

*“Servizi di potenziamento del raccordo tra attività orientative promosse dalle istituzioni scolastiche e formative e la programmazione sociale” Codice CUP G52B10000060009
Progetto approvato dalla Provincia di Bologna (PG 33318 del 01/03/2011
Classifica 17.1.4/3/2011.) Contratto rep n. 7 del 01/03/2011*

Gli sportelli di ascolto nelle scuole di Bologna e provincia

Report conclusivo

Indice generale

1	Introduzione	5
1.1	Quadro storico e normativo	5
1.2	Dai Centri di Informazione e Consulenza agli Sportelli di Ascolto	8
1.3	Scenario normativo locale, progetti, prassi e confronto con altri territori	9
1.3.1	Lo scenario regionale.....	9
1.3.2	Lo scenario provinciale.....	11
1.4	Dal “Gruppo interistituzionale per la promozione del successo e il contrasto alla dispersione scolastica e formativa” alla ricerca sugli sportelli di ascolto	12
2	La ricerca	16
2.1	Mappatura della presenza degli sportelli d’ascolto negli istituti scolastici e negli enti di formazione professionale della provincia di Bologna.....	16
2.2	Analisi dei progetti contenuti nella programmazione dei Tavoli dei Piani di Zona	20
2.3	Analisi dei progetti di qualificazione scolastica approvati nell’ambito del diritto allo studio.....	26
2.4	L’indagine quantitativa: confronto tra gli strumenti.....	28
2.4.1	Due ricerche convergenti	28
2.4.2	I questionari	29
2.5	L’indagine quantitativa: risultati	33
2.5.1	Campione di riferimento	33
2.5.2	Dati identificativi.....	34
2.5.3	Professionalità	37
2.5.4	Problematiche	38
2.5.5	Organizzazione del servizio.....	39
2.5.6	Monitoraggio e raccordo con il territorio.....	40
2.5.7	Conclusioni.....	41
2.6	Approfondimento qualitativo	43
2.6.1	Introduzione	43
2.6.2	Metodologia.....	44
2.6.3	Partecipanti	46
2.6.4	Risultati.....	48
2.6.4.1	I luoghi e gli spazi	48
2.6.4.2	Professionalità	49
2.6.4.3	Problematiche	50
2.6.4.4	Organizzazione del servizio e attività erogate	51
2.6.4.5	Promozione e monitoraggio del servizio	55
2.6.4.6	Raccordo con il territorio.....	56
2.6.4.7	I vissuti individuali	60
3	Conclusioni generali	62

Indice delle tabelle e delle figure

Tabella 1: Popolazione scolastica di Bologna e provincia.....	11
Tabella 2: Mappatura degli sportelli d'ascolto nella provincia di Bologna: Analisi per ambiti territoriali.....	16
Tabella 3: Sintesi delle schede progettuali inserite nei Piani Attuativi 2011 relative agli sportelli d'ascolto.	22
Tabella 4: Quadro riassuntivo dei progetti presentati al Settore Diritto allo Studio aventi tra gli obiettivi l'attivazione o il mantenimento di sportelli d'ascolto	27
Tabella 5: Confronto tra le due ricerche	30
Tabella 6: Aree indagate dai questionari.	31
Tabella 7: Dettaglio sulla presenza e denominazione del servizio negli istituti secondari di secondo grado.....	35
Tabella 8: Criteri di costruzione dei focus group	45
Tabella 9: Elenco dei partecipanti ai focus group.....	47
Tabella 10: Mappatura delle prassi organizzative, gestionali e metodologiche negli SA.....	54
Figura 1: Presenza di Sportelli d'Ascolto e CIC negli istituti secondari di II grado.....	34
Figura 2: Denominazione di Sportelli d'Ascolto e CIC negli istituti secondari di II grado	35
Figura 3: Modalità di gestione dei CIC e degli SA secondo le due ricerche	37
Figura 4: Professionalità prevalenti nei CIC e negli SA secondo le due ricerche	38
Figura 5: Problematiche prevalentemente affrontate dalle strutture CIC/SA	39
Figura 6: Frequenza media degli incontri tra gli operatori del CIC/SA.....	40

1 Introduzione

All'interno delle profonde modificazioni che hanno investito il mondo della scuola e dell'istruzione negli ultimi decenni, l'emergenza e la diffusione degli sportelli di ascolto psicopedagogico merita sicuramente l'attenzione di tutti gli addetti ai lavori. Si tratta infatti di uno degli esempi più concreti e tangibili del passaggio da una scuola caratterizzata principalmente dal trasferimento unidirezionale di conoscenze, in cui tutta l'attenzione era incentrata sulla didattica, in cui tutti gli aspetti umani e relazionali erano lasciati alla professionalità e all'esperienza del docente, a una scuola intesa in modo più ampio come uno "spazio di vita", in cui tutti gli aspetti della crescita e della socializzazione del giovane individuo devono essere coniugati nella definizione di "*education*", solo parzialmente traducibile in italiano come "istruzione" o "educazione".

In questo contesto, in relazione anche a un'Italia in veloce evoluzione verso una società post-industriale, multi-etnica e multiculturale, non è probabilmente più sufficiente demandare ogni onere educativo alla sensibilità, pur preziosa, di chi si occupa innanzitutto di insegnare, ma occorre progettare e mettere in pratica politiche, progettualità e anche luoghi e spazi concreti in cui l'adolescente e il giovane adulto trovino l'adeguato spazio per essere ascoltati, compresi, supportati, e in cui possano esprimere il loro potenziale di crescita non solo intellettuale ma anche emotivo, affettivo e umano.

Questi ambiziosi obiettivi sono oggi al centro del dibattito sulla scuola. In questo contesto lo sportello d'ascolto è una realtà, seppure relativamente "giovane", in forte affermazione e già animata da un acceso dibattito sulle sue funzionalità e sui suoi scopi. L'interesse espresso dalla Provincia di Bologna per la realtà degli sportelli d'ascolto psicopedagogico nelle scuole del suo territorio, che ha condotto alla promozione della presente ricerca, si inserisce in un più ampio e già consolidato impegno di questa istituzione verso i temi della promozione del benessere dei giovani, dentro e fuori dalla scuola, della prevenzione del disagio e del contrasto alla dispersione formativa, e risponde all'esigenza di monitorare, comprendere e osservare più da vicino l'affermazione e l'evoluzione di questo fondamentale spazio di incontro tra studenti, insegnanti, famiglie e professionisti dell'aiuto, nonché tra mondo della scuola, istituzioni, e servizi sociali, educativi e sanitari.

1.1 Quadro storico e normativo

Quella degli sportelli d'ascolto è una realtà fondamentalmente caratterizzata da un'emergenza "dal basso", nata e sviluppatasi per rispondere a un'esigenza percepita e manifestata dall'interno del mondo della scuola. Non esiste infatti un quadro legislativo

preciso che stabilisca funzioni e caratteristiche di tale servizio, o che ne prescriva la sua attuazione.

Una cornice normativa all'interno della quale gli sportelli sono nati e si sono sviluppati, è tuttavia quella dei Centri di Informazione e Consulenza, strutture previste dalla *Legge 162* del 26 giugno 1990, e dal successivo "Testo unico sugli stupefacenti", contenuto nel *D.P.R. 309* del 9 ottobre 1990. Tali provvedimenti, nell'ottica della disciplina del consumo delle sostanze stupefacenti e della prevenzione ad esso, stabiliscono "l'istituzione, da parte dei provveditori agli studi, di intesa con i consigli di istituto e con i servizi pubblici per l'assistenza socio-sanitaria ai tossicodipendenti, dei centri di informazione e consulenza rivolti agli studenti all'interno delle scuole secondarie superiori". Finalità di tali centri è quella di realizzare progetti di attività informativa e di consulenza concordati dagli organi collegiali della scuola con i servizi pubblici e con gli enti ausiliari presenti sul territorio. Essi hanno inoltre il compito di favorire iniziative da parte degli studenti da realizzare nell'ambito dell'istituto con la collaborazione del personale docente, volte a far fronte alle esigenze di formazione, approfondimento ed orientamento sulle tematiche relative all'educazione alla salute ed alla prevenzione delle tossicodipendenze.

Il focus di questa struttura prevista dalla normativa nazionale era perciò centrato sulla prevenzione e la lotta al consumo di sostanze stupefacenti, in particolare per quanto riguarda l'informazione sui rischi per la salute, e incentrato in generale sulla promozione di collaborazioni tra studenti, insegnanti e servizi socio-sanitari.

I Centri di Informazione e Consulenza (CIC), creati con queste finalità ben precise, hanno avuto indubbiamente il merito di avvicinare il personale medico e sanitario delle allora Unità Sanitarie Locali al mondo della scuola e degli adolescenti, in una fase della vita in cui un'assistenza informativa qualificata da parte di professionisti dell'area medico-sanitaria può rivelarsi estremamente preziosa, non solo per i problemi legati alla tossicodipendenza, che raggiunse probabilmente negli anni precedenti al provvedimento un carattere di emergenza conclamata, ma anche per altri temi più difficili da portare all'attenzione dell'adulto da parte dell'adolescente, dalle problematiche relative alla sessualità a quelle dei disturbi alimentari, che sarebbero per contro esplosi agli occhi dell'opinione pubblica soprattutto negli anni successivi.

A distanza di un quadriennio il sistema dell'*education* diviene a pieno titolo mandatario di interventi di educazione alla salute inquadrati nello svolgimento ordinario dell'attività educativa e didattica e i CIC divengono un nuovo modo di fare scuola (DLgs 297/94). Due documenti del Ministero della Pubblica Istruzione nella seconda metà degli anni '90 definiscono il CIC anche Centro di Innovazione Creativa¹ e Cittadinanza Informazione Consulenza². La prima individua nel CIC lo spazio in cui si possono cercare e rielaborare dati, esperienze, proposte, iniziative, idee per partecipare alla vita della scuola, valorizzando il protagonismo giovanile, la seconda un luogo per favorire e rafforzare negli studenti il senso di appartenenza alla scuola, la cittadinanza studentesca, alle istituzioni, al sociale, al

¹ Circolare Ministero della Pubblica Istruzione n. 325 del 11 ottobre 1995.

² Dir. Ministero della Pubblica Istruzione n. 292 del 3 dicembre 1999

territorio con la finalità di costruire una azione dialogica tra le generazioni e promuovere il benessere della persona e della comunità.

