maschio, 20 anni, II grado)

“Ti classificano come una problematica” (Femmina, 16 anni, II grado)

Due studenti che ci sono andati riportano esperienze dirette di questa situazione:

“Perché ti guardano come un pazzo, io mi sono sentito guardato strano dopo che ci sono andato” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io quando andavo dallo psicologo a scuola mi vergognavo di dirlo perché i miei compagni mi prendevano in giro e quindi neanche io lo dicevo, uscivo andavo e dicevo vado lì e me ne andavo” (Femmina, 16 anni, CFP)

Per i ragazzi, lo psicologo è ancora visto come il “dottore dei matti” e questa attribuzione di significato potrebbe ostacolare l'accesso allo sportello:

“Sì ma dallo psicologo ci andavano i matti [...] è il pregiudizio, quando senti questo nome ti viene in mente sta cosa, ma il pregiudizio c'è ancora” (Femmina, 14 anni, II grado)

“Comunque la figura dello psicologo è sempre vista.. se uno ha un problema, se vado dallo psicologo ha un problema mentale, uno non ci va con tutta la libertà, forse anche per quello” (Maschio, 18 anni, II grado)

Per altri, più che la paura del giudizio, c'è il timore della curiosità dei compagni e il fastidio all'idea di essere percepiti come bisognosi di aiuto, o in taluni casi, il timore che la richiesta di un aiuto esperto sia vissuto dagli amici come una delusione, rispetto all'importanza del rapporto amicale:

“Io.. anche io avrei paura, mi da fastidio il fatto che magari mi verrebbero a dire hai bisogno di aiuto” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Secondo me anche paura che gli altri mi vedano o che possano fare domande, tipo ‘cos’hai, raccontalo a me [...] sì, non è paura che gli altri mi vedano andare dallo psicologo ma che poi magari mi possano dire ‘cosa vai dallo psicologo che io sono tuo amico” (Femmina, 18 anni, II grado)

C'è, in generale, una non volontà a rendere pubblici i propri problemi:

“Perché tutti se ne accorgono, se tu vai fuori mezz'ora gli altri se ne accorgono e rendi i tuoi problemi pubblici e questo a volte da fastidio” (Femmina, 14 anni, II grado)

Un'altra motivazione è la paura di mostrarsi deboli di fronto agli altri:

“Ora i ragazzi fanno molto, non dico i grossi, però la vedono molto come una cosa debole, vai allo sportello perché hai dei problemi e allora, non lo so, sembra che siano delle prove per vedere che sei più forte” (Maschio, 19 anni, II grado)

Inoltre, andare dallo psicologo significa ammettere con se stessi, prima ancora che con altri, di avere un problema, cosa non sempre semplice da accettare:

“Anche perché andare dallo psicologo significa anche ammettere di avere un problema e invece parlando con i tuoi amici puoi anche nascondere, anche a te stesso” (Femmina, 14 anni, II grado)

“Quando uno parla con gli amici il problema si può nascondere e invece se vai lì ammetti di avere un problema [...] perché se io nego a me stesso di avere un problema allora non vado a parlare di questo problema con qualcuno, se io invece so di averlo, quando capisco e ammetto che ho un problema, non penso che mi infastidirei a sapere che le altre persone lo sappiano, perché alla fine facendo così posso risolverlo” (Maschio, 18 anni, II grado)

Per qualche ragazzo, la paura del giudizio dei compagni non è altro che il riflesso di un giudizio negativo su sé stessi. Gli studenti che vanno allo sportello si sentono problematici e pensano di essere visti come tali anche dai compagni, quando in realtà potrebbe non essere così:

“L'individuo in sé pensa per sé stesso che è un problematico, gli altri possono anche dire ‘vabbè ha dei problemi è normale’, ma è più una considerazione che si fa di sé stessi, nel senso che ok sono andata dallo psicologo, gli altri possono anche fregarsene ma io mi considero una problematica, quindi è per questo che magari si vergognano” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Sì perché dopo quando vai, poi quando torni, magari gli altri stanno parlando di altro ma ti sembra che stiano parlando di te.. e anche se loro non pensano che tu hai dei problemi, poi hai sempre questo pensiero, hai più paura anche ad avvicinarti con loro” (Femmina, 14 anni, II grado)

Per tutti questi motivi, andare allo sportello di ascolto sembra essere una scelta coraggiosa:

“Cioè ci vuole del coraggio a dire “si voglio andare allo sportello”, devi essere proprio uno che si lascia andare” (Maschio, 18 anni, II grado)

Molti ragazzi spiegano i motivi per cui non si servirebbero dello sportello di ascolto. Preferiscono confidarsi con persone che conoscono e in cui ripongono fiducia:

“Io non ci andrei comunque, preferisco parlare con i miei amici” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io no perché preferisco confidarmi con persone delle quali mi fido, che conosco bene, alle quali posso parlare liberamente” (Femmina, 13 anni, I grado)

Hanno timore del giudizio dei genitori:

“Io no, mai, perché poi magari i miei vengono a sapere che sono andata lì.. cosa pensano???” (Femmina, 13 anni, I grado)

O più semplicemente, per una propria inclinazione a non riuscire ad aprirsi:

“Dipende dalle persone, voi avete detto che ce la fate, io non riesco neanche a parlare di quello che ho mangiato.. il fatto di sapere che hai un certo problema.. magari dopo ti viene anche a chiedere che cosa è successo” (Femmina, 13 anni, I grado)

Altri studenti ne farebbero uso ma solo se avessero un problema davvero grave:

“Io ci andrei ma solo se il problema è grave” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Se io avessi dei problemi davvero gravi ci andrei e anche magari altre persone che hanno problemi più grossi” (Femmina, 13 anni, I grado)

Altri dovrebbero pensarci un po' su:

“Io ci andrei subito se fosse solo per l'orientamento, come è successo a noi e invece ci penserei, se fosse per un problema personale mio, prima ci penserei un pochino e proverei anche a risolvermelo da sola e poi massimo ci andrei” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per qualcuno lo sportello è l'estrema ratio:

“Secondo me il rivolgersi a uno specialista anche riguardo a problemi di famiglia è l'estrema ratio, la misura finale, la strategia finale, si preferisce sempre prima parlare con dei coetanei che magari capiscono subito, con cui si ha già confidenza e ti conoscono e conoscono la tua situazione generale piuttosto di quello che può fare uno psicologo” (Maschio, 17 anni, II grado)

Altri studenti invece, in caso di bisogno, si servirebbero senza problemi dello sportello:

“Io non sono uno che si fa molti problemi di quello che pensano gli altri, quindi se ne avessi bisogno ci andrei lo stesso” (Maschio, 18 anni, II grado)

Un po' perché la promozione che ne è stata fatta li tranquillizza:

“No, perché ci hanno spiegato proprio bene, nello specifico, che non per forza devi essere matto per andare” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Prima di tutto ce lo hanno illustrato molto bene e quindi non credo che verremmo presi in giro, anche perché non succede” (Femmina, 12 anni, I grado)

Un po' perché le esperienze dei compagni che sono andati allo sportello dimostrano che certe paure sono infondate:

“L'anno scorso, quando è andata la nostra compagna di classe, che non ce ne avevano parlato molto della psicologa, loro che non hanno una grande sensibilità, ma lo stesso non l'hanno trattata male e non l'hanno presa in giro” (Femmina, 12 anni, I grado)

Un po' perché il pensiero che sia solo per quelli matti non è poi così diffuso:

“Ma se un mio amico va dallo psicologo io non penso che sia pazzo, penso che abbia bisogno di aiuto e vada da una persona giusta per essere aiutato, ha bisogno di un consiglio” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io personalmente non guarderei male se qualcuno ci va e comunque tutti hanno dei problemi, ce li ho anche io” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Nella mia classe si è creato un rapporto molto forte, se capitasse il giorno che un ragazzo esce perché vuole andare dallo psicologo, magari tornato in classe, c'è la curiosità di chiedere perché sei andato ma alla fin fine uno può non dirlo [...] ma essenzialmente un professionista lui si è laureato per aiutare le persone, se ne ha bisogno è giusto che ci vada [...] quindi non credo che alla fine questo fattore del vedere chi va dallo psicologo come un malato sia così forte” (Maschio, 17 anni, II grado)

Infatti, interrogati sulle motivazioni per cui una persona dovrebbe/potrebbe rivolgersi allo sportello di ascolto, nessuno dei ragazzi fa riferimento alla patologia. Allo sportello ci va chi ha un problema da risolvere:

“Tu vai a parlare con una psicologa per qualsiasi problema, per l'orientamento per esempio noi ci andiamo, lei ti ascolta per qualsiasi problema” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Sì se uno ha dei problemi può andare a confidarsi, se non ha nessun'altro” (Femmina, 12 anni, I grado)

Problemi di natura scolastica:

“Io la vedo molto come ambiti legati comunque a una realtà di vita scolastica, però magari non è così, io la vedo così personalmente, tematiche che possono succedere nella scuola” (Maschio, 18 anni, II grado)

Problemi di natura personale:

“Io ci andrei soprattutto per questioni personali, perché l'ambito scolastico alla fine non è che sia la fine del mondo.. però conosco un ragazzo che ci va per risolvere diversi problemi di famiglia, che non riguardano la scuola” (Femmina, 15 anni, II grado)

Oppure semplicemente quando si ha bisogno di sfogarsi ed essere ascoltati:

“Ma puoi anche averceli ma è uno sfogo, perché i problemi nascono quando non ti sfoghi, quando una persona si tiene troppe cose dentro e ad un certo punto esplode” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Io ricordo che quando è venuto da noi, sia il primo anno che quest’anno, ha detto che possiamo andare da lui anche semplicemente per chiacchierare” (Maschio, 17 anni, II grado)

“Sì esatto, perché comunque lo psicologo pare quello che deve aiutarti, ma invece deve essere inteso come colui da cui ti rechi anche sono per fare un monologo, dire è successo questo e quest’altro” (Femmina, 16 anni, II grado)

In conclusione, gli sportelli di ascolto sono molto conosciuti tra gli studenti delle Secondarie di II grado e mediamente tra quelli delle Secondarie di I grado. Ci sono tante ragioni per cui gli studenti non si sentirebbero di usufruire del servizio in caso di bisogno, quasi tutte connesse alla reputazione e al giudizio sociale: la paura del giudizio degli altri, il non voler rendere pubblici i propri problemi, il timore di farsi vedere deboli. Queste motivazioni sono tipiche degli studenti grandi, mentre i piccoli dicono che non andrebbero allo sportello più per questioni di fiducia nei confronti del servizio o dell’operatore, restando le persone che conoscono, come familiari o amici, gli interlocutori privilegiati. In generale, gli studenti sanno che lo psicologo non è un medico e non è solo per chi ha problemi gravi. Sono consapevoli di potervi accedere per qualsiasi motivo, ma qualcuno sostiene che il pregiudizio che lega lo psicologo ai pazzi è ancora in parte presente.