Un importante passaggio legislativo che investì il sistema educativo nel suo complesso fu sicuramente la *Legge 285* del 28 agosto 1997. Questo provvedimento fissò per la prima volta nel quadro normativo nazionale alcuni importanti principi relativi al mondo degli adolescenti e della scuola. Innanzitutto, richiamandosi ai principi stabiliti dalla Convenzione sui diritti del fanciullo, resa esecutiva ai sensi della legge 27 maggio 1991, n. 176, e degli articoli 1 e 5 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, l'impianto della Legge 285 sposta per la prima volta il focus dalla prevenzione e dal contrasto ai comportamenti potenzialmente dannosi, alla realizzazione di interventi "per la promozione dei diritti, la qualità della vita, lo sviluppo, la realizzazione individuale e la socializzazione dell'infanzia e dell'adolescenza". Non è più sufficiente pertanto intervenire in caso di disagio conclamato, ma occorre, in applicazione dei principi qui stabiliti, "andare incontro" all'adolescente, tramite l'attuazione di politiche attive che accompagnino e favoriscano la sua evoluzione come individuo e come membro attivo e integrato nella società. In questo senso la legge include nel suo ambito di intervento non più solo la scuola ma anche la famiglia e in generale tutti i luoghi di aggregazione e di socialità del bambino e dell'adolescente.

In secondo luogo essa fissa il principio secondo cui le iniziative devono essere intraprese anche e soprattutto a livello locale, e stabilisce un Fondo da ripartire tra regioni, province e comuni. In tal modo gli interventi per la promozione del benessere scolastico non sono più limitati a una sinergia tra la scuola, il Sistema della Giustizia e il Sistema Sanitario Nazionale, ma coinvolgono maggiormente gli enti locali e i servizi sociali che ad essi fanno capo, stabilendo inoltre il principio secondo cui il livello locale è quello privilegiato per monitorare le situazioni di disagio e più in generale per attuare le politiche e gli interventi di cui ciascun territorio ha maggiore necessità.

In ossequio a questo principio di decentramento non solo amministrativo ma anche di creazione di politiche attive per la crescita e la promozione del benessere scolastico e formativo, la *Legge Regionale 12* del 30 giugno 2003, fissa per l'Emilia Romagna i principi e gli elementi fondamentali del sistema formativo regionale, impegnandosi inoltre a sostenere l'autonomia scolastica e ad applicare le linee guida stabilite dall'Unione Europea in merito al sostegno all'istruzione e alla formazione professionale. In particolare la L.R. 12/2003 fissa i criteri per l'erogazione di fondi da assegnare a progetti finalizzati alla promozione del successo formativo dei suoi cittadini. Tale quadro legislativo, recentemente integrato da alcune modifiche e aggiornamenti (L.R. n.7 del 23 luglio 2010, L.R. n. 5 del 30 giugno 2011), è tuttora la cornice entro cui vengono promossi i principali progetti nel campo dell'istruzione e della formazione, e un'importante fonte di finanziamento per gli sportelli d'ascolto. In particolare, la *Legge Regionale* n. 5 del 2011 istituisce, nell'ambito del sistema formativo regionale disciplinato dalla legge n. 7 del 2010, il "sistema regionale dell'istruzione e formazione professionale": ancora una volta la Regione, insieme ai soggetti preposti, tra cui la Provincia, si impegna a mettere in campo tutte le azioni possibile per

contrastare la dispersione scolastica e a farsi carico delle eventuali situazioni problematiche di ogni studente (art. 6, commi 3 e 4; art. 11).

1.2 Dai Centri di Informazione e Consulenza agli Sportelli di Ascolto

L'evoluzione, avvenuta negli ultimi 20 anni, dai Centri di Informazione e Consulenza agli sportelli di ascolto psicopedagogico, è stato un fenomeno graduale e in un certo senso spontaneo, dettato più da una veloce e inesorabile trasformazione del mondo dell'istruzione e più in generale della società in cui esso è intensamente calato, piuttosto che da precisi interventi legislativi o volontà politiche. In realtà la struttura stessa del CIC è ancora nominalmente presente negli istituti secondari di secondo grado ed è stata e rimane in molti casi il contenitore all'interno del quale lo sportello di ascolto è nato e si è sviluppato. Come detto in precedenza la normativa sui CIC lasciava ai colleghi dei docenti e agli studenti la libertà di promuovere iniziative che favorissero la diffusione delle informazioni utili alla tutela della salute e alla prevenzione dell'uso di sostanze stupefacenti. Si può dunque affermare che gli sportelli d'ascolto sono stati, negli anni successivi all'introduzione dei CIC, e in particolare a partire dalla fine degli anni novanta, uno degli artefatti con i quali è stata riempita la struttura – contenitore del CIC.

L'evoluzione da una funzione più istituzionalizzata, come quella dei CIC, i cui obiettivi e finalità sono stabiliti per legge, a una sicuramente più flessibile e in grado di adattarsi meglio alle richieste dell'utenza, è avvenuta parallelamente a un mutamento delle condizioni sociali e all'emergenza di una gamma più ampia di problematiche vissute e presentate dalla popolazione studentesca e dalle famiglie. Mentre negli anni '80 e '90 la tossicodipendenza rappresentava probabilmente la principale emergenza sociale per il mondo giovanile, nei decenni successivi è emersa una più ampia gamma di problematiche a cui la scuola e i servizi sociali sono stati chiamati a rispondere. Accanto ai problemi di uso di varie sostanze come l'alcol e le droghe sintetiche, che non necessariamente portano a una dipendenza "conclamata" ma che rappresentano comunque un serio rischio per la salute psicofisica dei ragazzi, sono emerse problematiche più di natura psicosociale come l'orientamento verso un mercato del lavoro sempre più selettivo, l'integrazione degli studenti stranieri, la multiculturalità o, per restare sul piano sanitario, l'aumento tra i giovani e giovanissimi dei disturbi alimentari o la prevenzione contro le malattie sessualmente trasmissibili. La scuola e i servizi del territorio sono stati progressivamente chiamati a rispondere a una domanda di supporto sempre più alta da parte degli studenti, e lo sportello d'ascolto si è configurato nell'ultimo decennio come la sede privilegiata in cui questi due "mondi" possono trovare una sintesi e fornire allo studente in cerca di aiuto, ma anche agli adulti che li hanno in carico, una risposta integrata ed efficace.

Parallelamente, l'affermazione dell'autonomia scolastica ha consentito agli istituti uno spazio progettuale che prima non avevano, e ha favorito perciò la nascita di un'offerta di supporto maggiormente modellata sulle esigenze di chi ne usufruisce, e maggiormente

influenzata dalla percezione delle problematiche di chi si trova quotidianamente a contatto con gli studenti.

Come conseguenza di questo processo, accanto al supporto socio-sanitario caratteristico dei CIC, che mantiene tuttora il suo valore e la sua importanza, il tipo di supporto che viene oggi fornito all'interno degli sportelli è probabilmente più incentrato sul versante psicopedagogico, con un aumentato interesse per l'individuo e il contesto sociale e relazionale in cui esso è calato.

Sempre più il CIC si è andato caratterizzando come un servizio che offre uno spazio di ascolto, nel quale alcuni docenti con la collaborazione di esperti dei vari Sistemi (*education*, salute, *welfare*, sicurezza ecc.) accolgono le richieste degli studenti, dei loro genitori e di tutto il personale scolastico offrendo direttamente una risposta o inviando ai servizi territoriali che per mandato istituzionale si fanno carico della specificità della domanda. Esso si propone con funzione di supporto a studenti e genitori per affrontare problematiche di disagio sia individuale che di gruppo fungendo da servizio "filtro" per individuare il bisogno e facilitare il passaggio ad una funzione/figura consulenziale psicologica dedicata (psicologo scolastico).

Nel merito della promozione del successo formativo lo spazio d'ascolto promuove e facilita la consulenza relativa alle problematiche scolastiche e alla progettazione e realizzazione di azioni di riorientamento.

Esso si trova a ricoprire una funzione informativa e formativa sulle dipendenze (alcol, tabagismo, droghe, ecc.) che esercita in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale rappresentato a livello locale (Ausl).

Da un punto di vista organizzativo esso rappresenta un nodo istituzionale (essendo collocato nella scuola) volto a generare supporto alle attività di educazione e promozione alla salute, attivando progetti specifici in campo sanitario; facilita l'incontro informale, la comunicazione, l'aggregazione e la progettualità collettiva ponendosi come centro di proposta giovanile; promuove progetti in collaborazione con l'istituzione regionale sui temi delle pari opportunità.

1.3 Scenario normativo locale, progetti, prassi e confronto con altri territori

1.3.1 Lo scenario regionale

A livello di contesto regionale emiliano romagnolo si rende conto in questa parte del lavoro di alcuni progetti e azioni che hanno posto l'attenzione sugli sportelli di ascolto nelle scuole.

Dal giugno 2006 a ottobre 2007, all'interno del progetto regionale Scambi Interprovinciali, gli operatori dei diversi Sistemi delle province di Ferrara, Reggio Emilia e

Parma si sono confrontati sugli sportelli d'ascolto, questo ha portato alla redazione di un documento contenente alcuni spunti di riflessione sul tema.

Il contesto dei servizi agli adolescenti nelle tre province è caratterizzato da una realtà estremamente variegata, in cui si muovono una pluralità di soggetti istituzionali (comuni, scuole, Ausl, Piani di Zona) e di servizi pubblici e privati (agenzie specializzate, consultori e centri per le famiglie, associazioni e studi professionali, ecc.). Un quadro che però ancora non disegna un profilo preciso di intervento, che sconta una presenza discontinua sul territorio (in ragione di finanziamenti che di anno in anno devono essere riconfermati e di una collaborazione non sempre ottimale tra scuola e servizi) e che, comprensibilmente, genera un diffuso sentimento di preoccupazione e precarietà in chi in questi servizi lavora.

In merito alle professionalità che lavorano presso gli sportelli, figura cardine rimane quella dello psicologo, per il quale è emersa con forza la proposta del counselling come la più indicata pratica di intervento a sostegno degli adolescenti e delle famiglie, sia rispetto alle pratiche psicoterapiche che alla psicodiagnostica, le quali caratterizzano altri ambiti di intervento a prevalente indirizzo clinico e/o terapeutico della professione dello psicologo.

È emersa inoltre con pari forza l'importanza di una seconda figura professionale maggiormente connotata sul piano pedagogico, in grado di interagire più strettamente con la programmazione didattica e gli obiettivi formativi, di lavorare su progetti all'interno delle classi, di aiutare a tessere la rete dei rapporti tra scuola, famiglie e servizi e di cooperare ai decisivi momenti di orientamento e di accoglienza dei ragazzi nei momenti di passaggio tra i diversi ordini di scuola, al fine di evitare che il lavoro degli sportelli si riduca a una costosa operazione di screening del disagio da inviare semplicemente ad altri servizi pubblici o privati. È emerso infine dal confronto, accanto all'esigenza di maggiori risorse economiche e maggiore certezza nei finanziamenti, soprattutto la necessità di un quadro più stabile di relazioni capace di assicurare agli operatori un terreno di lavoro non discontinuo. Si auspica che i "Centri Risorse", già presenti nei territori oggetto dello scambio assieme ai Piani di Zona e alle amministrazioni provinciali forniscano la necessaria rete istituzionale in grado di sedimentare e costruire interventi di qualità nella scuola a sostegno dei ragazzi³.