Esperienze dirette

Alcuni partecipanti hanno usufruito, singolarmente o come classe, dei servizi dello psicologo scolastico. Senza scendere nel particolare, gli studenti che l’hanno utilizzato come singoli ne danno valutazioni positive:

“Io mi sono sentita un po’ meglio dopo aver parlato, perché io ho una mia amica qui nella classe con cui parlo molto, a parte lei insomma, mi sono sentita un po’ meglio anche a parlarne con un adulto, un’amica ti può confortare però una persona adulta ti può consigliare” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Anche io mi sono trovato bene” (Maschio, 13 anni, I grado)

Anche chi lo ha utilizzato in un contesto di classe ne è rimasto soddisfatto:

“Come classe c’è stato un problema e quindi abbiamo fatto un’assemblea con lui, oppure per un progetto è stato molto disponibile ad aiutarci riguardo al bullismo” (Femmina, 18 anni, II grado)

“Noi in prima, l’anno scorso, ha fatto un progetto di 2 ore con noi, di presentazione alla classe, ci ha aiutato un po’ ad interagire tra nuovi compagni di classe, è stato anche di aiuto per conoscerci” (Maschio, 15 anni, II grado)

Nel caso di una Secondaria di I grado, non tutti i ragazzi concordano sull'utilità dell'intervento:

“Praticamente ci hanno fatto fare questa cosa, è venuto 2 o 3 volte in classe, in cerchio e c'era questa psicologa che ci ha fatto fare un test, a tutta la classe, ognuno di noi doveva scrivere come si trovava nella classe, qual era il suo sogno, queste cose qua un po' così.. poi lo abbiamo letto in classe e c'era anche tipo da dire chi faceva questo, chi non era simpatico, quelle cose lì e dopo sono saltate fuori e le abbiamo usate per risolvere i problemi” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Seeee, risolvere un bel niente!!!” (Femmina, 13 anni, I grado)

La questione dell'autorizzazione dei genitori

Come è emerso nel questionario di mappatura degli sportelli, più del 70% degli Istituti in cui il servizio è presente, richiede un'autorizzazione da parte dei genitori per permettere ai figli di poterne usufruire. In quasi il 90% dei casi, l'autorizzazione viene richiesta ad inizio anno e non quando lo studente vuole effettivamente accedere allo sportello:

“Tu vai dal genitore e dici “firma qui” e poi io posso andarci quando voglio” (Maschio, 13 anni, I grado)

“A inizio anno si fa firmare, non la volta che devi andare ma all'inizio” (Maschio, 17 anni, II grado)

Questa modalità fa sì che i genitori non vengano mai a sapere se il figlio ha avuto accesso o meno:

“I genitori non lo sanno mai se ci vai, non sanno che hai l'appuntamento” (Femmina, 12 anni, I grado)

Gli studenti reputano questo modus operandi ottimale, in quanto rivelare ai genitori che si va dallo psicologo scolastico potrebbe scatenare reazioni sgradite. Innanzitutto i genitori si preoccuperebbero e cercherebbero di capire qual è il problema del figlio:

“Io sono sicuro che se mi venisse bisogno di andarci mia madre, come molte altre, inizierebbe a fare un sacco di domande, perché ci vai cosa gli dici, se tu non glielo dici si cerca di informare a scuola, è una situazione spigliosa” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Il fatto è che io conosco i miei genitori e se io gli dico ‘dai me lo firmi’ loro mi chiedono se ho dei problemi, dopo mi vengono a chiedere..” (Femmina, 13 anni, I grado)

Inoltre, un genitore potrebbe sentirsi messo da parte, o in difetto, sapendo che il figlio preferisce rivolgersi a un professionista esterno piuttosto che parlare dei suoi problemi in famiglia:

“Se mia mamma sa che vado dallo psicologo appena torno a casa mi dice ‘Perché a me non dici queste cose?’ diventa quasi una cosa ostile, può diventare problematica” (Maschio, 19 anni, II grado)

“Comunque per i genitori, sapere che il figlio vuol rivolgersi allo psicologo anche non per questioni famigliari, ma tipo sentimentali, sapere che il figlio preferisce rivolgersi allo psicologo piuttosto che a me, padre, non dico che mi innervosirebbe però un pizzico di fastidio.. mi chiederei se faccio qualcosa di sbagliato” (Maschio, 17 anni, II grado)

In conclusione, riuscire a mantenere la privacy con i genitori rispetto all’accesso allo sportello è ritenuto fondamentale:

“Io ci andrei solo se i miei genitori non venissero mai a saperlo” (Maschio, 12 anni, I grado)

Lo sportello a scuola: motivi e importanza del contesto

Un’alta percentuale di Istituti Secondari investe ogni anno tempo e risorse per fornire ai propri studenti uno sportello di ascolto. Ai ragazzi è stato chiesto quali sono, a loro avviso, i motivi per cui questo servizio è reputato così importante e quali sono i vantaggi o gli svantaggi di averlo all’interno del contesto scolastico.

Secondo i partecipanti, le scuole decidono di proporre questo servizio perché gli studenti sono in fasi difficili della loro vita, l’adolescenza e la pre-adolescenza, dove si ha più bisogno di sfogarsi e di essere aiutati:

“Perché a questa età bisogna avere un qualcuno con cui sfogarsi perché è l’età più difficile diciamo.. l’adolescenza, tu hai molti problemi, devi prendere le decisioni più importanti quindi hai bisogno di rivolgerti a qualcuno e se non hai nessun adulto che ti possa aiutare.. fa comodo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Visto che a questa età si hanno molti problemi molti complessi, la scuola decide di garantire un aiuto, una mano per i ragazzi, per farli sentire meglio, più tranquilli e sereni” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Gli anni che vai a scuola è il periodo dove hai più confusione, dove hai più dubbi, dove ti formi” (Maschio, 18 anni, CFP)

Inoltre, lo psicologo a scuola svolge un’azione preventiva rispetto a possibili disagi futuri:

“A questa età si hanno pochi problemi ma serve, se no poi uno può anche diventare disadattato” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Per evitare di far crescere gli studenti, che sono il futuro della società, in modo.. con dei disagi.. quindi secondo me per formare la società e il futuro in modo migliore” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per altri invece, il servizio di sportello è finalizzato solo alla prevenzione di problematiche scolastiche:

“Per prevenire, perché probabilmente tutti i problemi che può avere un ragazzo nella sua vita si riversano sull’ambito scolastico e influiscono sull’ambito scolastico, per semplificare: io ho un problema a casa con mia mamma, quando vado a scuola penso per 5 ore al problema e

non rendo più, quindi probabilmente lo fanno per prevenire” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Forse anche per sollevarti dal tuo rendimento scolastico scarso” (Maschio, 18 anni, II grado)

Per qualcuno, lo sportello è un primo modo di avvicinare i ragazzi alla figura dello psicologo e di abituarli ad aprirsi:

“Forse anche per sensibilizzare i ragazzi ad altri progetti, oppure perché i ragazzi magari adesso pensano che andare dallo psicologo sia qualcosa di strano e invece magari affrontare i progetti dove insegnano ai ragazzi ad aprirsi è qualcosa per sensibilizzarli” (Maschio, 13 anni, I grado)

Riguardo al contesto, gli studenti sono convinti che lo sportello venga inserito nella scuola per ragioni di comodità:

“Nella scuola è più comodo, anche per gli spostamenti, molti abitano fuori Parma quindi andando a scuola possono andare dallo psicologo” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Così puoi andarci dopo la scuola, è più vicino, non devi andare in giro a cercarlo” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Secondo me è comodo, esci da scuola e sei lì” (Femmina, 16 anni, II grado)

Sia perché la scuola è un posto dove i ragazzi passano molto del loro tempo (quindi per motivi di accessibilità), sia perché la scuola è anche un contesto complesso, nel quale possono facilmente insorgere problemi di varia natura (rendimento, relazioni, orientamento ecc.).

“Perché noi siamo sempre a scuola, se tipo io litigo con un mio amico di solito litighiamo a scuola e poi ogni giorno si va a scuola e quindi è utile averlo qui” (Maschio, 11 anni, I grado)

“Comunque passi tanti anni a scuola e comunque ci sei tutta la mattina, anche lì potresti avere dei problemi” (Maschio, 18 anni, CFP)

I ragazzi vedono inoltre la scuola come un contesto controllato e sicuro, nel quale si hanno maggiori garanzie di affidabilità del servizio rispetto a quanto accadrebbe fuori:

“Ci sono delle persone che si presentano proprio come psicologhe e quindi sono persone che sai, di cui te ne parlano, e invece se c'è uno sportello in piazza, magari non conosci neanche una persona e non ti fidi nemmeno” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Sempre per i genitori, secondo me è più sicuro portarli a scuola che fuori, perché anche se lo psicologo non è un prof che il genitore conosce, è sempre una cosa legata alla scuola che dà sicurezza” (Maschio, 13 anni, I grado)

Il contesto scolastico garantisce anche maggiore privacy dei ragazzi nei confronti dei loro genitori:

“Infatti è molto più comodo dentro alla scuola così non devi andare in centro e poi forse non vuoi che i tuoi genitori lo sappiano e ti chiedano dove vai” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Secondo me è più comodo averlo a scuola anche perché, per i problemi che abbiamo detto prima, se fosse fuori da scuola.. se sei maggiorenne fai quello che ne hai voglia ma se sei minorenni e fosse fuori da scuola, se fosse nelle ore scolastiche non puoi uscire da scuola senza un genitore, quindi in realtà sarebbe peggio, ti deve proprio accompagnare un genitore là, e quindi per la visibilità sarebbe peggio” (Maschio, 18 anni, II grado)

Ultima cosa, non meno importante, lo psicologo a scuola è gratuito e quindi accessibile anche a quei ragazzi che in altra maniera non potrebbero permetterselo:

“Perché non tutti gli studenti se lo possono permettere di andare dallo psicologo” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Dal mio punto di vista è comodo perché è gratuito, lo psicologo costa un sacco di soldi quindi anche da quel punto di vista è utile” (Femmina, 15 anni, II grado)

Lo sportello di ascolto è quindi un modo concreto che la scuola sceglie per interessarsi dei propri alunni, non solo dal punto di vista dell'apprendimento, ma globalmente:

“Il fatto di avere un supporto, qualcuno che ti ascolta vuole anche andare a rafforzare questa concezione della scuola, non solo come una prigione dove si va a studiare, ma come un ambiente dove si cresce e dove si possono risolvere i problemi” (Maschio, 17 anni, II grado)

Non tutti gli studenti ritengono la scuola un luogo ideale dove collocare un servizio di ascolto. Alcuni lo preferirebbero all'esterno:

“Io non vedo la necessità di mettere terze persone esterne a scuola nel senso che per me una persona esterna deve essere esterna proprio anche fisicamente” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Secondo me è un problema del luogo, cioè lo psicologo a scuola non va bene, lo psicologo va bene ma non a scuola, cioè possono anche saperlo i miei compagni ma se vado da un altro che non lavori a scuola” (Femmina, 18 anni, II grado)

Altri avanzano dubbi sull'affidabilità/professionalità di un servizio di questo tipo, in ragione del fatto che è gratuito (come se gratuito per l'utente finale volesse dire di bassa qualità):

“Non so come dire, una persona messa qui, uno psicologo, gratuitamente.. e questa cosa si fa in tutte le scuole d'Italia, giusto? Messa qui dallo stato gratuitamente.. magari mi viene qualche dubbio riguardo al profilo professionale della persona” (Femmina, 14 anni, II grado)

Salvo alcune eccezioni, comunque tra gli studenti prevale l'idea che il contesto scolastico, per le sue caratteristiche di comodità, fruibilità e sicurezza sia quello ottimale per offrire un servizio di ascolto agli adolescenti.