Nella provincia di Modena, con il progetto "La scuola ed il territorio come luogo di costruzione di una trama dell'agire preventivo e di cura", attivo dal biennio 2008/2009, è stato attivato un lavoro di raccordo tra l'area sanitaria, educativa e sociale e di promozione di azioni volte alla crescita in grado di prevenire situazioni di disagio e di autodeterminare la promozione della salute.

Tale progetto ha indicato una specifica linea operativa dedicata agli sportelli d'ascolto: è stata prevista la costituzione di un gruppo di operatori di sportelli scolastici a livello dei vari ambiti per l'avvio di una progettazione congiunta, mirata alla rilevazione e codifica della domanda e alle tipologie e modalità dell'offerta in riferimento alla normativa sui CIC e al POF della scuola. Sono stati, inoltre, attivati percorsi formativi e momenti di supervisione

³ <http://sociale.regione.emiliariomagna.it/documentazione/pubblicazioni/guide/altre-pubblicazioni-servizio-politiche-familiari/ascoltare-i-ragazzi-e-i-loro-genitori-gli-sportelli-psicopedagogici-a-scuola-e-nei-servizi-territoriali.-riflessioni-e-proposte-degli-operatori>

per gli operatori degli sportelli. Il progetto ha permesso di indicare un modello di sportello d'ascolto integrato nella rete dei servizi territoriali, mostrandone protocolli e procedure di relazione e costituendo un sistema di monitoraggio e valutazione del servizio.

1.3.2 Lo scenario provinciale

Questa sezione del documento vuole offrire una mappatura del contesto demografico e sociale della Provincia di Bologna in quanto ambito territoriale di applicazione della presente ricerca.

La popolazione residente in questo territorio è di 991.995 abitanti (dati al 31/12/2010, secondo Fonti ISTAT elaborate dal Servizio Statistiche della Provincia di Bologna), distribuita su 60 Comuni. I minori in carico ai Servizi Sociali Territoriali della Provincia di Bologna sono 12.230⁴, con un aumento nel triennio 2006-2009 del 13,5%; tale dato riguarda l'8,3% della popolazione bolognese.

Il numero complessivo di istituti scolastici e formativi presenti sul territorio bolognese è di 595 scuole Statali⁵, 234 scuole paritarie¹ 12 Enti di Formazione Professionale⁶. La popolazione studentesca è distribuita come indicato nella tabella 1.

Tabella 1: Popolazione scolastica di Bologna e provincia.

Canale scolastico	Totale frequentanti	% sul totale (totale colonna)	% di ragazze	Totale frequentanti di nazionalità non italiana	% di nazionalità non italiana
Istituzioni Scolastiche Primarie	42.378	42.3%	48.4%	6.084	14.4%
Istituzioni Scolastiche Secondarie di I grado	25.307	25.3%	48.4%	3.828	15.1%
Istituzioni Scolastiche Secondarie di II grado	32.436	32.4%	48.8%	3.376	10.4%
TOTALE	100.121	100.0%	48.5%	13.288	13.3%

a.s. 2011/2012 (settembre): giovani frequentanti Istituzioni scolastiche primarie, secondarie di I e II grado nella provincia di Bologna.

Fonte: Osservatorio Scolastico Provinciale (www.osservatorioscolarita.provincia.bologna.it/)

⁴ dati al 31/12/2009, fonte Sistema Informativo Sisam; per Distretto Pianura Est e Distretto Pianura Ovest dati sottostimati, non conteggiati casi disagio economico seguiti dai comuni.

⁵ dati Anagrafe provinciale delle scuole, USR IX Ambito territoriale per la Provincia di Bologna.

⁶ dati Servizio Scuola e Formazione Provincia di Bologna.

Dal 2003 al 2009 vi è stato un progressivo aumento dei minori in carico ai servizi sociali territoriali inseriti in strutture residenziali, con un lieve decremento nel 2009; al 31/12/2009, tale dato si attesta a 444 minori inseriti in strutture residenziali, tra queste il 42% è una comunità socio educativa.

Ha subito il medesimo andamento il numero di affidi, che al 31/12/2009 è di 260 per la Provincia di Bologna.

La Spesa dei Comuni per interventi e servizi sociali⁷ è destinata per il 50% per l'Area Famiglia e Minori; di questo il 50,8% è destinato ai servizi 0-3 anni e per il 12,9% ad azioni di sostegno.

Rispetto alla dispersione scolastica, sul territorio bolognese, come emerge dai dati dell'Osservatorio per la Scolarità della Provincia di Bologna si rileva:

- nella scuola secondaria di II grado nel passaggio da un anno scolastico all'altro manca all'appello all'incirca il 6,5% degli studenti (intorno a 1800 studenti); il 50% degli abbandoni scolastici si verifica in classe;
- il confronto tra i dati relativi ai diversi canali formativi (scuola, formazione professionale, apprendistato) consente di stimare un livello di dispersione pari a circa il 2,5% della popolazione di riferimento (intorno a 600 studenti);
- emerge una “zona grigia” che mette in luce fenomeni di criticità nel passaggio dalla classe III della scuola secondaria di I grado alla classe I della scuola secondaria di II grado;
- tra le scuole medie e la scuola superiore il successo scolastico subisce un netto peggioramento;
- le scuole bolognesi si confrontano, quotidianamente, con un quarto della popolazione scolastica in posizione non standard (in ritardo), di cui quasi il 6% in una situazione di grave ritardo (più di un anno). Su 100 studenti che iniziano gli studi superiori in condizione standard (età/classe frequentata), alla fine del percorso ritroviamo in posizione regolare poco più di 70 studenti.

1.4 Dal “Gruppo interistituzionale per la promozione del successo e il contrasto alla dispersione scolastica e formativa” alla ricerca sugli sportelli di ascolto

La Provincia di Bologna è suddivisa in 7 Distretti (o Zone Sociali, legge 328/2000) che individuano gli obiettivi e le priorità di intervento per il benessere sociale e sanitario del proprio territorio e su tali priorità programmano annualmente le azioni e le risorse. La Provincia, attraverso la Conferenza Sociale e Sanitaria, coordina il lavoro dei Distretti per la

⁷ fonte Dati Istat Anno 2008 definitivi.

massima omogeneizzazione e condivisione di politiche e di prassi operative sociali e sanitarie.

Rispetto alle politiche per l'istruzione e la formazione nel 2011 nelle 7 conferenze territoriali per il miglioramento dell'offerta formativa sono state esercitate in modo condiviso le responsabilità in materia di istruzione, formazione. Inoltre, la Conferenza Provinciale per il miglioramento dell'offerta formativa (Legge Regionale 12/2003) si assume i compiti di proposta per le tematiche inerenti l'offerta formativa ed esprime parere in merito ai principali atti di programmazione territoriale; essa si delinea, quindi, come luogo di condivisione di scelte e di progetti concreti per la qualificazione del sistema scolastico e la promozione del successo formativo.

Nella convinzione che il benessere sociale di una comunità debba essere perseguito attraverso l'integrazione tra le politiche, e che il contrasto alla dispersione scolastica sia un obiettivo che va realizzato con un forte intreccio tra scuola e territorio, negli ultimi anni la Provincia ha cercato maggiormente l'integrazione dei luoghi della programmazione scolastica e sociale, sia a livello provinciale che locale, integrazione facilitata anche dalla coincidenza delle zone sociali e degli ambiti delle conferenze territoriali.

Essa ha scelto inoltre la strada dell'integrazione tra politiche scolastiche, formative, sociali e sanitarie, chiamando in causa tutti gli attori coinvolti nel processo educativo e sociale per definire strategie e strumenti condivisi finalizzati al contrasto alla dispersione scolastica e formativa.

Nel 2007 la Provincia di Bologna ha attivato un Gruppo di lavoro per la prevenzione del disagio scolastico, che ha elaborato una prima importante riflessione su questi temi nel "Documento provinciale di orientamento per il contrasto al disagio scolastico".

Nel novembre 2008 l'Atto di Indirizzo e Coordinamento Triennale delle politiche per la salute e il benessere, approvato dalla Conferenza territoriale sociale e sanitaria di Bologna e dalla Giunta ex CTSS del Nuovo Circondario di Imola, ha recepito le indicazioni del Documento provinciale di orientamento per il contrasto al disagio scolastico ed ha individuato come importante ambito di intervento delle politiche sociali i temi del disagio scolastico e del monitoraggio e prevenzione dei fenomeni di abbandono e di insuccesso.

Per rendere più efficace l'intervento in questo ambito si è costituito nel 2009 il Gruppo interistituzionale per il contrasto alla dispersione e la promozione del successo scolastico e formativo, coordinato dai Servizi Scuola e Formazione e Politiche Sociali della Provincia di Bologna. Al gruppo partecipano rappresentanti di Istituti Scolastici, Enti di formazione accreditati, Ufficio Scolastico Territoriale, Centri per l'Impiego, Servizi Sociali e Sanitari Territoriali, Centro Servizi "Aneka" dell'Istituzione Minguzzi della Provincia di Bologna⁸, Comuni di Bologna e di Imola, Nuovo Circondario di Imola, figure di sistema dei distretti/ambiti territoriali.

⁸ Per informazioni e approfondimenti:
<http://www.aneka.provincia.bologna.it/Engine/RAServePG.php/P/270411530500/M/270511530504/T/Materiali-Seminario-Attori-e-Azioni-in-Rete-per-il-contrasto-alla-Dispersione-Scolastica-e-Formativa>

Gli obiettivi delle azioni promosse dal Gruppo interistituzionale per il contrasto alla dispersione e la promozione del successo scolastico e formativo sono di migliorare il sistema di comunicazione tra scuole e territorio; di attivare il confronto tra operatori di diverse istituzioni (Scuola, Comuni, Enti di Formazione, Servizi sociali); di promuovere attività di formazione congiunta e diffondere informazioni; di individuare procedure e strumenti di lavoro condivisi; di integrare interventi e risorse; di promuovere indagini su specifiche tematiche ritenute rilevanti ai fini del contrasto alla dispersione e di monitorare il fenomeno attraverso indicatori comuni.

Un primo risultato del lavoro del Gruppo è stata l'elaborazione delle Linee di indirizzo provinciali per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa: esse rappresentano una sintesi condivisa sulla base della quale definire Accordi territoriali tra Scuole, Istituzioni locali e Servizi.

Un altro importante strumento messo a punto dal gruppo di lavoro, fondamentale per migliorare il sistema di comunicazione tra le istituzioni scolastico - formative e il territorio, è il Quadro Provinciale dei Referenti per il Contrasto alla Dispersione: tale strumento, aggiornato periodicamente, consente di individuare sul territorio di residenza dello studente i referenti con cui raccordarsi in prima istanza per la definizione di un percorso condiviso, anche in collaborazione con la famiglia.