4.5.6 Altri adulti significativi

Dopo aver approfondito il tema dell'ascolto in famiglia e a scuola, è stato chiesto ai ragazzi se hanno occasione di parlare con altri adulti. Molti dei partecipanti citano gli allenatori o i formatori che li preparano nei loro specifici ambiti di interesse:

“Io ho iniziato quest'anno pallamano e c'è il mio allenatore che gli posso parlare dei miei problemi sia personali che dello sport” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io ho fatto per 3 anni teatro e avevo un insegnante con cui ho legato molto, e quindi parliamo sempre anche di cose mie personali” (Femmina, 13 anni, I grado)

Un altro contesto in cui i ragazzi trovano adulti disponibili all'ascolto è la parrocchia:

“Magari in parrocchia ci sono delle catechiste oppure anche lo stesso prete, che se tu vuoi parlare dei disagi che hai con il tuo gruppo di catechismo oppure se vedi che qualcuno sta male ti puoi confidare e poi alla chiesa c'è questo prete con cui molti si vanno a confidare” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io vado dalle suore e abbiamo questo prete che è molto giovane, ha 30 anni e quindi è molto vicino a noi ed organizza un sacco di eventi per stare insieme e comunque dato che è giovane ed è molto vicino come età ci ascolta tranquillamente” (Femmina, 13 anni, I grado)

Alcuni hanno amici più grandi:

“Mia mamma essendo professoressa ha molti amici prof adulti che hanno dei figli adulti che conosco da quando sono nata e riesco a parlare anche con loro” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Io ho un mio amico che è molto più grande, lo conosco da tantissimo tempo [...] abbiamo sempre avuto questo rapporto che magari anche solo per fare due chiacchiere che non ci vediamo, fumiamo una paglia e parliamo di una cazzata e dell'altra anche perché per un sacco di cose ci siamo sempre trovati a vivere le stesse situazioni, siamo molto simili come carattere.. quindi con lui che è molto più grande, ha 26 anni, a me capita di confidarmi con lui nonostante non sia una persona che vedo tutti i giorni” (Maschio, 18 anni, II grado)

Infine, qualcuno si avvale dell'ascolto di un professionista:

“Io vado dalla psicologa privata da 5 mesi” (Maschio, 18 anni, CFP)

Con gli studenti più grandi si è discusso dei pro e dei contro di avere un adulto fuori dalla famiglia con cui poter parlare. Molti studenti sostengono che un adulto esterno, in molti casi, sia una risorsa per varie ragioni. Prima di tutto, parlare con adulti esterni fa sentire i ragazzi più presi sul serio. I genitori vedono i figli come i loro bambini mentre quando i ragazzi iniziano a relazionarsi fuori dalla famiglia riescono a mettersi sullo stesso piano degli estranei che incontrano:

“Secondo me quello che frega è come ti vede un adulto, un genitore tende sempre più a vederti come un bimbo, perché sei suo figlio.. per esperienza personale, magari a parlare di

certe cose mi sento presa più sul serio a parlare con un altro adulto che non è tuo genitore.. un altro adulto che non è tuo genitore magari ti mette più o meno sullo stesso piano perché capisce che stai crescendo.. per quanto riguarda un genitore non è sempre così facile” (Femmina, 18 anni, Il grado)

“Ma anche il fatto che man mano che un ragazzo cresce, come noi dai 16 anni in su, entra comunque nel mondo degli adulti, con una persona sconosciuta con cui non si ha questa confidenza, uno tende a mettersi sullo stesso piano, uno inizia non so a frequentare le scuole guida, magari parla con adulti, becca un posto di blocco e gli danno del lei, inizia ad andare a votare e uno inizia a sentirsi adulto quindi se becca un altro adulto che è uno sconosciuto anche lui si sente sullo stesso piano” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Inoltre, con adulti che non fanno parte della famiglia, ci si sente più propensi ad esporsi e ad essere spontanei:

“Secondo me è una cosa proprio a parte tra mondo degli adulti e genitori, io magari mi espongo molto di più con gli adulti che però non si tratta dei miei genitori, però riesco a espormi meglio e comunque a dire quello che voglio” (Maschio, 19 anni, Il grado)

Un punto a favore dei genitori è che ti conoscono dalla nascita e possono parlarti in un modo e dirti cose che un adulto esterno non direbbe mai:

“Con i genitori sei sempre a contatto dalla nascita, c’è un altro grado di confidenza e quindi ti possono rispondere anche in un determinato modo, mentre magari una persona che invece hai conosciuto non ti dà magari certe risposte.. te le dà ma non va molto oltre e invece il genitore è più propenso a dirti le cose come stanno” (Maschio, 18 anni, Il grado)

4.5.7 Gli amici

Durante tutta la discussione relativa alla famiglia, alla scuola e agli adulti in generale, gli studenti hanno più e più volte introdotto il tema delle amicizie. Ci è quindi sembrato giusto inserire un approfondimento relativo all’ascolto in campo amicale.

La prima cosa che emerge è che gli amici con cui ci si confida sono una cerchia ristretta:

“Io mi confido solo con gli amici che so che non lo dicono a nessuno perché ci sono degli amici che lo dicono a tutti” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io è difficile che mi apra molto facilmente, anche se in questi anni sono migliorata, però ci sono forse 1 o 2 persone che sanno come la penso su tutto, con altri invece è difficile parlare di tutto o anche semplicemente fargli sapere come la penso su qualcosa” (Femmina, 18 anni, Il grado)

Questo in quanto gli amici sono uno diverso dall’altro e non con tutti si condividono le stesse cose:

“Io penso che esistano amici e amici, nel senso, tra i miei compagni di classe ce n'è forse 1 che definirei amico, poi è ovvio, è un'amicizia non debole, però più conoscitiva.. invece ci sono gli amici che magari ti puoi confidare.. secondo me con quel tipo di amici l'ascolto è sempre massimo” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Io vedo anche solo nella mia compagnia che in 3 o 4 parliamo liberamente di moltissime cose mentre tipo altri, come argomenti hanno solo cose superficiali [...] capita che un sacco di ragazzi nonostante siano insieme da 10 anni non sappiamo niente, sai solo le cose superficiali, quelle più sottili non le sai” (Maschio, 19 anni, II grado)

Inoltre vengono individuati i/le migliori amici/che, persone con cui si ha un rapporto speciale e solitamente si può parlare di tutto. Questo tipo di rapporto è tipico soprattutto nelle femmine:

“Io ho una migliore amica che conosco dalla materna con cui non ho segreti e so che non lo direbbe a nessuno” (Femmina, 12 anni, I grado)

Non tutti gli studenti sono però completamente aperti con i loro amici e certe cose non vengono condivise:

“Io ho solo un'amica con cui mi confido ma comunque non le dico tutto” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Io con gli amici, l'unica cosa che forse non ne parlerei mai è se io ho qualche problema in casa o problemi con i miei, non lo dico, è una cosa mia familiare, non la dico” (Femmina, 17 anni, CFP)

Con gli amici, qualcuno preferisce parlare solo di argomenti leggeri e non condividere i propri fatti più personali:

“Io non mi confido quasi mai, quando parlo con gli amici parlo di cavolate che succedono” (Maschio, 13 anni, I grado)

Altri ancora, degli amici non si fidano e non raccontano nulla:

“Io non ci parlo mai di cose private con gli amici perché da varie esperienze ho imparato a non fidarmi mai degli amici” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io con gli amici non parlo proprio perché non mi fido, che è un'altra cosa” (Femmina, 16 anni, CFP)

Un ragazzo, a differenza di tutti gli altri, non fatica ad aprirsi con persone appena conosciute e in certi versi lo preferisce, perché in questo modo ottiene opinioni oggettive:

“Spesso io conosco nuove persone, le conosco da 1 ora o 2 ore, ci mangio un panino insieme, e io preferisco certe volte aprirmi con degli sconosciuti piuttosto che con i conoscenti perché voglio un parere oggettivo, poi magari la cosa è negativa perché i tuoi fatti vengono saputi in giro” (Maschio, 17 anni, II grado)

Per concludere, ci sono diversi tipi di amici. I ragazzi scelgono accuratamente con chi confidarsi e solita-

mente le persone scelte sono una cerchia molto ristretta. Con questi amici di solito si parla di tutto, ma per un numero ristretto di studenti non è così. Certi argomenti restano tabù e per qualcuno l'amicizia è solo condivisione di argomenti leggeri e quotidiani.

4.5.8 Il valore aggiunto di parlare con un adulto

Gli amici, quelli con cui i ragazzi decidono di confidarsi, sono persone molto importanti a cui poter raccontare tutto o quasi. Ma qual è la differenza tra parlare con un amico e parlare con un adulto? Lo abbiamo chiesto ai partecipanti.

La maggior parte degli studenti non riconosce un valore aggiunto al dialogo con gli adulti, anzi. Mentre con gli amici si può parlare di tutto, certe cose con gli adulti non vanno condivise:

“Secondo me c'è molta differenza, è normale secondo me a questa età e quando si è giovani, che con gli amici ci si apre e si parla mentre invece con gli adulti si ha un limite, ci sono cose che hanno un limite, non puoi spingerti oltre perché non te la senti” (Maschio, 13 anni, I grado)

“E poi ti scopri un po' di più con gli amici, se trovi un gruppo dove sei libero e dici quello che vuoi, con i genitori sei un po' più rigido.. quello che non dici loro lo dici con i tuoi amici” (Maschio, 17 anni, II grado)

Questo perché gli amici sono coetanei, sono nello stesso periodo di vita, con le stesse situazioni e gli stessi problemi e quindi hanno una più elevata capacità di comprensione:

“Secondo me i tuoi amici hanno la tua età e ti capiscono di più dei genitori e ti ascoltano molto di più” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Uno della nostra età ci comprende perché magari ha problemi simili ai nostri, cose di questo tipo” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Gli amici sono molto spesso nella tua stessa condizione, quindi se tu dici ‘io non mi attento a fare un lavoro’ glielo puoi dire perché magari sai che loro sono nella tua stessa condizione, sono già abituati e invece magari con i genitori è diverso” (Maschio, 18 anni, II grado)

Inoltre, gli adulti affrontano i problemi dei ragazzi sminuendoli, come se fossero poco rilevanti. Questo li infastidisce, perché non si sentono presi sul serio, come se i problemi “veri” li avessero solo gli adulti:

“Perché comunque gli adulti ti dicono, magari hanno problemi peggiori e allora ti dicono ‘non è niente, fa lo stesso’ e noi invece ci arrabbiamo ancora di più perché svaluti questa cosa” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Praticamente gli amici ti aiutano a risolvere il problema e invece i genitori ti dicono ‘non guardare il problema e fai finta che non ci sia’” (Maschio, 13 anni, I grado)

“A me è capitato che, da uno grande, una persona grande mi fa ‘ma voi giovani che problemi volete avere?’ ma la maggior parte sono i giovani ad avere problemi [...] pensano di avere solo loro i problemi” (Femmina, 17 anni, CFP)

Un'altra differenza rispetto agli amici è che dagli adulti, per diversi motivi, si ha paura di essere giudicati:

“Anche perché con i genitori non è reciproco parlare di quello che fai, tu glielo dici ma loro non fanno lo stesso con te, allora magari si crea questo rapporto di paura di essere giudicato anche dai genitori, che sono le ultime persone da cui dovremmo temerlo” (Maschio, 13 anni, I grado)

Per tutto questo, gli adulti vengono percepiti come “un mondo a parte”, da cui è spesso difficile farsi capire:

“Io quelli con cui mi apro di più restano i miei amici, di adulti insomma, sono un mondo un po' a parte, gli adulti magari non riescono neanche a capire certe cose quindi” (Femmina, 16 anni, II grado)

Un lato positivo del parlare con gli adulti però c'è, ed è la loro esperienza passata, che consente loro di avere un quadro più chiaro della situazione e la capacità di dare consigli giusti, diversamente da quanto potrebbe fare un amico:

“Hanno già passato quelle cose e ti sanno dare dei consigli, magari meno infantili, un tuo amico ti può dare un consiglio che magari è sbagliato mentre invece un genitore sei più sicuro che ti dia un consiglio giusto” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Secondo me quando fai uno sbaglio o sei indeciso su una cosa è meglio chiedere ad un adulto, in particolare ai genitori invece che magari ad un amico, perché hanno già avuto la nostra età e sanno bene cosa fare perché a loro volta i loro genitori gli hanno dato altri consigli” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Avendo un'esperienza alle spalle più lunga della tua avranno magari vissuto la stessa situazione e sanno magari consigliarti come uno psicologo” (Maschio, 18 anni, CFP)

“Uno che ha la tua età ti darebbe un consiglio su come lo farebbe lui, invece un genitore lo ha già fatto” (Femmina, 18 anni, II grado)

Questo però non vale per tutti. Gli adulti hanno già vissuto certe situazioni, ma i ragazzi sono consapevoli che i tempi sono cambiati e quindi non è possibile una sovrapposizione completa delle esperienze:

“Ma era totalmente diverso! Mia mamma alla mia età, giocava ancora con le bambole, siamo diversi, siamo più avanti alla nostra età” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Per me è diverso, loro hanno sì delle esperienze però in un altro tempo, magari quando avevano la mia età era diverso” (Maschio, 12 anni, I grado)

I ragazzi delle Secondarie di II grado riconoscono l'importanza di parlare con gli adulti e sono consapevoli del fatto che l'ascolto di un amico è diverso dall'ascolto di un adulto. Questi due livelli di condivisio-

ne sono utili in situazioni diverse, con gli amici quando si ha bisogno di sfogarsi, con gli adulti quando si necessita di un consiglio esperto:

“Un amico vuole il tuo bene però le sue opinioni sono quelle che bene o male riusciresti a capire tu stesso da solo, quindi io lo vedo più come magari uno sfogo, un sentirsi capito, però aiutato fino a un certo punto, perché è un aiuto che mi potrei dare da solo [...] invece quello di un adulto a volte è un consiglio con più esperienza e magari anche che non ci avevi pensato, più allargato, più profondo anche, è questa qua secondo me è la differenza, nell’ascolto dell’amico cerco lo sfogo e la comprensione, cerco quello, in un genitore o in un adulto cerco un aiuto, un capire bene” (Maschio, 18 anni, II grado)

“Io credo che essendo nel periodo dell’adolescenza si cominci a sentire il bisogno di fare le proprie esperienze, non tanto con i genitori.. io credo che prima di fare una determinata azione si cerca magari il parere dell’amico, magari tu sai già quello che vuoi fare ma hai bisogno che un tuo conoscente o una persona di cui ti fidi, te lo ripeta.. poi magari fatta l’esperienza se ne parla col genitore per metterla a confronto e ricavare un insegnamento.. quindi magari con i genitori ci si parla per mettere a confronto l’esperienza di uno che è stato giovane negli anni ‘70-’80 e tu che sei giovane ora.. con l’amico invece si cerca di più un conforto per così dire” (Maschio, 17 anni, II grado)

Anche gli studenti più piccoli riconoscono che gli adulti sono persone fondamentali, chi per questioni affettive, chi per questioni più concrete:

“Io non ce la farei a vivere senza gli adulti, di tutti i generi, cioè sia dai nonni agli zii, gli allenatori i genitori, tutti, magari ti fanno arrabbiare, come ha detto prima lei, forse sono 3 mesi che non faccio un giorno senza litigare con mia mamma però so che non riuscirei a vivere senza di lei, io me la posso prendere con i miei genitori ma poi finisce lì” (Femmina, 13 anni, I grado)

In conclusione, parlare con un adulto ha un solo lato positivo: l’esperienza. Gli amici sono coloro con cui è possibile condividere tutto, sono coetanei e hanno la capacità di capire la situazione in quanto si trovano nella stessa fase di vita. Un coetaneo però, a causa di questa somiglianza, interpreta la realtà in modo simile a quanto un ragazzo potrebbe fare da solo. Il valore aggiunto degli adulti è qui, nella loro capacità di dare consigli “a posteriori”, avendo spesso già vissuto le stesse situazioni in cui si trovano i ragazzi. Gli amici e gli adulti hanno quindi due funzioni diverse: i primi sono fondamentali quando si ha bisogno di comprensione e di qualcuno con cui sfogarsi, gli adulti quando si necessita di un parere esperto.

4.5.9 Conoscenza dei servizi del territorio

Dopo aver trattato l’ascolto nei contesti di vita più stretti (famiglia, scuola, amici ecc.), il focus è stato allargato e ai ragazzi abbiamo chiesto di parlarci dei servizi di ascolto presenti sul territorio.

Nelle Secondarie di I grado, nessuno studente è stato in grado di citare alcun servizio. Anche sollecitati,

proponendone una lista, i ragazzi hanno detto di non averne mai sentito parlare. È stato quindi spiegato loro di cosa si tratta, facendo alcuni esempi di strutture realmente presenti sul territorio comunale. Interrogati poi sull'ipotetico utilizzo di suddetti servizi, i partecipanti li valutano positivamente ma tutti affermano che non li utilizzerebbero, in quanto preferiscono un contesto più controllato come quello scolastico:

“Secondo me sono molto utili anche perché si possono confidare tutti però comunque preferisco a scuola perché è un ambiente comune, conosco tutti” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Io non ci andrei, sì sarebbe utile ma non so quanta gente ci andrebbe, dipende di cosa si occupano, perché come noi abbiamo detto che non ci andiamo.. e poi non ci andrei perché qui a scuola per esempio ce lo spiegano meglio, invece fuori..” (Femmina, 12 anni, I grado)

I ragazzi più grandi hanno una maggiore conoscenza dei servizi. Lo Spazio Giovani viene citato da parecchi studenti che raccontano che la scuola li porta in visita durante il primo anno, per farglielo conoscere. Nessuno di loro ne ha mai usufruito ma la valutazione che ne danno è nella maggior parte dei casi buona, veicolata dalla presentazione che gliene è stata fatta:

“Io conosco diversi ragazzi che lo usano perché hanno le prime esperienze sessuali e vanno lì e chiedono qualche consiglio” (Maschio, 17 anni, II grado)

“Ci va una mia amica e ogni tanto l'ho accompagnata e so che c'è questo psicologo che ti aiuta” (Femmina, 17 anni, CFP)

Alcuni però riportano anche esperienze negative:

“Però molto spesso non danno la giusta importanza, il giusto peso ai tuoi problemi perché magari ci vai quella volta e poi non ti richiamano più” (Maschio, 19 anni, II grado)

“A me non ne hanno parlato bene, conosco una ragazza che ha usato i servizi di ascolto e ha detto che non si è ritenuta soddisfatta” (Femmina, 16 anni, II grado)

Oltre allo Spazio Giovani, un ragazzo conosce e ha frequentato il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG):

“Poco tempo fa frequentavo un CAG e lì c'erano anche degli psicologi che facevano gli educatori e io mi confidavo, parlavamo di tutto, del più e del meno quindi, mi sentivo anche a mio agio a parlare con loro [...] di tutto, anche problemi, perché alla fine erano lì per noi” (Maschio, 20 anni, II grado)

Un altro è entrato in contatto con l'Educativa di strada:

“A Langhirano c'erano gli educatori di strada [...] ho fatto tante cose con loro, tipo organizziamo feste e poi ci distribuivano un po' anche nel Comune, ci mandavano a fare attività strutturate, come montare impianti audio, aiutare a montare cose” (Maschio, 19 anni, II grado)

Un altro ancora, frequenta un Centro Culturale:

“A Sant'Ilario c'è il Centro Culturale dove c'è tipo ping-pong la playstation ecc.. e intanto ci

sono questi ragazzi qua che tu conosci, io perché frequento il Centro Culturale fin da piccolo, però ci sono ragazzi che magari vanno lì perché non sanno dove andare e ci sta, fai due chiacchiere, ti mettono a tuo agio” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Una ragazza è seguita da molti anni da alcuni servizi del territorio:

“Io sono in comunità da due anni e ho psicologo, psichiatra, dottore, così.. ed è dalla seconda media che sono seguita da una psicologa e dal SerT sul mio territorio” (Femmina, 18 anni, CFP)

Qualcun altro conosce il Consultorio, ma non sa bene di cosa si occupa:

“Il consultorio forse molta gente ci va in situazioni di emergenza perché non penso che il consultorio sia fatto solo per le ragazze che restano incinta, io non so di preciso di cosa si occupa ma penso che abbia anche molti altri servizi ma spesso chi va al consultorio ci va per i preservativi oppure perché è rimasta incinta per sbaglio.. ma ha solo quei servizi lì?” (Maschio, 18 anni, Il grado)

In generale, gli studenti conoscono i servizi se ne hanno avuto una esperienza diretta oppure tramite le parole di qualche amico che ne fa uso. In alcuni casi, la scuola ha provveduto a fare una presentazione.