Il Gruppo interistituzionale per il contrasto alla dispersione e la promozione del successo scolastico e formativo promuove diverse azioni utili all'integrazione tra sistemi:

- un approfondimento sulla pianificazione zonale in relazione al tema del contrasto alla dispersione, volto a cogliere la progettazione e il sistema di governance messi in atto da ogni Distretto del territorio provinciale;
- un approfondimento sul tema degli Sportelli d'Ascolto;
- la partecipazione al progetto europeo "Communities Against Early Education Leaving" del programma comunitario Leonardo Partenariati, al fine di favorire il confronto in ambito europeo e di acquisire esperienze e buone pratiche sperimentate in altri contesti.

Rispetto all'approfondimento sulla pianificazione zonale attraverso il lavoro di analisi dei documenti di pianificazione territoriale prodotti dai Tavoli dei Piani di Zona, si è cercato di rintracciare eventuali collegamenti e azioni condivise con gli Ambiti Territoriali.

Su un totale di 97 schede progettuali dell'area "Responsabilità familiari, infanzia, adolescenza", inserite nei Piani di Zona 2011, 39 riguardano interventi per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa e per la promozione del benessere a scuola.

Sono state rilevate nei 7 Distretti di Bologna azioni di raccordo e monitoraggio tra scuola e servizi; inoltre, sul territorio di San Lazzaro di Savena è stato elaborato un Protocollo; nel Distretto della Pianura Est è stato prodotto un "Documento di orientamento per il contrasto alla dispersione scolastica" e predisposti dall'Azienda Usl strumenti per la segnalazione dei casi di dispersione ai servizi.

Le azioni indicate nelle schede progettuali relative al contrasto alla dispersione si possono riassumere in:

- interventi di rimotivazione allo studio;
- di sostegno, consulenza e orientamento prima dell'ingresso a scuola o durante l'anno;
- orientamento scolastico;
- azioni di monitoraggio all'interno della scuola dell'ambiente e del clima scolastico;
- azioni di formazione/informazione per alunni, insegnanti e genitori;
- rafforzamento del sistema integrato dei servizi sociali, educativi, scolastici e sanitari;
- predisposizione di Sportelli d'Ascolto per alunni, insegnanti e genitori.

Rispetto agli Sportelli d'ascolto nelle scuole il *Gruppo interistituzionale* ha promosso un'indagine conoscitiva specifica. Coerentemente con quanto previsto dalle *Linee di Indirizzo Provinciali già richiamate*, che definiscono gli Sportelli d'Ascolto quale importante risorsa per intercettare le diverse forme di disagio, si è ritenuto importante costruire informazioni più dettagliate su queste realtà per potenziare forme di comunicazione e di raccordo tra i vari soggetti della rete territoriale che interagiscono nel contrasto alla dispersione. Tale ricerca sarà l'oggetto della restante parte del presente documento.

2 La ricerca

2.1 Mappatura della presenza degli sportelli d'ascolto negli istituti scolastici e negli enti di formazione professionale della provincia di Bologna.

La prima linea d'intervento nell'ambito della ricerca ha riguardato la concretizzazione della funzione di ascolto attraverso una mappatura della presenza degli sportelli d'ascolto e dei Centri di Informazione e Consulenza negli istituti scolastici e nei centri di formazione professionale a livello provinciale. Questa rilevazione preliminare è stata realizzata utilizzando i canali informativi di natura istituzionale delle realtà coinvolte, in particolare tramite la consultazione dei Piani di Offerta Formativa e di eventuali altri documenti presenti nei siti web. Nel caso in cui non è stato possibile ottenere le informazioni ricercate attraverso questo canale, esse sono state richieste attraverso una breve intervista telefonica.

Delle 152 istituzioni considerate (Istituti secondari di primo e secondo grado, statali e non statali, direzioni didattiche, enti di formazione professionale), 93, pari al 62% del totale, dichiarano di possedere uno Sportello d'Ascolto, e 17 hanno al loro interno anche un Centro di Informazione e Consulenza, che naturalmente si riscontra solo nelle secondarie di secondo grado. 8 strutture indicano, in assenza dello sportello, di avere al loro interno una risorsa in grado di svolgere in parte alcune delle funzioni normalmente deputate allo sportello; 44 strutture (pari al 28% del totale, soprattutto istituti comprensivi e scuole non statali) sono sprovviste di sportello d'Ascolto o CIC, e per 7 di esse (5%) non è stato possibile rilevare il dato.

Gli enti di formazione professionale, sebbene siano stati compresi in questa mappatura preliminare, presentano per quanto riguarda il servizio di supporto agli studenti alcune caratteristiche peculiari (tra tutte la centralità della figura del tutor), che li rendono difficilmente assimilabili al resto dell'universo di riferimento. Tali caratteristiche sono state particolarmente esaminate nella fase di approfondimento qualitativo della ricerca, e saranno perciò trattate in dettaglio nel capitolo relativo.

I dati raccolti sono schematizzati nella tabella 2.

Tabella 2: Mappatura degli sportelli d'ascolto nella provincia di Bologna: Analisi per ambiti territoriali.

Ambito territoriale: 1 – Pianura Ovest	
Istituzione scolastica	Struttura presente
D.D. SAN GIOVANNI PERSICETO	SA - CIC
I.C. "DE AMICIS" ANZOLA EMILIA	SA
I.C. "FERRI" SALA BOLOGNESE	SA
I.C. CALDERARA DI RENO	SA

I.C. CREVALCORE	SA
I.C. SAN GIOVANNI IN PERSICETO	SA
I.C. SAN MATTEO DELLA DECIMA	SA
I.C. SANT'AGATA BOLOGNESE	SA
I.I.S. "ARCHIMEDE" SAN GIOVANNI IN PERSICETO	SA
I.I.S. "MALPIGHI" CREVALCORE	SA
Ambito territoriale: 2 – Casalecchio di Reno	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. ZOLA PREDOSA	nessuna
I.C. "CENTRO" CASALECCHIO DI RENO	SA
I.C. "CROCE" CASALECCHIO DI RENO	SA
I.C. BAZZANO - MONTEVEGLIO	SA
I.C. BORGONUOVO DI PONTECCHIO	SA
I.C. CASTELLO DI SERRAVALLE - SAVIGNO	SA
I.C. CERETOLO	è presente una commissione ad hoc
I.C. CREPELLANO	SA
I.C. MONTE SAN PIETRO	SA
I.C. SASSO MARCONI	SA
I.C. ZOLA PREDOSA	SA
I.T.C. "SALVEMINI" CASALECCHIO DI RENO	SA
LICEO "LEONARDO DA VINCI" CASALECCHIO DI RENO	SA
Ambito territoriale: 3.1 - Bologna	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. N. 1 (Quartiere PORTO)	SA
D.D. N. 3 (Quartiere SARAGOZZA)	SA
D.D. N. 8 (Quartiere SANTO STEFANO)	<i>non disp.</i>
D.D. N.13 (Quartiere SANTO STEFANO)	nessuna
I.C. N. 8 VIA CA' SELVATICA (Quartiere SARAGOZZA)	SA
I.I.S. LICEO ARTISTICO - ISTITUTO D'ARTE	SA - CIC
I.I.S. "CRESCENZI - PACINOTTI"	SA
I.I.S. "MANFREDI - TANARI"	SA - CIC
S.M. "GANDINO"	SA
S.M. "ROLANDINO PEPOLI"	SA
LICEO "GALVANI"	SA - CIC
LICEO "MINGHETTI"	SA - CIC
LICEO "BASSI"	SA - CIC
LICEO "RIGHI"	SA
I.P.C. E TURISTICO "ALDROVANDI - RUBBIANI"	SA
I.P.I.A. "FIORAVANTI"	è attivo un gruppo di insegnanti
Ambito territoriale: 3.2 - Bologna	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. N. 11 (Quartiere BORGO PANIGALE)	SA
I.C. N. 1 VIA DE CAROLIS (Quartiere RENO)	SA
I.C. N. 2 VIA SPERANZA (Quartiere RENO)	nessuna
I.C. N. 3 "LAME" (Quartiere NAVILE)	SA
I.C. N. 4 VIA VERNE (Quartiere NAVILE)	<i>non disp.</i>
I.C. N. 5 VIA A. DI VINCENZO (Quartiere NAVILE)	SA
I.C. N. 14 VIA BIANCOLELLI (Quartiere BORGO PANIGALE)	SA
I.C. N. 15 VIA LOMBARDI (Quartiere NAVILE)	SA
I.I.S. "ARRIGO SERPIERI"	SA - CIC

LICEO "SABIN"	SA - CIC
I.T.C. "LUXEBURG"	SA - CIC
I.T.I. "BELLUZZI"	SA - CIC
Ambito territoriale: 3.3 - Bologna	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. N. 5 (Quartiere SAVENA)	nessuna
D.D. N. 10 (Quartiere SAN VITALE)	<i>non disp.</i>
I.C. N. 6 VIA FINELLI	nessuna
I.C. N. 7 VIA SCANDELLARA (Quartiere SAN VITALE)	SA
I.C. N. 9 VIA LONGO (Quartiere SAVENA)	SA
I.C. N. 10 VIA A. MORO (Quartiere SAN DONATO)	nessuna
I.C. N. 11 VIA BEROALDO (Quartiere SAN DONATO)	SA
I.C. N. 12 VIA BARTOLINI (Quartiere SAVENA)	nessuna
I.C. N. 13 VIA TOSCANA (Quartiere SAVENA)	nessuna
I.C. N. 16 VICOLO BOLOGNETTI (Quartiere SANTO STEFANO)	SA
LICEO "COPERNICO"	SA - CIC
LICEO "FERMI"	SA
Ambito territoriale: 4 – Pianura Est	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. BUDRIO	SI
D.D. CASTEL MAGGIORE	nessuna
I.C. ARGELATO	SA
I.C. BUDRIO	SA
I.C. CASTEL MAGGIORE	SA
I.C. CASTENASO	SA
I.C. GRANAROLO DELL'EMILIA	nessuna
I.C. MALALBERGO - BARICELLA	SA
I.C. MEDICINA	SA
I.C. MINERBIO	SA
I.C. MOLINELLA	SA
I.C. PIEVE DI CENTO - CASTELLO D'ARGILE	SA
I.C. SAN GIORGIO DI PIANO - BENTIVOGLIO	SA
I.C. SAN PIETRO IN CASALE - GALLIERA	SA
I.I.S. "BRUNO" BUDRIO	SA
I.I.S. "KEYNES" CASTEL MAGGIORE	SA
Ambito territoriale: 5 – Imola	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. CASTEL S.PIETRO TERME	nessuna
I.C. BORGO TOSSIGNANO - CASAL FIUMANESE - CASTEL DEL RIO - FONTANELICE	nessuna
I.C. CASTEL SAN PIETRO TERME	nessuna
I.C. DOZZA IMOLESE - CASTEL GUELFO	SA
I.C. N. 1 VIA CAVOUR IMOLA	<i>non disp.</i>
I.C. N. 2 VIA CENNI - IMOLA	attività di counseling
I.C. N. 3 VIA GIOBERTI IMOLA - MORDANO	nessuna
I.C. N. 4 VIA GUICCIARDINI IMOLA	<i>non disp.</i>
I.C. N. 5 VIA PIRANDELLO IMOLA	nessuna
I.C. N. 6 VIA VILLA CLELIA IMOLA	SA
I.C. N. 7 VIA PIO IX IMOLA	nessuna
I.I.S. "ALBERGHETTI" IMOLA	SA - CIC
I.I.S. "PAOLINI - CASSIANO" IMOLA	SA - CIC