I partecipanti hanno poi trattato il tema della riservatezza negli spazi di ascolto. Tutti sanno che in questo tipo di servizi è possibile accedere senza autorizzazione dei genitori e la cosa da alcuni è valutata positivamente:

“Che io ricordi non ci hanno mai parlato della necessità dell’autorizzazione dei genitori” (Maschio, 17 anni, Il grado)

“Secondo me sono molto utili e soprattutto te la presentavano come una cosa molto riservata e questa secondo me era una delle cose principali e quindi sì, secondo me sono utili” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Ad altri invece la cosa non piace, in quanto sostengono che, in caso di situazioni particolarmente delicate (es. gravidanze), non avrebbero dubbi a parlarne con la loro famiglia:

“Ma è una cosa che non farei perché non nasconderei mai nulla ai miei genitori di così grosso” (Femmina, 16 anni, CFP)

“Sì perché comunque allo Spazio Giovani puoi andare lì e fare più o meno tutto, molte ragazze che restano incinte magari vanno lì e si fanno prescrivere la pillola, senza dirlo ai genitori.. per me è una cosa che non vorrei proprio mai, io se ho un problema mi aiutano, dallo psicologo ci parlo ma con i miei genitori non da sola” (Femmina, 18 anni, CFP)

Inoltre, reputano che questo sistema di privacy sia un incoraggiamento a non condividere i problemi con i genitori, perché si sa di avere le spalle parate:

“È un’agevolazione ma è una cosa per me un po’ sbagliata, perché comunque così i giovani fanno un po’ quello che gli pare” (Femmina, 18 anni, CFP)

“Come spazio di ascolto ok, perché magari persone non sono ascoltate e ok, però come risoluzione ai problemi non lo trovo giusto, soprattutto se la persona è minorenne” (Femmina, 18 anni, CFP)

Queste valutazioni sembrano in contraddizione con quanto detto precedentemente in merito alla possibilità di accedere allo sportello di ascolto senza l'autorizzazione dei genitori. La questione è però diversa, per due motivi: in primis, queste ultime riflessioni provengono da ragazze del CFP, dove uno sportello vero e proprio non c'è e l'ascolto è “diffuso”, nel senso che i tutor sono sempre presenti a scuola e i genitori lo sanno. Inoltre, le ragazze fanno riferimento a problemi importanti nella vita di un adolescente, come per esempio una gravidanza e non all'utilizzo dei servizi come semplice spazio di ascolto.

4.5.10 Internet come luogo di ascolto

Abbiamo chiesto ai ragazzi che utilizzo fanno di internet e come valutano un ipotetico servizio di ascolto on-line.

C'è differenza nell'utilizzo di internet tra piccoli e grandi. Gli studenti delle Secondarie di I grado utilizzano internet soprattutto per scambiare messaggi con i coetanei (Whatsapp, Skype), per ascoltare musica o vedere video (Youtube), per giocare on-line, vedere film o fare ricerche di scuola:

“Io lo uso per messaggiare e poi mio papà è molto fissato con gli sport quindi anche lui lo usa per vedere le squadre” (Maschio, 12 anni, I grado)

“Io internet lo uso per fare ricerche, guardare canzoni e video e poi scarico immagini, guardo tutorial, qualche volta uso Skype o Whatsapp” (Femmina, 13 anni, II grado)

“I miei genitori mi fanno usare solo Whatsapp e comunque su internet ci vado per leggere delle cose di scuola” (Femmina, 11 anni, I grado)

In rari casi i ragazzi frequentano dei veri e propri social network o delle comunità virtuali:

“Uso siti tipo Instagram e Ask” (Femmina, 13 anni, I grado)

L'utilizzo di internet è ancora mediato dai genitori, che pongono delle regole ai figli e, a volte, trasmettono l'idea che il web sia un luogo pericoloso:

“Io sinceramente come applicazione ho solo Whatsapp perché i miei non mi permettono di avere altro perché hanno questa paura di quello che internet.. dicono che internet è molto pericoloso, io la trovo una cosa pericolosa ma secondo me usandola in modo giusto.. infatti io lo uso, si lamentano che lo uso troppo, però io la uso” (Femmina, 13 anni, I grado)

In un solo caso, tra i ragazzi di I grado, una femmina racconta di aver utilizzato internet per cercare supporto in merito ad un proprio problema:

“Io l’ho fatto alcune volte in un social network che mi sembra abbastanza sicuro, un sito dove si postano disegni, lo posso dire tranquillamente, ci sono anche delle mie amiche che condividono la mia stessa passione, avevo chiesto una mano, un parere per la scuola superiore” (Femmina, 13 anni, I grado)

Per i ragazzi più grandi è diverso, l’uso di internet è più vasto e le esperienze di utilizzo per risolvere problemi sono più numerose:

“A me a volte è capitato di usarlo, tipo come dottore, non mi ricordo per cosa ma avevo cercato come risolverlo su internet, è capitato, per un sacco di problemi” (Maschio, 16 anni, II grado)

“Infatti anche a me era successo che avevo un problema intimo e solo che non volevo ne andare dal dottore perché mi vergognavo e allora sono andata a leggere su internet, su forumalfemminile.it e c’era già la risposta, per quello serve” (Femmina, 18 anni, CFP)

“Parlare con altre persone no però tipo se ci sono altri ragazzi che hanno fatto una domanda vado a leggere le risposte” (Femmina, 16 anni, CFP)

Riguardo alla possibilità di utilizzare internet come luogo di ascolto, i ragazzi rispondono quasi all’unanimità che il web non è la soluzione e che preferirebbero avere a che fare con una persona fisica:

“Anche se con quella persona ti scrivi dei messaggi è diverso rispetto ad averla davanti perché se ce l’hai davanti lei riesce a capire come reagisci” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Per me non ha senso parlare attraverso un computer con un’altra persona che non sa come sei fatta, non vede nemmeno un’espressione di quando gli racconti una cosa, per me non ha senso” (Femmina, 16 anni, II grado)

“Se a me succedesse un lavoro del genere non vado a cercare su Yahoo answer.. oppure sono fermo a questa situazione, delle indecisioni anche riguardanti gli aspetti più disparati della vita.. però per le cose serie non vai su internet [...] ma perché delle cose serie parli con le persone a te vicine, non con degli sconosciuti su internet” (Maschio, 18 anni, CFP)

Inoltre, Internet non è percepito come un luogo sicuro in quanto non si sa chi c’è aldilà dello schermo e le risposte che si trovano in rete non sono sempre affidabili:

“Anche perché poi spesso, anche se vai a chiedere cose concrete, non è sempre la verità quella che ti dicono, non ti puoi fidare al 100% mentre invece se una persona la vedi sai chi ti risponde sai chi è, la sua esperienza.. bisogna stare molto attenti a quello che ti dice internet” (Femmina, 17 anni, II grado)

“Io non lo farei perché non sai con chi stai parlando” (Femmina, 12 anni, I grado)

Alcuni, se fossero certi che il servizio è sicuro e tutelato, ne farebbero uso:

“Secondo me se un sito è sicuro, se è un’app che installi, non è che vai su internet a cercare qualcosa, se hai un’app sicura, che non rischi di prendere virus e cose così, forse ci si può an-

che rivolgere” (Femmina, 12 anni, I grado)

“Magari se fosse proprio una specie di app tutelata anche dal Comune, anche i genitori sarebbero più d’accordo di dirti sì, puoi farlo” (Femmina, 13 anni, I grado)

“Ma poi vorrei dire, che se fosse una cosa legata al progetto scolastico, magari una circolare con scritto che si può consultare questo sito qui, creato dalla scuola o dal comune” (Femmina, 13 anni, I grado)

Una prerogativa per cui si potrebbe far uso di un servizio di questo tipo è la certezza che le informazioni vengano cancellate:

“Intanto, prima di tutto, se questa cosa venisse fatta, la chat deve essere cancellata, perché la parola magari resta, quelle robe lì rimangono e uno ha questa paura che le cose rimangono.. quindi anche se è una cosa privata, dopo ti resta la conversazione, ti girano un po’ le scatole” (Femmina, 13 anni, I grado)

A qualcuno sembra utile perché in internet si ha la possibilità di restare in anonimato:

“Io se avessi dei problemi e avessi un forum che sapessi che ci sono persone qualificate che rispondono, tipo allo spazio giovani quando ci siamo stati c’era questo forum.. beh io lo farei, perché è anche più una cosa privata, nessuno sa che sei tu” (Femmina, 14 anni, II grado)

Per un ragazzo, l’utilizzo di un sito web e la possibilità di rivolgersi a una persona fisica hanno due significati e due scopi molto diversi, che si combinano perfettamente:

“Secondo me i forum servono più per prendere consapevolezza che per risolvere un problema, a volte mi capita, magari vedi tante persone che hanno un problema e tu pensi ‘non lo dico perché sono l’unico che lo ha, e invece magari è una cosa diffusa, nessuno lo dice ma altri provano le tue stesse cose, la pensano come te.. e questo qua mi serve di più per darmi consapevolezza che per risolvere un problema in sé, quindi penso che siano da valorizzare tutti e due perché il forum prendi consapevolezza perché vedi che non sei l’unico, però difficilmente mi affiderei al 100% alle risposte di un forum, quindi preferirei andare da una figura umana che so che è lì come potrebbe essere uno psicologo, un dottore.. sono da valorizzare entrambi.. perché lo psicologo sei solo tu e non riesci a confrontarti mentre il forum si ma non puoi avere risposte, quindi si combinano bene” (Maschio, 18 anni, II grado)

In sintesi, nonostante nell’opinione comune preadolescenti e adolescenti passino intere giornate su internet, l’opinione diretta dei ragazzi è molto diversa: internet è un’opportunità ed è molto utile soprattutto per svagarsi (musica, film), ma in una situazione di bisogno gli studenti preferirebbero nella quasi totalità dei casi rivolgersi ad una persona fisica piuttosto che ad un servizio on-line.

4.5.11 Suggerimenti per migliorare l'ascolto da parte degli adulti

In conclusione, è stato chiesto ai partecipanti di fornire dei suggerimenti per migliorare i servizi di ascolto esistenti, crearne di nuovi o, in generale, aiutare gli adulti ad essere migliori ascoltatori.

La maggior parte dei suggerimenti si riferiscono alla possibilità di migliorare il servizio di sportello scolastico. Innanzitutto, lo sportello dovrebbe essere disponibile tutto l'anno:

"Sarebbe meglio se durasse tutto l'anno" (Maschio, 13 anni, I grado)

"Sì perché se uno ha un problema.. non è che uno in quel mese ha tutti i problemi, non li puoi concentrare in quel momento" (Femmina, 13 anni, I grado)

Inoltre, è necessario fare una miglior promozione, per far sì che tutti gli studenti lo sappiano e vengano meno i pregiudizi legati alla figura dello psicologo:

"Credo che dovrebbero iniziare a spiegarla meglio alle prime e alle seconde che anche lì ci saranno i problemi, per esempio loro non sapevano di cosa si trattasse lo psicologo e queste cose qua, quindi se glielo spiegassero meglio come hanno fatto a noi avrebbero meno pregiudizi" (Femmina, 13 anni, I grado)

"Dovrebbe essere spiegato meglio, non che vado lì perché ho particolari problemi gravi e allora devo andarci, puoi spiegare che puoi andare lì anche per cose della tua vita che vuoi capire meglio, spiegare meglio" (Maschio, 18 anni, II grado)

"Andrebbe pubblicizzato di più perché in molti lo sanno ma se lo scordano, non ci badano, non ci fanno caso" (Femmina, 14 anni, II grado)

I ragazzi propongono una promozione in peer education⁶, fatta dagli studenti che hanno già usufruito del servizio:

"Sarebbe bello che gli studenti che ne fanno uso passassero, più che lo psicologo.. quella secondo me sarebbe la cosa ideale, proprio gli studenti che ne fanno uso girassero per le classi a sponsorizzare, a raccontare un'esperienza più da ragazzi, più comprensibile" (Maschio, 18 anni, II grado)

"Secondo me dovrebbero spiegarlo gli alunni che ci sono già stati, come si sentono" (Maschio, 13 anni, I grado)

Qualcuno vorrebbe che nell'ambito dello sportello di ascolto si organizzassero incontri nelle classi, sia per conoscersi meglio tra compagni, sia per conoscere meglio lo psicologo e aumentare le probabilità che qualcuno usufruisca del servizio:

⁶La peer education (alla lettera "educazione tra pari") è un metodo d'intervento utilizzato nell'ambito della promozione della salute e più in generale nella prevenzione dei comportamenti a rischio. Alcune persone (i peer educator) intraprendono attività educative con altre persone loro pari, cioè simili a loro quanto a età e condizione. Queste attività educative mirano a potenziare nei pari le conoscenze, gli atteggiamenti, le competenze che consentono di compiere delle scelte responsabili e maggiormente consapevoli riguardo alla loro salute.