I.I.S. "RAMBALDI - VALERIANI" IMOLA	SA - CIC
I.I.S. "SCARABELLI - GHINI" IMOLA	nessuna
IPSAR "SCAPPI" CASTEL SAN PIETRO TERME	SA - CIC
Ambito territoriale: 6 – S. Lazzaro di Savena	
istit. scolastica	Struttura presente
D.D. N.1 SAN LAZZARO SAVENA	nessuna
D.D. N.2 SAN LAZZARO SAVENA	nessuna
I.C. LOIANO	SA
I.C. MONGHIDORO	SA
I.C. MONTERENZIO	SA (per genitori e docenti)
I.C. OZZANO DELL'EMILIA	nessuna
I.C. PIANORO	nessuna
I.C. RASTIGNANO	nessuna
I.I.S. "MATTEI" SAN LAZZARO DI SAVENA	SA
I.T.I. "ETTORE MAJORANA" SAN LAZZARO DI SAVENA	SA
S.M. "RODARI - JUSSI" SAN LAZZARO DI SAVENA	SA
Ambito territoriale: 7 – Porretta T.	
istit. scolastica	Struttura presente
I.C. "SALVO D'ACQUISTO" GAGGIO MONTANO - CASTEL D'AIANO - LIZZANO IN BELVEDERE	SA
I.C. CASTEL DI CASIO - GRANAGLIONE	SA
I.C. CASTIGLIONE DEI PEPOLI - CAMUGNANO	SA
I.C. GRIZZANA MORANDI	SA
I.C. MARZABOTTO	SA
I.C. PORRETTA TERME	SA
I.C. SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO	<i>non disp.</i>
I.C. VADO - MONZUNO	SA
I.C. VERGATO	SA
I.I.S. "CADUTI DELLA DIRETTISSIMA" CASTIGLIONE DEI PEPOLI	SA - CIC
I.I.S. "LUIGI FANTINI" VERGATO	SA
I.I.S. "MONTESSORI - L. DA VINCI" PORRETTA TERME	SA - CIC
Istituti non statali	
istit. scolastica	Struttura presente
FIGLIE DEL SACRO CUORE DI GESU	nessuna
ISTITUTO B.V.L. -ZOLA-	<i>non disp.</i>
ISTITUTO BEATA VERGINE SAN LUCA	nessuna
ISTITUTO CERRETA	nessuna
ISTITUTO FARLOTTINE SAN DOMENICO	nessuna
ISTITUTO FIGLIE DI SANT'ANNA	nessuna
ISTITUTO IL PELLICANO	nessuna
ISTITUTO MANZONI	SA
ISTITUTO MARIA AUSILIATRICE - ANDREA COSTA	nessuna
ISTITUTO MARIA AUSILIATRICE -SALES.	nessuna
ISTITUTO RENZI	nessuna
ISTITUTO SAN GIOVANNI BOSCO	nessuna
ISTITUTO SAN GIUSEPPE	nessuna
ISTITUTO SAN LUIGI	presenza di tutor
ISTITUTO SAN VINCENZO DE PAOLI	nessuna
ISTITUTO SANT'ALBERTO MAGNO	nessuna
ISTITUTO SANTA GIULIANA	nessuna
ISTITUTO SUOR TERESA VERONESI	nessuna

ISTITUTO VISITANDINE CASTEL SAN PIETRO	nessuna
KINDER HAUS	nessuna
LICEO LINGUISTICO INTERNAZIONALE	SA
LICEO MALPIGHI	nessuna
LICEO VITTORIO ALFIERI	SA
SCUOLA ANDREA BASTELLI	nessuna
Formazione professionale	
istit. Scolastica	Struttura presente
ENAIP (ora Officina)	SA (attraverso lo Spazio Giovani)
FONDAZIONE ALDINI VALERIANI	nessuna
FOMAL BOLOGNA	SA
FOMAL SAN GIOVANNI PERSICETO	nessuna
CNOS BOLOGNA	SA
CNOS CASTEL DE' BRITTI	SA
CIOFS BOLOGNA	SA (attraverso lo Spazio Giovani)
CIOFS IMOLA	nessuna (SA presente fino al 2010)
IAL VERGATO	attività di counseling
FORMART	Attività di ascolto non formalizzate
ECIPAR	SA
CEFAL	Presenza di tutor
FORMAGIOVANI S. G. PERSICETO – S. PIETRO IN CASALE	Attività di counseling; convenzione con sportello LOOP

Legenda - DD: Direzione Didattica; IC: Istituto Comprensivo; IIS: Istituto di Istruzione Superiore; SM: Scuola Media; SA: Sportello d'Ascolto; CIC: Centro di Informazione e Consulenza; non disp.: dato non rilevato.

Spazio Giovani e LOOP: servizi di ascolto e consulenza gestiti dalle AASSLL in convenzione con gli istituti scolastici.

2.2 Analisi dei progetti contenuti nella programmazione dei Tavoli dei Piani di Zona

Dall'osservazione dei Piani Attuativi prodotti dai Tavoli dei Piani di Zona per gli anni 2010 e 2011, emerge chiaramente lo sforzo di creare, a livello territoriale, una governance e una progettualità comune in merito agli sportelli d'ascolto: in tutti i 7 distretti in cui è suddivisa la provincia di Bologna è presente nelle due annualità considerate almeno un progetto dedicato completamente o in parte a tale struttura.

Per quanto riguarda in particolare l'anno 2011, su un totale di 97 schede progettuali dell'Area Responsabilità familiari -minori - adolescenza presenti nei Piani Attuativi 2011 della Provincia di Bologna, 39 schede progettuali sono dedicate ad azioni per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa, e tra esse 8 sono dedicate agli Sportelli d'Ascolto (2 nel distretto di Bologna, facenti capo ai quartieri, Reno e Navile, 2 nel distretto di San Lazzaro di Savena, 1 ciascuno per i distretti di Pianura Est, Pianura Ovest, Porretta Terme e

Casalecchio di Reno). Di questi, 4 sono progetti dedicati specificatamente agli sportelli di ascolto, mentre gli altri si rivolgono più in generale all'attuazione di politiche per il contrasto al disagio giovanile, assegnando un ruolo più o meno decisivo alla struttura dello sportello. Nella quasi totalità dei casi si tratta di progetti in continuità, volti al mantenimento o al potenziamento di strutture già esistenti, con l'eccezione del distretto di Porretta Terme, nel quale si prevede la costituzione di un ulteriore "*Sportello T'ascolto*". Tale struttura, caratteristica del distretto della montagna, consiste in un servizio paragonabile a quello degli sportelli scolastici, ma gestito direttamente dai servizi sociali territoriali. L'elemento della continuità va segnalato come un fattore positivo, in quanto le politiche e le azioni che prevedono un intervento sul territorio e l'attivazione di protocolli di raccordo e collaborazione tra diverse istituzioni e servizi hanno spesso bisogno di tempi più lunghi di quelli rappresentati dalle annualità dei progetti per entrare pienamente a regime e radicarsi nelle abitudini degli operatori e dei fruitori del servizio.

I 4 progetti riguardanti specificatamente gli sportelli sono i due del distretto di San Lazzaro, quello del distretto di Casalecchio e quello del distretto di Pianura Est. Il distretto di San Lazzaro si segnala pertanto per il suo impegno progettuale verso questo tema, dedicando un progetto agli "*Sportelli d'ascolto psico/socio/pedagogici per ragazzi, genitori e personale scolastico*" e un altro al "*Coordinamento degli operatori*" degli stessi. Tra gli obiettivi dei due progetti spiccano l'integrazione degli sportelli nella rete dei Servizi socio-sanitari del territorio distrettuale, la definizione e condivisione di procedure comuni in merito a segnalazioni, invii ai servizi territoriali e modalità d'intervento, e lo sforzo di adottare procedure comuni di raccolta dati e di monitoraggio del servizio. Tra le istituzioni coinvolte si segnalano il comune, le istituzioni scolastiche, le Asl e le cooperative sociali a cui il servizio è in alcuni casi affidato.

I progetti del distretto di Pianura Est e di Casalecchio di Reno sono anch'essi volti specificatamente a consolidare e a sviluppare lo sportello di ascolto come mezzo privilegiato per la promozione del successo scolastico e per la lotta al disagio giovanile. Il progetto del distretto di Pianura Est si segnala come ulteriore esempio di buona prassi, per l'obiettivo di costruire una scheda di valutazione standardizzata da somministrare a tutti gli sportelli del distretto, al fine di uniformare le procedure di monitoraggio. Quello del distretto di Casalecchio di Reno d'altra parte è il più dettagliato nel definire le attività del servizio e le professionalità in esso impiegate (docente con funzione di referente organizzativo, psicologo per colloqui individuali, psicologi/psicoterapeuti per brevi incontri formativi rivolti ai genitori, mediatore culturale o linguistico per gli alunni stranieri, ecc.).

Per quanto riguarda i rimanenti progetti, essi prevedono il consolidamento degli sportelli come una delle azioni messe in campo in contesti più generali, quali il contrasto al disagio giovanile e la promozione del benessere. Tali progetti prevedono, accanto allo sportello, alcune attività parallele più o meno collegate, quali promozione del successo scolastico e contrasto alla dispersione, supporto alla genitorialità, promozione dell'aggregazione pomeridiana dei bambini e dei pre-adolescenti, orientamento scolastico, formativo e professionale, attività educativa di strada, interventi di prevenzione dell'abuso di sostanze stupefacenti e di alcol o più in generale per la promozione della salute e degli stili di vita

sani, iniziative interculturali, promozione dell'integrazione tra i servizi territoriali, potenziamento del raccordo con le iniziative promosse da enti privati, associazioni di volontariato, parrocchie.

Tabella 3: Sintesi delle schede progettuali inserite nei Piani Attuativi 2011 relative agli sportelli d'ascolto.