“Io introdurrei alle superiori una cosa simile al Teseo, potrebbe sembrare strano perché ti viene da pensare che non serve conoscersi tra compagni, ma se in classe c’è un rapporto migliore si sta meglio [...] perché se anche viene uno psicologo vedi lui per tre incontri e parli con la classe, hai più confidenza e ti viene di più di andare da lui.. io ricordo che alle medie quasi tutta la classe era andata dallo psicologo dopo gli incontri” (Maschio, 17 anni, Il grado)

“Anche fare un’ora, tipo quello che stiamo facendo ora, dove parliamo, ci si conoscerebbe di più come classe” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Infine, per dare un segno che davvero si ascolta la voce degli studenti, un ragazzo sostiene che il servizio di ascolto stesso dovrebbe essere attivato solo a seguito di una consultazione con gli alunni, per sondare il loro interesse e renderli anche maggiormente responsabili delle loro scelte:

“In realtà la scuola non lo fa tanto perché giova ma lo fa perché pensa che possa giovare.. realisticamente non so quanto in realtà effettivamente porti un miglioramento, però la scuola pensa che porti un miglioramento [lo psicologo] viene sempre chiamato prima ancora delle elezioni dei rappresentanti, quindi senza un consenso degli studenti, senza che il preside parli con gli studenti e veda se porta un effetto positivo o no,[...] sì magari più che gli studenti, delle indagini a campione, solo i rappresentanti, perché su tutti gli studenti diventa impossibile, o si fa compilare per esempio un foglio “vuoi o no lo sportello”? si potrebbe fare a tutti gli studenti” (Maschio, 18 anni, Il grado)

“Perché quando una cosa ce l’hai perché ti viene data, la vivi in un certo modo, quando una se la può scegliere... dicevamo che te lo dimentichi che c’è lo sportello, se venisse fatta una votazione per lo sportello, è difficile che te la scordi, perché tu l’hai approvata o no, con questa votazione in cui vedi i pro e i contro, che te li può esporre anche lo psicologo invece di presentare lo sportello, quindi prendi coscienza di quello che è quando lo scegli, se uno ha coscienza di quello che è, ha votato perché rimanga, è anche più propenso ad andarci, tutto qui” (Maschio, 18 anni, Il grado)

Per i ragazzi del CFP, un servizio di ascolto scolastico dovrebbe essere tenuto da personale esterno alla scuola, che non abbia nulla a che fare con i tutor e con gli insegnanti:

“Lo sportello dovrebbe essere fatto da persone esterne alla scuola” (Femmina, 18 anni, CFP)

Aldilà del servizio di sportello, i ragazzi vorrebbero che gli adulti facessero meno domanda e che ascoltassero di più cosa loro hanno da dire e, solo dopo, esprimere le loro opinioni:

“Io invece mi confiderei di più se mi facesse meno domande e parlassi più io” (Maschio, 13 anni, I grado)

“Dovrebbe fare che quando tu hai finito di parlare ti fa le domande e ti da i consigli” (Maschio, 12 anni, I grado)

Agli adulti andrebbe quindi insegnato operativamente come ascoltare:

“Servirebbe più che altro un centro che faccia imparare ad ascoltare a certe persone grandi, perché ci sono alcune persone che proprio non sanno ascoltare, hanno solo il loro parere,

soprattutto a scuola, hanno solo il loro parere e non ti aiutano” (Femmina, 12 anni, I grado)

I ragazzi hanno bisogno di essere ascoltati perché solo in questo modo possono crescere sentendosi importanti e influenti per società:

“Che venga chiesto a noi che siamo i ‘piccoli della società’, che ci venga chiesto il nostro parere e che interessi, ci rende grandi, quindi ci rende importanti” (Femmina, 18 anni, II grado)

4.6. In sintesi

Attraverso una raccolta sistematica di dati quantitativi e qualitativi, provenienti da contesti e interlocutori diversi (scuola, insegnanti, operatori, studenti), siamo in grado di avere un quadro generale su come adolescenti e preadolescenti valutano il livello di ascolto offerto loro dalle persone significative della loro vita e dai servizi del territorio. Inoltre, è stata approfondita la conoscenza dei servizi di sportello d’ascolto scolastici, tramite verifica della loro diffusione sul territorio, i racconti degli operatori che ne fanno parte e le valutazioni date dagli studenti.

Preadolescenti e adolescenti della Provincia di Parma si sentono complessivamente abbastanza ascoltati (voto 7.22 su 10). I più piccoli attribuiscono un voto più alto (8) rispetto ai grandi (6.41). Il voto medio scende quando viene chiesto loro di prendere in considerazione solo l’ascolto degli adulti, passando da 7.22 a 6.99, ma restando sempre ampiamente sufficiente. Nello specifico però, mentre nei piccoli il voto cala (da 8 a 7.11) nei grandi cresce leggermente (da 6.41 a 6.57).

La famiglia è ritenuta molto importante, soprattutto dai preadolescenti, che si rivolgono primariamente ad essa quando hanno un problema (68.9%) mentre si rivolgono di più agli amici quando hanno semplicemente voglia di parlare (83%). I grandi invece si rivolgono sempre in modo maggiore agli amici rispetto alla famiglia, sia per parlare (86.4% contro 66.4%) sia quando hanno un problema (69% contro 64%), anche se in questo secondo caso la differenza tra i due contesti è nettamente minore. Ciò sta a significare che quando hanno un problema, tutti i ragazzi tengono più in considerazione la famiglia come contesto dove cercare una soluzione.

Tutti gli studenti in famiglia parlano del quotidiano (es. scuola, cose accadute durante la giornata) e i più grandi affrontano anche discussioni di attualità, politica e cultura. I più piccoli, come emerso anche nel questionario, si rivolgono molto spesso in famiglia quando hanno un problema o una difficoltà. Un rapporto tipico delle ragazze è la condivisione totale con la famiglia, soprattutto con le madri, con cui si sentono di poter parlare di tutto. Nella maggioranza dei casi però, ci sono alcuni argomenti tabù che gli studenti non condividono in famiglia: vita privata (sia amicale che sentimentale) e comportamenti potenzialmente sanzionabili (es. atti di vandalismo, fumo, alcool). I motivi dietro a questi segreti sono svariati: i genitori fanno parte di un’altra generazione, con diverse tradizioni, che non consentono loro di capire il punto di vista dei figli; inoltre i ragazzi si sentono in imbarazzo a condividere certe cose e non vogliono svelare completamente il loro modo di essere. Inoltre, c’è la paura di essere giudicati per i propri pensieri o le proprie azioni. Oltre ai genitori ci sono i fratelli e le sorelle, con cui i ragazzi hanno un rapporto simbiotico e profondo, oppure un’assenza di rapporto e scarsa fiducia.

Il 79.9% degli studenti delle Secondarie di I grado indica la famiglia tra i contesti con cui vorrebbero poter parlare di più, dopo gli amici (81.1%); stessa cosa tra i più grandi che la indicano nel 59.4%, al secondo posto, dopo gli amici (67.3%).

Nel complesso, complici i diversi stadi di sviluppo, gli studenti delle Secondarie di I grado fanno più affidamento sulla famiglia quando si tratta di risolvere problemi. I più grandi invece, hanno sempre gli amici come punto di riferimento privilegiato.

Per quanto riguarda la **scuola**, nelle Secondarie di I grado, a scuola c'è almeno un professore con cui è possibile parlare ma non tutti gli studenti vogliono condividere con gli insegnanti parti della loro vita privata. Alcuni sostengono che il coinvolgimento è giusto, ma è bene che non valichi certi limiti di rispetto reciproco e intrusività. Nel CFP coinvolto nel focus invece la situazione è valutata negativamente, sia per quanto riguarda la scuola in sé, considerata sminuente delle capacità degli alunni, sia per quanto riguarda i professori e le tutor, considerati non interessati o non affidabili a ricevere le confidenze degli studenti.

Gli studenti più piccoli non si rivolgono molto agli insegnanti quando hanno voglia di parlare (22.3%) ma si rivolgono abbastanza quando hanno un problema (presumibilmente scolastico; 51.1%). Anche i grandi si rivolgono di più quando hanno un problema, ma in modo nettamente minore rispetto ai piccoli (29.4%). Sul piano delle possibilità, i più piccoli dichiarano che vorrebbero parlare con gli insegnanti nel 34.2% dei casi mentre i grandi nel 21.5%.

Il servizio di **sportello di ascolto** scolastico è presente nel 57.14% degli Istituti Secondari di I grado e nel 76.6% di Secondo grado e CFP (fonte: Ricerca sugli sportelli di ascolto nelle province di Forlì-Cesena e Parma, 2014). Il 47.9% degli studenti di primo grado non sa se nella propria scuola c'è o meno lo sportello e il 40.5% invece lo sa. Nei grandi la situazione è di poco migliore, con il 54.2% che sa dello sportello e il 36.3% che non sa se c'è o no. Rispetto al nostro campione, hanno avuto accesso allo sportello in maniera maggiore i piccoli (29.4%) rispetto ai grandi (6.5%). Gli studenti dei CFP sono quelli che hanno usufruito maggiormente del servizio (18.8%). Le valutazioni di utilità del servizio (da 1 a 5) date dai piccoli sono più alte di quelle date dai grandi (3.84 contro 3.24). I ragazzi indicano nel questionario che il motivo per cui non accedono al servizio è il non averne bisogno (75.5% di I grado e 67.6% di II grado). Gli studenti più grandi, inoltre, preferiscono rivolgersi a persone che conoscono (18.9%).

Durante il focus group emergono però altre motivazioni, in primis la paura di essere giudicati dai compagni. Gli studenti più grandi si rendono però conto che in molti casi la loro paura è del tutto immotivata. Infatti, il pregiudizio che vede lo psicologo come il dottore dei matti e lo sportello come il servizio per chi ha problemi gravi, non è molto diffuso (4.2% nei piccoli e 1.6% nei grandi). Altri motivi di non accesso sono il timore della curiosità dei compagni, il non volersi mostrare deboli e il non voler ammettere di avere un problema. Inoltre, i ragazzi reputano la promozione dello sportello poco efficace e molti dimenticano, durante il corso dell'anno, la presenza dello psicologo scolastico. In generale, gli studenti sanno di poter accedere allo sportello per tutti i tipi di problemi ma molti non lo farebbero perché preferiscono parlare con qualcuno che conoscono o perché hanno paura del giudizio dei genitori. Lo sportello è l'ultima possibilità messa in campo quando si sono già considerate tutte le altre alternative.