<i>Progetto</i>	<i>Ambito territoriale</i>	<i>Azioni relative agli sportelli</i>	<i>Altre azioni per il contrasto alla dispersione</i>	<i>Protocolli di collegamento tra le due dimensioni</i>
PROGETTI INNOVATIVI PER L'ADOLESCENZA E LA PREVENZIONE DEL DISAGIO GIOVANILE (Q.RE RENO)	Distretto Città di Bologna	Sportello di ascolto presso scuole secondarie di primo grado del Quartiere: colloqui individuali con minori e/o famiglie, supporto agli insegnanti;	<ul style="list-style-type: none"> - Sportello di ascolto presso scuole secondarie di primo grado del Quartiere; - centri socio-educativi e centro di aggregazione pomeridiano: sostegno ai compiti, attività di tempo libero, laboratori; - realizzazione attività educativa di strada; - extrascuola: co-progettazione, ottimizzazione delle risorse attraverso un coordinamento tecnico ed operativo. - Promozione del successo scolastico, formativo e occupabilità: orientamento scolastico e di prevenzione della dispersione scolastica, sviluppo di buone prassi di collaborazione tra servizi socio-educativi territoriali e scuole, attivazione di borse lavoro e stage formativi. - Rafforzamento del sistema integrato di servizi sociali, educativi, scolastici e sanitari: coordinamento delle attività educative, consolidamento equipe educatori e assistenti sociali minori, sviluppo di un modello di collaborazione dei servizi socio-educativi nelle scuole primarie e secondarie di primo grado. 	Tra i risultati attesi dal progetto: definizione di protocolli di collaborazione fra servizio educativo - scolastico e scuole.

SISTEMA DELLE ATTIVITA' DI RETE E SOCIO-EDUCATIVE TERRITORIALI – (Q.RE NAVILE)	Distretto Città di Bologna	<ul style="list-style-type: none"> - Attivazione dello sportello per ragazzi e genitori e dagli insegnanti per segnalazioni di problematiche inerenti la propria classe 	<ul style="list-style-type: none"> - Educatore del Servizio Educativo professionale nei 4 Istituti Comprensivi del quartiere Navile (4 scuole secondarie di primo grado e 11 scuole primarie): interventi di contrasto alla dispersione scolastica in raccordo con gli I.C., la Polizia Municipale del quartiere e l'U.I. Rete scolastica; - PREvenzione Disagio e COstruzione Benessere: equipe multi professionale; presente anche psicologo che attiva sportello d'ascolto; - Accendi Molti Fuochi; - Attività in Rete. 	
SPORTELLI D'ASCOLTO NELLE SCUOLE: PROGETTO IN CONTINUITÀ	Distretto di Casalecchio di Reno	<ul style="list-style-type: none"> - Sportello di ascolto per pre-adolescenti - Sportello di consulenza psico-pedagogica per genitori e insegnanti - Percorsi formativi per genitori e insegnanti - Raccordo con i Servizi educativi del territorio 		<p>Tra i risultati attesi dal progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> > elaborazione di uno strumento, condiviso a livello distrettuale, di monitoraggio del disagio in ambito scolastico; > promuovere e diffondere nel territorio una cultura di prevenzione e gestione dei conflitti; > creare una rete di connessioni collaborative con Servizi e realtà, istituzionali e non, presenti sul territorio; > stesura di protocolli di intesa che coinvolgono ASC, Comuni e Servizio NPJA
SPORTELLI D'ASCOLTO – SCUOLE	Distretto di Pianura Est	<ul style="list-style-type: none"> - messa in campo nelle scuole del Distretto delle seguenti azioni/servizi in base alle singole specificità/bisogni del contesto: > percorso formativo di educazione socio-affettiva continuo a sostegno della genitorialità in crisi rivolto alle famiglie; > incontri individuali(counseling); 		Redazione di un protocollo per la segnalazione dei casi di dispersione scolastica., a cura dell'Azienda UsI del Distretto Pianura Est, "Proposta di buone prassi fra scuola e servizio sociale per la gestione delle situazioni di pregiudizio del minore di età".

		<ul style="list-style-type: none"> > colloqui tra esperto e insegnanti; > colloqui tra esperto e coppia genitoriale; > incontri di gruppo e discussioni a tema; > eventuale progettazione d'interventi di gruppo e/o personalizzati i cui contenuti riguardino in particolar modo la sfera relazionale; > creazione di una scheda di valutazione e sua somministrazione. 		
PROMOZIONE DI DIRITTI ED OPPORTUNITÀ PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA	Distretto di Pianura Ovest	<ul style="list-style-type: none"> - sportelli d'ascolto e consulenza; 	<ul style="list-style-type: none"> - cicli di formazione ed incontri tematici con esperti; - laboratori di partecipazione attiva dei genitori e delle loro Associazioni; - Interventi per la promozione della salute e degli stili di vita sani, con approccio preventivo rispetto ai comportamenti a rischio, anche in chiave interculturale. 	
PROMOZIONE DEI DIRITTI E DI OPPORTUNITÀ PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA 2011	Distretto di Porretta Terme	<ul style="list-style-type: none"> - Strutturazione di un ulteriore Sportello T'Ascolto; 	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidamento e incremento di interventi educativi individuali, progetti integrati scuola – territorio e interventi di affiancamento/monitoraggio per minori a rischio e di orientamento professionale/scolastico; - Orientamento formativo, interventi di educazione al lavoro; - implementazione di interventi a supporto della domiciliarità e qualificazione della presa in carico multidisciplinare. 	
SPORTELLI D'ASCOLTO PSICO – SOCIO - PEDAGOGICI PER RAGAZZI, GENITORI E PERSONALE SCOLASTICO	Distretto di San Lazzaro di Savena	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicizzazione del Servizio attraverso specifiche iniziative di informazione. - Apertura dei Punti d'Ascolto con 	<ul style="list-style-type: none"> - Rimotivazione allo studio. - Supporto all'orientamento e ri-orientamento scolastico. - Contrasto alla 	

		<p>cadenza settimanale.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colloqui con studenti e personale scolastico. - Colloqui singoli o in coppia con genitori. - Interventi su specifiche tematiche e bisogni rivolti a gruppi classe. - Raccordo con le diverse agenzie educative del Territorio. - Incontri assembleari e/o laboratori, percorsi di riflessione per genitori e insegnanti sulle alleanze educative. - Incontri periodici di verifica del gruppo tecnico. 	<p>dispersione scolastica.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontri periodici di condivisione con il Tavolo Tematico Famiglia/Infanzia/Adolescenza 	
<p>COORDINAMENTO DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO PSICO SOCIO PEDAGOGICO PER RAGAZZI, GENITORI E PERSONALE SCOLASTICO</p>	<p>Distretto di San Lazzaro di Savena</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riunioni periodiche del Gruppo di Lavoro svolte con metodologie attive (brainstorming, focus group etc.); - Promozione delle figure di cura e dei Servizi di Sportello presso gli studenti, le famiglie, il personale scolastico e la comunità. - Elaborazione di una scheda comune e di un questionario per la rilevazione e l'analisi del Servizio e della sua efficacia. - Monitoraggio e confronto rispetto alle tematiche emerse. - Riflessione congiunta sulle modalità più efficaci per il coinvolgimento dei genitori e degli insegnanti dei diversi ordini di scuola. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri di verifica del gruppo tecnico e raccordo con il Tavolo Tematico Famiglia/Infanzia/Adolescenza 	

2.3 Analisi dei progetti di qualificazione scolastica approvati nell'ambito del diritto allo studio

Come ulteriore linea di azione, propedeutica all'approfondimento quali-quantitativo sugli sportelli d'ascolto nel territorio bolognese, sono stati analizzati i progetti presentati alla Provincia in seguito al bando emesso con risorse del Diritto allo Studio per l'anno scolastico 2011/2012. Dei 14 progetti presentati attraverso questo canale, 7 prevedono, tra le azioni proposte, l'attivazione di Sportelli d'Ascolto. Si tratta, nella totalità dei casi, di progetti consolidati o in continuità, nel senso che a chiedere finanziamenti sono istituti che già hanno uno sportello attivo, mentre non sono pervenuti progetti che prevedono l'apertura di nuovi sportelli in istituti che non ne sono dotati. Dei 7 progetti riguardanti gli sportelli, 5 prevedono la presenza anche del CIC, 6 prevedono una connessione con altri servizi del territorio (soprattutto ASL, NPIA, Ser.T, ma anche spazi giovani dei comuni, Piani di Zona e servizi sociali), e 5 prevedono il collegamento ad altri progetti, in genere quelli più affini contenuti nella programmazione dei Piani di Zona. Accanto alla classica attività di sportello, affidata a psicologi, o in qualche caso a counsellor, i progetti prevedono ore di formazione per i docenti (degnato di attenzione a questo proposito è il progetto che raggruppa i quattro Licei Scientifici Bolognesi, ovvero Copernico, Fermi, Righi, Sabin) nel quale si prevedono corsi di formazione per "*docenti – counsellor*", con l'obiettivo di rendere queste figure progressivamente in grado di gestire in autonomia il punto di ascolto), interventi a favore degli alunni stranieri e, per i progetti che contemplano la presenza del CIC, interventi di educazione alla salute, in particolare prevenzione dell'abuso di sostanze, prevenzione dei disturbi alimentari e delle malattie sessualmente trasmissibili. La connessione con gli altri servizi/ istituzioni, è prevista soprattutto come incontri periodici tra operatori dei servizi e degli sportelli, scambio di informazioni e, in alcuni casi, nella forma di invio di ragazzi al servizio territoriale dedicato. Sono previsti per alcuni progetti forme di valutazione del disagio e/o dei progressi degli alunni, così come momenti di supervisione tra gli operatori dello sportello, ma non emerge dagli interventi esaminati una programmazione di forme standardizzate di raccolta dati o di monitoraggio e valutazione del servizio nel suo insieme. Nella tabella che segue si presenta un quadro schematico dei 7 progetti di interesse, con riferimento alle modalità previste di raccordo con i servizi territoriali e alle sinergie con altri progetti presenti sul territorio.

Tabella 4: Quadro riassuntivo dei progetti presentati al Settore Diritto allo Studio aventi tra gli obiettivi l'attivazione o il mantenimento di sportelli d'ascolto

ISTITUTO CAPOFILA - NOME PROGETTO - (altri istituti interessati)	S.A.	CIC	RACCORDO CON IL SISTEMA TERRITORIALE DEI SERVIZI	MODALITA' DI RACCORDO	SINERGIE, CONNESSIONI CON ALTRI PROGETTI	TIPOLOGIA DI PROGETTO
IIS Alberghetti "A scuola con serenità"	SI	NO	NO	-	Attività inserite nei Piani di Zona Attività effettuate dalla Scuola Comunale di Musica "Vassura Baroncini"	Progetto consolidato
IIS Archimede "La pedagogia della cura dell'adolescente"	SI	SI	Neuropsichiatria infantile, SERT	Incontri periodici e presenza di educatori del SERT all'interno delle scuole	Sportello d'ascolto; Progetto 6 Più; Progetto accoglienza alunni stranieri.	Progetto in continuità
IIS Manfredi - Tanari "Dall'integrazione e al benessere" (ITI Majorana, ISART)	SI	SI	Servizi sociali ed educativi	Attraverso l'attivazione di protocolli per lo scambio di informazioni	NO	Progetto consolidato
IIS Montessori - Da Vinci "Passaporto per il Futuro" (IIS Fantini, IIS Caduti della Direttissima)	SI	NO	Spazio Giovani di Vergato, Servizi sociali educativi, NPIA, Centro disturbi dell'alimentazione dell' Ospedale Sant'Orsola di Bologna	Incontri periodici di raccordo con i referenti dello Spazio Giovani, dei servizi sociali educativi, psichiatri e medici centro disturbi alimentari.	attività inserite nei Piani di Zona; Progetti integrazione alunni diversamente abili; Progetto "Scuole Aperte"; Progetti integrazione alunni stranieri; Progetti di Alternanza Scuola-Lavoro; attività di alfabetizzazione in collaborazione con i CTP del territorio.	Progetto consolidato con modifiche
IIS Paolini - Cassiano "Partecipare attivamente al processo scolastico risvegliando la volontà di apprendere insieme"	SI	SI	Informagiovani, Spazio Giovani e servizi sociali ed educativi	Incontri periodici di raccordo e supervisione con informa giovani/Spazio Giovani e servizi sociali per lo scambio di informazioni.	Sinergie con il Comune di San Lazzaro e il Comune di Imola per quanto riguarda le attività del counselling.	Progetto consolidato con modifiche

Liceo Sabin “Strategie di aiuto e di intervento” (Liceo Copernico, Liceo Fermi, Liceo Righi)	SI	SI	Spazio Giovani, Cooperativa “La Carovana” per la prevenzione all’uso di sostanze e alcool, Centro per la cura dei disturbi alimentari dell’Ospedale Sant’Orsola	Incontri periodici con gli operatori ed esperti dei vari servizi, progetti sinergici nelle classi e sportelli d’ascolto specifici per informazioni sull’abuso delle sostanze. Invii allo Spazio Giovani per incontri psicologici individuali.	Progetto FreeZone (Coop La Carovana); Progetto MIUR relativo alle aree a forte processo immigratorio e contro l’emarginazione scolastica; Orientamento scolastico Progetto “peer education” (Università di Bologna - Liceo Fermi); Incontri di sensibilizzazione sui Disturbi del Comportamento Alimentare (Policlinico S.Orsola - Liceo Fermi)	Progetto consolidato con modifiche
ITC Salvemini “Vivere bene con se stessi e con gli altri”	SI	SI	NPIA e Spazio Giovani di Casalecchio di Reno	Periodici scambi di informazioni ed eventuale invio di ragazzi al servizio.	Alunni stranieri senza barriere; www.intercultura.it ; Progetto 6+; Educazione fisica e integrazione; Viver bene a scuola	Progetto consolidato con modifiche

2.4 L’indagine quantitativa: confronto tra gli strumenti

2.4.1 Due ricerche convergenti

La fase della ricerca deputata all’analisi quantitativa è stata improntata ad una progressiva integrazione delle due indagini parallele promosse dal “Gruppo interistituzionale per il contrasto alla dispersione scolastica e formativa”, realizzata tramite Aneka e ”Istituzione G.F. Minguzzi” e dall’Ufficio Scolastico Regionale, Ambito Territoriale IX per la provincia di Bologna, nella consapevolezza che l’obiettivo finale fosse quello di avere un quadro il più possibile unitario del fenomeno in oggetto. Prima di procedere all’integrazione e alla sintesi dei dati raccolti è però necessario partire da un’analisi delle differenze, che riflettono indubbiamente le diverse finalità delle due ricerche e delle istituzioni che le hanno promosse.

Dal momento che l’Ufficio Scolastico Regionale è un importante organo di governo e di riferimento per la scuola, esso ha promosso un’indagine che, partendo dal riferimento normativo della legge 162 del 1990 in merito ai CIC, verificasse in sostanza lo stato di attuazione della legge a 20 anni di distanza. L’indagine è stata riservata agli istituti di

secondo grado, poiché è in tali istituti che è prevista la presenza del CIC, con l'intenzione però di coprire la totalità di questo limitato (43 istituti nel territorio provinciale) universo. Volendo sintetizzare, si è trattata di una sorta di rilevazione sul "cosa" e sul "dove", piuttosto che sul "come", svolta cioè soprattutto con l'intenzione di capire in quali istituti il CIC esiste, e per contro in quali non esiste, e, tramite il canale di confronto stabilito grazie alla ricerca, sollecitandone se possibile l'attuazione.

Per quanto riguarda invece il Gruppo interistituzionale il tipo di indagine proposto è stato più esplorativo. Questa rilevazione è stata focalizzata sugli Sportelli d'Ascolto piuttosto che sui CIC, poiché il Tavolo stesso ha individuato in questa struttura quella in cui più facilmente si svolgono azioni di promozione del benessere e di contrasto alla dispersione, che sono ovviamente i temi costitutivi del tavolo stesso. L'indagine è stata per questa ragione rivolta ad una popolazione più ampia, comprendente tutti gli istituti secondari di primo e secondo grado, le direzioni didattiche e gli enti di formazione professionale della provincia di Bologna. L'indagine era, come si vedrà più estesamente nel paragrafo successivo, più approfondita per quanto riguarda le attività e l'organizzazione del servizio fornito dagli sportelli scolastici, ma presupponeva, anche per questa ragione, un livello di *compliance* e dispendio di energie superiore. A fronte di un universo di riferimento maggiore il tasso di risposta è stato perciò inevitabilmente inferiore (intorno al 50%).

Al di là delle differenze di impostazione, o probabilmente anche grazie ad esse, i dati ottenuti da entrambe le fonti si sono rivelati estremamente preziosi per fornire un quadro d'insieme del fenomeno e saranno presentati in forma aggregata nei prossimi paragrafi.

2.4.2 I questionari

Le due ricerche sono state entrambe condotte attraverso la somministrazione di un questionario costruito *ad hoc*. La struttura dei due questionari riflette logicamente la differenza di impostazione dovuta come detto ai differenti obiettivi delle due ricerche. Il questionario diffuso dall'Ufficio Scolastico si proponeva di realizzare una sorta di indagine censuaria, e la compilazione dello stesso è stata sollecitata fino ad ottenere un tasso di risposta del 100%. Per ottenere questo obiettivo si è preferito privilegiare la semplicità di compilazione, in modo che anche il rispondente meno motivato potesse espletare la richiesta senza troppe difficoltà. Esso era perciò inevitabilmente un questionario breve e costituito in prevalenza da domande a risposta dicotomica, in cui era sufficiente rispondere SI oppure NO a una serie di affermazioni. In particolare la prima domanda riguardava la presenza o meno del CIC all'interno dell'istituto di competenza, in modo che se una delle scuole chiamate a rispondere fosse sprovvista di tale struttura, era sufficiente rispondere negativamente e fornire solo i dati identificativi fondamentali dell'istituto (nominativo, indirizzo distretto scolastico, ambito territoriale e Azienda Sanitaria Locale di appartenenza), restituendo all'istituzione richiedente un dato comunque prezioso.

Per gli istituti dotati di CIC le principali aree indagate dal questionario erano quella delle professionalità che lavorano all'interno della struttura, delle principali problematiche affrontate, oltre ad alcuni semplici dati identificativi e sull'organizzazione del servizio (orario e frequenza di apertura, presenza di incontri di supervisione, presenza di incontri tra studenti).

La scheda di rilevazione diffusa dall'Istituzione Minguzzi rifletteva per contro l'intenzione di ottenere il maggior numero possibile di informazioni riguardo alla struttura Sportello d'Ascolto, alla sua organizzazione, alle attività in esso proposte e realizzate, alle modalità di promozione del servizio e di monitoraggio dello stesso, oltre a indagare estesamente le fondamentali aree delle professionalità operanti e delle problematiche affrontate. La maggior parte degli item era costituito da domande a risposta multipla o libera, in cui il compilatore (in questo caso veniva espressamente chiesto che a compilare fosse il referente dello sportello) potesse fornire un quadro più dettagliato della struttura. È comprensibile come, a fronte di una maggiore ricchezza di informazione raccolta, questa modalità di indagine presupponesse un maggior dispendio di tempo ed energie nella compilazione, e soprattutto mostri che gli istituti sprovvisti di sportello, o che non considerano lo sportello come una risorsa strategica nell'offerta formativa dell'istituto, fossero poco o affatto motivati a rispondere. Il risultato di ciò è che il campione di istituti che hanno partecipato a questa seconda rilevazione, la quale, è bene ricordarlo, veniva svolta su base esclusivamente volontaria, non è necessariamente rappresentativo dell'universo degli istituti della provincia, ma piuttosto di quelli più attivi sul fronte della gestione degli sportelli. Anche per questa ragione l'integrazione dei dati provenienti dalle due ricerche si è rivelata preziosa.

La tabella 4 fornisce un quadro di sintesi delle principali differenze tra le due ricerche.

Tabella 5: Confronto tra le due ricerche.

	<i>Questionario Ist. Minguzzi</i>	<i>Questionario USR</i>
<i>Universo di riferimento</i>	<ul style="list-style-type: none"> • scuole secondarie di primo e secondo grado • centri di formazione professionale • Direzioni didattiche 	<ul style="list-style-type: none"> • scuole secondarie di secondo grado
<i>Oggetto dell'indagine</i>	<ul style="list-style-type: none"> • sportelli d'ascolto 	<ul style="list-style-type: none"> • CIC
<i>Modalità di</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Scelta multipla 	<ul style="list-style-type: none"> • Risposta dicotomica (SI/NO)

<i>risposta</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Risposte aperte
<i>n° di item</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 31 • 14

Passando a un confronto più dettagliato degli item dei due questionari, è possibile individuare alcune macroaree indagate da entrambi: dati identificativi; professionalità coinvolte; problematiche prevalenti; organizzazione; promozione e monitoraggio del servizio. Per quanto riguarda le prime tre aree, le domande e le risposte tra cui scegliere sono comparabili, anche se non uguali. In particolare va notato come il questionario distribuito dall'USR, avendo come oggetto di indagine la struttura del CIC, che è più strettamente definita dal punto di vista legislativo, riflette più da vicino la strutturazione prevista dal quadro normativo (in particolare la citata *Legge 162/1990*). Si spiega in questi termini la presenza, tra le professionalità possibili, di figure non presenti nell'altro questionario, come il medico scolastico e, lo psicologo dell'AUSL, ma anche la presenza (che a prima vista può stupire) di studenti e genitori, previsti come organici al CIC dalla legge succitata, ma difficilmente presenti in uno sportello d'ascolto.

Allo stesso modo le problematiche prevalenti di cui le due strutture si dovrebbero occupare sono più centrate sull'aspetto socio-sanitario nel questionario riguardante i CIC (problemi di salute e di tossicodipendenza), e più su quello psicologico e didattico nel questionario sugli sportelli d'ascolto.

Dove i due questionari differiscono maggiormente, nel senso di una maggiore incisività di quello diffuso dall'Istituzione Minguzzi, è nelle aree dell'organizzazione del servizio e della promozione e monitoraggio dello stesso. Si tratta di aree non precisamente definite da alcuna norma, che sono state evidentemente giudicate di minore interesse da parte dell'USR, a causa delle già discusse finalità prevalentemente censuarie di tale ricerca, ma che sono invece di grande interesse se l'intenzione è quella di fotografare nel dettaglio il funzionamento del servizio.