Per quanto riguarda il tema delle **autorizzazioni dei genitori**, gli studenti sono unanimi nel ritenerle un grande ostacolo all'accesso e sono contenti della modalità di raccolta a inizio anno (è così in quasi il 90%

dei servizi), che consente di mantenere segreto l'accesso ai propri genitori.

Operatori e studenti sono concordi nel ritenere la scuola un buon contesto dove offrire un servizio di ascolto, in quanto consente: comodità di accesso, maggior controllo rispetto ad un servizio esterno, maggiore privacy e un servizio gratuito. Nonostante questo, alcuni ragazzi preferirebbero uno sportello esterno in quanto a scuola si sentirebbero in imbarazzo.

Riguardo agli **altri adulti** con cui poter parlare, nel questionario i piccoli indicano in percentuale maggiore i catechisti e gli educatori (26.8%) e il parroco (19%) mentre i grandi menzionano gli educatori (15.9%), il parroco (12.4%) e i catechisti (11.5%). Nei focus group viene confermata la rilevanza dell'ambiente parrocchiale, ma vengono indicati altri adulti, soprattutto allenatori sportivi e insegnanti di varie discipline (es. teatro), non presenti nella lista proposta nel questionario. I ragazzi reputano molto importante la possibilità di avere adulti esterni alla famiglia con cui poter parlare, perché i genitori li trattano sempre come i loro bambini e non consentono loro di sviluppare una propria autonomia e libertà.

Gli **amici** sono un contesto fondamentale per preadolescenti e adolescenti. L'83% dei piccoli e l'86.4% dei grandi si rivolge agli amici quando ha voglia di parlare. Il sentirsi a proprio agio con gli amici è importante: su una scala da 1 a 5, i preadolescenti lo valutano 4.55 e gli adolescenti 4.53. I veri amici sono solo una cerchia ristretta ma con quei pochi c'è piena condivisione. Le ragazze instaurano spesso rapporti con migliori amiche, con cui condividono tutto. Altri invece con gli amici condividono solo cose leggere; altri ancora, a seguito di delusioni, degli amici non si fidano e non confidano nulla.

Se gli amici sono così rilevanti, qual è il **valore aggiunto** di parlare con un **adulto**? L'unico individuato è l'esperienza: gli adulti hanno già vissuto quello che stanno vivendo i ragazzi oggi e quindi sono in grado di dare consigli esperti. Non tutti però sono d'accordo, perché gli adolescenti di oggi non sono gli adolescenti di un tempo, quindi non sempre le esperienze sono sovrapponibili.

I **servizi del territorio** non sono molto conosciuti dai ragazzi, soprattutto da quelli delle Secondarie di I grado. Il più conosciuto è il Centro Giovani, indicato dal 60.4% dei grandi e dal 43.6% dei piccoli. A seguire il Consultorio (29.5% contro 27.6%) e il CAGE (Centro Adolescenza e Giovane età) conosciuto più dai piccoli che dai grandi (20.3% contro 15.5%). Il 16.3% dei piccoli si rivolge ai servizi quando ha bisogno di parlare e l'11.1% quando ha un problema; tra i grandi, il 9.6% per parlare e il 7.2% per i problemi. Alla domanda relativa a "con chi vorresti poter parlare" i servizi sono poco indicati sia dai piccoli (4.1%) sia dai grandi (5.1%). Dai focus group è emerso che nessuno dei piccoli sa qualcosa dei servizi e le scuole non hanno mai fatto nessun tipo di promozione. I ragazzi del CFP sono stati in uscita allo Spazio Giovani e alcuni delle Secondarie di II grado conoscono dei servizi perché ne hanno usufruito (Centro Giovani, Educativa di strada, Centro Culturale).

Riguardo l'uso di **internet**, i preadolescenti sono ancora molto controllati dai genitori rispetto alla possibilità di collegarsi al web. L'utilizzo principale che ne fanno è a scopo comunicativo (Whatsapp), ricreativo (musica, video, film) e scolastico (effettuare ricerche). Per gli adolescenti è diverso, in parecchi ne hanno fatto uso per cercare soluzioni a problemi di natura personale, frequentando forum o siti specifici.

La proposta di un **servizio di ascolto on-line** non è apprezzata dai ragazzi perché sostengono che in una relazione di aiuto ci voglia il faccia a faccia e inoltre internet è considerato un luogo non sicuro. La proposta potrebbe essere presa in considerazione solo se fosse garantito l'anonimato e la sicurezza dei

dati inseriti.

I suggerimenti degli studenti vanno in due direzioni. Relativamente allo sportello di ascolto, dovrebbe essere attivo tutto l'anno, promosso meglio in modo da dissipare i pregiudizi, magari utilizzando come "promoter" ragazzi che ne hanno già usufruito. Gli studenti gradirebbero incontri in classe per migliorare il clima e risolvere i problemi; dal CFP arriva la richiesta di un punto di ascolto con personale esterno, che non coinvolga insegnanti e tutor. Inoltre, per ascoltare a pieno la voce dei ragazzi e responsabilizzarli, sarebbe bene che il servizio di ascolto fosse attivato solo dopo aver consultato gli studenti stessi, e non a priori all'inizio dell'anno.

Più in generale, per facilitare un'apertura dei ragazzi, gli adulti dovrebbero fare meno domande e lasciarli semplicemente parlare. Inoltre, quando un adulto chiede la loro opinione, i ragazzi si sentono "grandi" e investiti di importanza. Un suggerimento è di organizzare corsi in cui si insegna agli adulti come ascoltare.

5. Considerazioni conclusive

Per proporre una riflessione conclusiva, può essere utile partire da alcuni numeri.

Il primo fa riferimento al numero stimato di accessi allo sportello di ascolto nella scuola secondaria di primo grado nell'anno scolastico 2014/2015. Quasi 500 studenti nell'ambito territoriale di Forlì-Cesena e oltre 1300 nell'ambito di Parma, secondo le stime degli operatori. Poco meno del 5% della popolazione studentesca in un caso, poco più del 10% nell'altro. Percentuali coerenti e in linea con quelle che risultano dal questionario studenti: 5% a Forlì-Cesena (23 studenti su 481) e 12% a Parma (70 studenti su 590 che hanno risposto al questionario).

Il secondo numero si riferisce alla percentuale di scuole che offrono ai loro studenti un servizio di sportello d'ascolto: il 41% a Forlì-Cesena, il 57% a Parma.

Il terzo si riferisce al livello di soddisfazione degli adolescenti rispetto all'ascolto ricevuto dagli adulti nella loro vita quotidiana: 4.7 su una scala da 1 a 10 per gli studenti delle scuole secondarie di primo grado a Forlì-Cesena; 8 per gli studenti nelle scuole di Parma.

Presi nell'insieme questi numeri sembrano dirci che vale la pena investire sugli sportelli di ascolto a scuola, perché laddove i dispositivi di ascolto si moltiplicano, favorendo l'incontro tra domanda e offerta, si moltiplicano anche gli accessi da parte dei ragazzi e delle ragazze, e cresce nei ragazzi la percezione di essere ascoltati da parte degli adulti.

Tutto merito della scuola? Probabilmente no: la maggiore diffusione di sportelli nel territorio parmense si associa anche ad un maggiore investimento di risorse da parte delle amministrazioni locali nel sostegno alle esperienze di sportello scolastico attraverso progetti (finanziati) di rete con il territorio. La scuola, in questo senso, viene identificata anche dalle amministrazioni locali come un contesto di relazioni strategico per i ragazzi, e gli sportelli sono, con buona approssimazione, concettualizzati come luoghi che vanno incontro a un bisogno dei ragazzi di essere ascoltati dagli adulti probabilmente poco definito e poco connotato in senso clinico ma abbastanza diffuso. Con alcune specificità.

I ragazzi vogliono un ascolto non intrusivo, non giudicante, che possono "modulare" in base alle loro esigenze; vogliono adulti che si mettano a disposizione "a richiesta", e che sappiano stare dentro precisi confini ("l'insegnante non deve fare lo psicologo e viceversa"). Adulti capaci di mettere la loro competenza e esperienza al servizio dei ragazzi. I genitori e gli insegnanti sono generalmente ritenuti poco capaci di mantenere "una giusta distanza", e spesso non sono ritenuti interlocutori "adatti" a discorsi su amicizia e amore (che invece sono al centro degli interessi degli adolescenti). Con loro si parla soprattutto di scuola, ma le conversazioni intorno a questo argomento sono spesso declinate, con gli uni e con gli altri, con un'accezione giudicante e severa: la scuola così da argomento di discussione diventa terreno di scontro, su cui si concentrano le conflittualità tra genitori e figli. E anche questo è un tema

spinoso che poco si presta ad essere discusso a casa o a scuola.

Con gli operatori di sportello (quando non sono insegnanti) questo rischio viene meno, e la scuola torna ad essere “solamente” un contesto, nel quale adulti e adolescenti si possono confrontare.

Fuori da scuola e casa non c'è la percezione che ci siano molti interlocutori adulti. I servizi del territorio, con l'unica eccezione del consultorio, sono noti a una minoranza di adolescenti; le ragioni sono probabilmente da ricondurre da un lato alla connotazione “specialistica” dei servizi che afferiscono al sistema sanitario, dall'altro alla scarsa visibilità dei servizi territoriali tra le giovani generazioni. Gli adolescenti non hanno chiaro cosa offre il loro territorio, anche perché a scuola se ne parla poco: imparano quello che c'è solo nel momento in cui ne fanno esperienza diretta. D'altro canto molti servizi territoriali, sia per la mission che li caratterizza, sia per la dotazione di organico, probabilmente avrebbero difficoltà ad accogliere un'utenza ampia (numericamente) e “generalista” come quella che accede agli sportelli di ascolto a scuola. Non è un caso che anche gli operatori di sportello, complice la scarsa abitudine a fare rete con i servizi, lamentino difficoltà nel momento in cui si tratta di “inviare” i ragazzi, che proprio nel passaggio tra scuola e servizi rischiano di “perdersi” e di compromettere il rapporto fiduciario con l'operatore/il servizio.

Questi numeri hanno anche dei limiti: un primo importante limite è che, in particolare i dati sull'utenza, sono stimati e non rilevati sistematicamente. In alcune realtà gli sportelli hanno una storia decennale e il lavoro che hanno svolto nel corso degli anni è scarsamente documentato. Vale la pena riprendere qui una seconda serie di numeri, che riguardano la valutazione e il sistema di relazioni con gli enti e le organizzazioni del territorio; si tratta di numeri che danno la misura di quanto la prassi di valutazione delle attività di sportello sia poco sistematica e poco condivisa. Nell'area di Forlì-Cesena nel 40% delle scuole non c'è un dispositivo di registrazione degli accessi (standardizzato o meno); solo il 10% delle scuole condivide con altri enti i dati raccolti; la collaborazione con i servizi del territorio è occasionale, o del tutto assente nel 40% dei casi. Nell'area di Parma la situazione è di poco migliore: la registrazione degli accessi c'è in poco più del 50% delle scuole; la valutazione è più diffusa ed è condivisa ma solo in un caso su tre con gli enti che finanziano lo sportello; solo in una scuola è resa accessibile al pubblico tramite il rapporto di autovalutazione di istituto. Questa però non è la norma. Mettere a sistema dei dispositivi di registrazione dei dati e valutazione delle attività degli sportelli è una sfida ancora in corso, lungi dall'essere vinta.

Dal nostro punto di vista però resta una sfida fondamentale: occorre potere produrre evidenze che dimostrino che investire in prevenzione “paga”, affinché le risorse destinate alla prevenzione e alla promozione del benessere a scuola crescano, invece di contrarsi fino a diventare residuali.

L'ascolto a scuola sia nelle parole degli operatori che in quelle dei ragazzi si declina come un dispositivo di sostegno sociale e come uno strumento di promozione del benessere/contrasto al disagio. Ma non come un diritto. Tantomeno come un diritto riconosciuto al minore. Gli studenti non conoscono gli istituti di garanzia e hanno poca familiarità con la carta dei diritti (che non fanno valere). Non si sentono soggetti di diritto, anche se vorrebbero potere decidere in autonomia e con maggiore libertà se e quando usufruire dei servizi che la scuola (direttamente o indirettamente) mette loro a disposizione.

Bibliografia

Albanesi, C., Cicognani, E. e Zani, B. (2007). Sense of community, civic engagement and social well-being in Italian adolescents. *Journal Of Community and Applied Social Psychology*, 17, 387-406.

Albanesi, C., Marcon, A. e Cicognani, E. (2007). Senso di Comunità e benessere a scuola. *Psicologia scolastica*, 6, 179- 199.

Barrett, M. e Zani, B. (2015) (Eds.). *Political and civic engagement. Multidisciplinary perspective*. London UK: Routledge.

Berkman, L.F. (1995). The role of social relation in health promotion. *Psychosomatic Medicine*, 57, 245-254.

Berkman, L.F. e Syme, S.L. (1979). Social networks, host resistance and mortality: a nine-year follow up study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology*, 109, 186-204.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design* = Cambridge, MA: Harvard University Press. Trad. It. Ecologia dello sviluppo umano, 1985, Bologna: il Mulino

Camino, L. e Zeldin, S. (2002). From periphery to center: pathways for youth civic engagement in the day-to-day life of communities. *Applied Developmental Psychology*, 33(1), 75-85, Carugati F., Selleri P. (2004). *Psicologia dell'educazione*. Bologna: Il Mulino.

Chan, W.Y., Ou, S. e Reynolds, A.J. (2014). Adolescent civic engagement and adult outcomes: an examination among urban racial minorities. *Journal Of Youth and Adolescence*, 43, 1829-1843.

Chiessi, M., Cicognani, E. e Sonn, C. (2010). Assessing Sense of Community on adolescents: validating the brief scale of Sense of Community in adolescents (SOC-A). *Journal of Community Psychology*, 38(3), 276-292.

Cicognani, E. e Albanesi, C. (2015). Il fenomeno delle prepotenze a scuola e sul web. In M. Bartolucci (a cura di), *Bullismo e Cyberbulling. Ragazze e ragazzi 2.0 tra agio, disagio nel mondo digitale, nella rete, nella tela o nella ragnatela*. Santarcangelo di Romagna: Maggioli Editore.

Cristini, F., Santinello, M. e Dallago, L. (2007). L'influenza del sostegno sociale dei genitori e degli amici sul benessere in preadolescenza. *Psicologia Clinica dello Sviluppo*, 3, 501-522.

Dockrell, J. e Messer, D.J. (1999). *Children's Language and Communication Difficulties: Understanding, Identification, and Intervention* (p.139). London: Cassell.

Fadiga, L. (2011). Diritti/doveri degli adolescenti. In A. Palmonari (a cura di) *Psicologia dell'adolescenza (terza edizione)*. Bologna: Il Mulino (359-378).

Flanagan, C., Cumsille, P., Gill, S. e Galay, L. (2007). School and community climates and civic commitments: patterns from ethnic minority and majority students. *Journal Of Education Psychology*, 99, 421-431.

Ghigi R. (a cura di) *Adolescenti e differenze di genere*. Roma: Carocci.

Gullotta, T.P., Adams, G.R. e Markstrom, C.A. (2000). *The adolescent experience*. San Diego, CA: Academic Press.

Hartup, W.W. (1993). *Adolescents and their friends*. In B. Laursen (Ed.), *Handbook of child development: Close friendships in adolescence*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, (3-22).

Helsen, M., Vollebergh, W. E Meuus, W. (2000). Social support from parents and friends and emotional problems in adolescence. *Journal of Youth And Adolescence*, 29(3), 319-334.

Hirsch, B.J. (1991). *Protective and risk factors*. In R. Lerner, A. Petersen e J. Brooks-Gunn (Eds.), *Encyclopedia of adolescence*, New York: Garland, (856-857).

Hirsch, B.J. e DuBois, D.L. (1992). The relation of peer social support and psychological symptomatology during the transition to junior high school: a two-year longitudinal analysis. *American Journal of Community Psychology*, 20(3), 333-347.

Hombrados-Mentieta, M.I., Gomez-Jacinto, L., Dominguez-Fuentes, J.M., Garcia-Leiva P. e Castro-Travè, M. (2012). Types of social support provided by parents, teachers, and classmates during adolescence. *Journal of Community Psychology*, 40(6), 645-664.

Inge, S.K. e Vilmante, P. (2001). Who shapes whom in the family: reciprocal links between autonomy support in the family and parents' and adolescents' coping behaviors. *Journal of Youth And Adolescence*, 40(8), 983-995.

Joyce, H.D. e Early, T.J. (2014). The impact of school connectedness and teacher support on depressive symptoms in adolescents: A multilevel analysis. *Children and Youth Services Review*, 39, 101-107.

Keyes, C.L.M. (2005). The subjective well-being of America's youth. Toward a comprehensive assessment. *Adolescent and Family Health*, 4, 3-11.

Lanz, M., lafrate, R., Rosnati, R. e Scabini, E. (1999). Parent-child communication and adolescent self-esteem in separated, intercountry adoptive and intact non-adoptive families. *Journal of Adolescence*, 22, 785-794.

Lega delle Nazioni (1924). *"Dichiarazione dei diritti del fanciullo"*, Ginevra.

Markus, H.R. e Nurius, P. (1986). Possible selves. *American Psychologist*, 41(9), 954-969.

ONU (1959). *"Dichiarazione dei diritti del fanciullo"*.

ONU (1989). *"Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza"* (<http://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx>)

Orford, J. (2008). *Community Psychology: challenges, controversies and emerging consensus*. Wiley, Chichester.

Osterman, K. F. (2000). Students' need for belonging in the school community. *Review of Educational Research*, 70, 323-367.

Palmonari, A., Cavazza, N. e Rubini, M. (2002). *Psicologia Sociale*. Bologna: Il Mulino.

- Palmonari, A. (2011) (a cura di). *Psicologia dell'adolescenza (terza edizione)*. Bologna: Il Mulino.
- Prezza M. e Santinello, M. (2002) (a cura di) *Conoscere la comunità. L'analisi degli ambienti di vita quotidiana*. Bologna: Il Mulino
- Rueger, S.Y., Malecki, C.K. e Demaray, M.K. (2008). Relationship between multiple sources of perceived social support and psychological and academic adjustment in early adolescence: comparisons across gender. *Journal of Youth Adolescence*, 39, 47-61.
- Schaps, E. e Solomon, D. (2003). The role of the school's social environment in preventing student drug use. *The Journal of Primary Prevention*, 23(3), 299-328.
- Sherrod, L.R., Flanagan, C. e Youniss, J. (2002). Dimension of citizenship and opportunities for youth development: the what, why, when, where and who of citizenship development. *Applied Developmental Science*, 6, 264-272.
- Speltini G. (2005) (a cura di) *Minori, disagio e aiuto psicosociale*. Bologna: Il Mulino.
- Tammie, R., Hamama, L., Rosenbaum, M. e Mishely-Yarlap, A. (2014). Subjective well-being in adolescence: The role of self-control, social support, age, gender, and familial crisis. *Journal Of Happiness Studies*, 15(5).
- Tuggle, F.J., Kerpelman, J.L. e Pittman, J.F. (2014). Parental Support, Psychological Control, and Early Adolescents' Relationships with Friends and Dating Partners. *Family Relations*, 63, 496-512.
- Vieno, A., Santinello, M., Pastore, M. e Perkins, D.D. (2007). Social support, sense of community in school, and self-efficacy as resources during early adolescence: an integrative model. *American Journal of Community Psychology*, 39, 177-190.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in society: the development of higher psychological processes*. Cambridge: Harvard University Press.
- Wellman, B. (1981). *Applying network analysis to the study of support*. In Social networks and social support. A cura di: B.H. Gottlieb, London Sage, 171-19.
- Wong, N. T. e Zimmerman, M.A. (2010). A typology of youth participation and empowerment for child and adolescent in health promotion, *American Journal of Community Psychology*, 46, 100-114.
- Youniss, J. (1980). *Parents and peers in social development*. Chicago: University of Chicago Press.
- Youniss, J. e Volpe, J. (1978). *A relational analysis of children's friendship*. In W. Damon (Ed.), Social Cognition (No.1), San Francisco: Jossey-Bass, (1-22).
- Zani, B. (2012) (a cura di). *Psicologia di comunità. Prospettive, idee, metodi*. Roma: Carocci
- Zeldin, S., Camino, L. e Calvert, M. (2007). Toward an understanding of youth in community governance: policy priorities and research directions. *Análise Psicológica*, 25, 77-95.

| Sitografia

Regione Emilia Romagna, “Rapporto Sociale Giovani Generazioni 2014”, 27-04-2015, <http://sociale.regione.emilia-romagna.it/infanzia-adolescenza/approfondimenti/rapporto-sociale-giovani-generazioni-2014/rapporto-sociale-giovani-generazioni-2014>

Regione Emilia Romagna, Garante per l’infanzia e l’adolescenza, “Lucillino Inventadiritto. I diritti dei ragazzi spiegati ai ragazzi”, 27-04-2015, <http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/infanzia/attivita/promozione/progetti/lucillino/lucillino-i-diritti-dei-ragazzi-spiegati-ai-ragazzi>

Regione Emilia Romagna, Garante per l’infanzia e l’adolescenza, “Ricerca sugli sportelli di ascolto nelle province di Forlì-Cesena e Parma”, 27-04-2015, <http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/infanzia/attivita/promozione/ricerca/sportelli-ascolto>

Unicef, “Tappe storiche”, 27-04-2015, <http://www.unicef.it/print/595/tappe-storiche-convenzione-diritti-infanzia.htm>

Presentazione del Centro di Solidarietà L’Orizzonte, 27-04-2015 <http://sociale.parma.it/page.asp?IDCategoria=246&IDSezione=5808&ID=99502>

Presentazione del Progetto Teseo, 27-04-2015, <http://centrostudi.parmainfanzia.it/Web/Progetti.aspx?XRI=55>

Impaginazione e grafica

Federica Grilli

Stampa

Centro Stampa della Regione Emilia-Romagna (novembre 2015)