La tabella 5 fornisce un dettaglio degli item dei due questionari.

Tabella 6: Aree indagate dai questionari.

1) Dati identificativi	
<i>Questionario Ist. Minguzzi</i>	<i>Questionario USR</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Dati Istituto • • Denominazione del servizio • Da che anno esiste 	<ul style="list-style-type: none"> • Dati Istituto • <u>L'istituto è dotato di CIC?</u> • Denominazione del servizio • Anno di inizio attività

<ul style="list-style-type: none"> • <u>Fonte finanziamento</u> • <u>Periodicità finanziamento</u> • Modalità di gestione (diretta/esterna) • Dati responsabile • <u>Dati referente (funz. strumentale)</u> • Periodicità del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • • • Modalità di gestione (diretta/esterna) • Dati responsabile • Dati del compilatore • Periodicità del servizio
2) Professionalità coinvolte	
<p style="text-align: center;"><i>Questionario Ist. Minguzzi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Insegnante • • Psicologo • Pedagogista • Counsellor • <i>Altro</i> • <i>Numero</i> • <u>Attività (domanda aperta)</u> 	<p style="text-align: center;"><i>Questionario USR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Docente referente • Docente responsabile • Psicologo dell'AUSL • Medico scolastico • Counsellor • Studenti • Genitori • Esperti esterni • <i>Numero</i>
3) Problematiche prevalenti	
<p style="text-align: center;"><i>Questionario Ist. Minguzzi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà individuali • • Di apprendimento • Di orientamento • Di relazione con i compagni • Di relazione con i docenti • Di relazione con i genitori • <i>altro</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Questionario USR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemi personali • Sul funzionamento della scuola • Di rendimento scolastico • Di orientamento • Di relazione con i compagni, docenti, genitori • <u>Relativi al lavoro</u> • <u>Relativi alla salute</u> • <u>Relativi alla tossicodipendenza</u> • <u>Problemi presentati dai genitori</u> • <i>altro</i>
4) Organizzazione del servizio	
<i>Questionario Ist. Minguzzi</i>	<i>Questionario USR</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Il servizio è rivolto a • Obiettivi del servizio • Tipo di attività • Monte ore apertura • Tipo di accesso • Attività per studenti • Attività per insegnanti • Attività per genitori • Tempo medio per colloquio • Max. di incontri per utente • è previsto un raccordo con altri servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Giorni di apertura, orario (scolastico/extrascolastico) • Sono previsti incontri tra studenti? (S/N)
5) Promozione e monitoraggio del servizio	
<p style="text-align: center;"><i>Questionario Ist. Minguzzi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il servizio viene promosso tramite ... • Sono previsti strumenti di registrazione degli utenti • Sono previsti incontri in equipe tra operatori? Con che periodicità? • è prevista prassi di confronto/intervento coi servizi territoriali • è prevista prassi di confronto/intervento con altre risorse territoriali • sono previsti strumenti di valutazione • destinazione dei dati di valutazione 	<p style="text-align: center;"><i>Questionario USR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvengono incontri tra gli operatori? Con che periodicità?

2.5 L'indagine quantitativa: risultati

2.5.1 Campione di riferimento

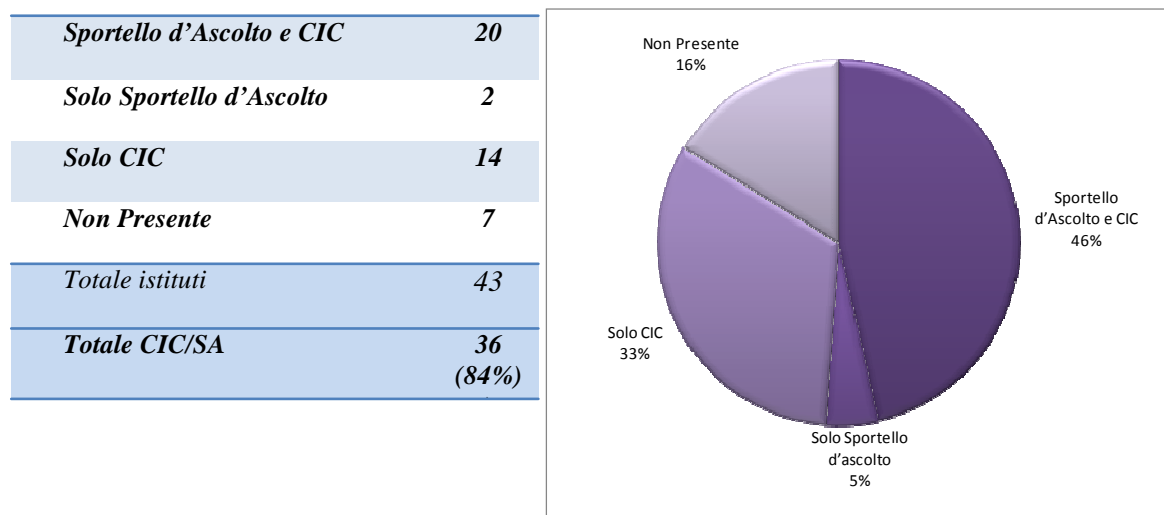
Il questionario distribuito dall'USR è stato compilato da 43 istituti secondari di secondo grado, corrispondenti alla totalità degli istituti di questo tipo presenti sul territorio provinciale. La scheda di rilevazione diffusa dall'Istituzione G.F. Minguzzi è stato invece compilato da 22 istituti secondari di secondo grado (corrispondenti al 51% del totale), da 28

istituti comprensivi, 3 Direzioni didattiche e 2 centri di formazione professionale. Per quanto riguarda quest'ultima ricerca, ai fini della discussione sono stati considerati esclusivamente i dati provenienti dagli istituti di secondo grado, dal momento che sono quelli più direttamente confrontabili nelle due ricerche.

2.5.2 Dati identificativi

Il primo dato che vale la pena esaminare è quello relativo alla presenza del CIC e/o dello Sportello d'Ascolto all'interno degli istituti. Considerando separatamente i due questionari, emerge che il CIC è presente in 34 istituti su 43 (pari al 79% del totale), mentre la presenza dello sportello d'ascolto viene indicata da 22 istituti su 43 (51%, vale a dire il campione che ha compilato la scheda dell'istituzione Minguzzi). Combinando i dati rilevati dalle due indagini è però possibile stabilire che 20 istituti (46%) dichiarano di possedere entrambe le strutture, 14 (33%) dichiarano di possedere solamente il CIC, 2 (5%) dichiarano di avere al loro interno solo lo sportello d'ascolto e 7 (16%) istituti sono sprovvisti di entrambi (si veda fig. 1 e Tab. 7 per il dettaglio).

Figura 1: Presenza di Sportelli d'Ascolto e CIC negli istituti secondari di II grado



Osservando questi dati rimane però aperta la possibilità che le due strutture siano effettivamente separate, oppure l'eventualità che le due denominazioni siano usate in modo alternativo per la stessa struttura, e che le funzioni di CIC e di Sportello d'Ascolto di fatto, almeno in alcuni casi, coincidano.

Per disambiguare queste due possibilità è stata presa in considerazione la domanda, presente in entrambe le rilevazioni, riguardante la denominazione che le strutture hanno

deciso di darsi. Il dato interessante che emerge dalla domanda sulla denominazione del servizio è che la maggior parte di coloro che hanno risposto a entrambe le indagini si definiscono alternativamente CIC o sportello d'ascolto, dato che fa pensare che le due strutture non siano differenziate in modo netto.

Inoltre, contrariamente a quanto ci si potrebbe aspettare, la denominazione più frequentemente indicata è "CIC" nel questionario dell'Istituzione Minguzzi incentrato sugli sportelli d'ascolto, e "sportello/spazio d'ascolto" nel questionario dell'USR che era invece focalizzato sui CIC. Quest'ultimo dato può essere letto da un lato come segno di una percezione piuttosto sfumata della differenza tra le due denominazioni, ma dall'altro come prova di un'effettiva sovrapposizione e compenetrazione tra le funzioni del CIC e dello Sportello d'Ascolto. Infine tale dato può essere letto anche come sintomo del desiderio dei rispondenti di definire il proprio ambito di attività con un termine aggiuntivo rispetto a quello già presente nel titolo e nella definizione dei due questionari.

In conclusione, dall'incrocio dei dati sulla presenza e sulla denominazione delle strutture, il quadro complessivo si modifica notevolmente: la grande maggioranza degli istituti (36 su 43, pari all'86%) usa indifferentemente le due denominazioni, mentre solo 2 istituti definiscono univocamente il proprio servizio come Sportello d'Ascolto, e soltanto 1 dichiara che la struttura presente al suo interno è univocamente un CIC.

Figura 2: Denominazione di Sportelli d'Ascolto e CIC negli istituti secondari di II grado

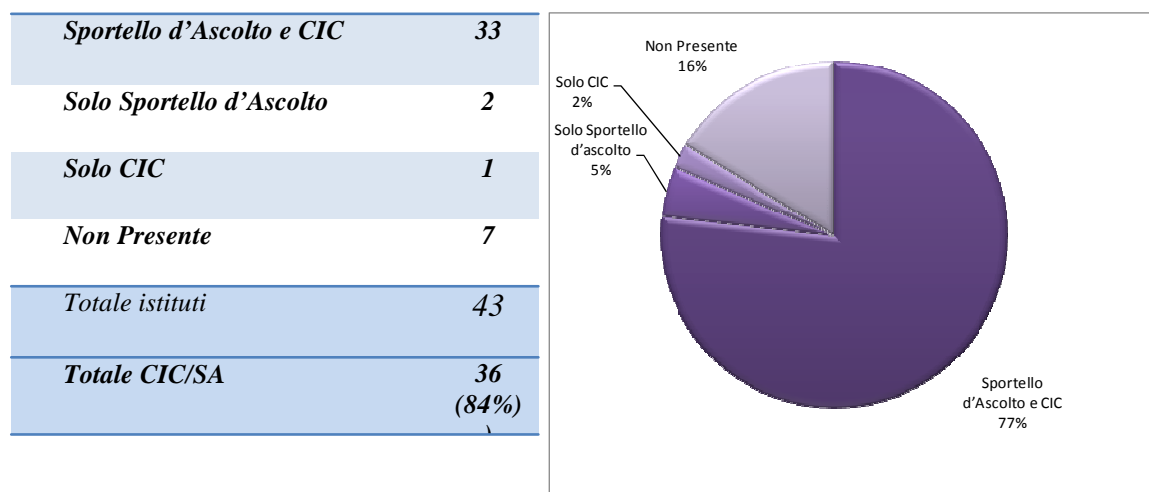


Tabella 7: Dettaglio sulla presenza e denominazione del servizio negli istituti secondari di secondo grado

	Istituti	Denominazione del Servizio	
		Questionario CIC	Questionario SA
1	ALBERGHETTI	S.A.	C.I.C.
2	ARCHIMEDE - San Giovanni in Persiceto	S.A.	S.A.

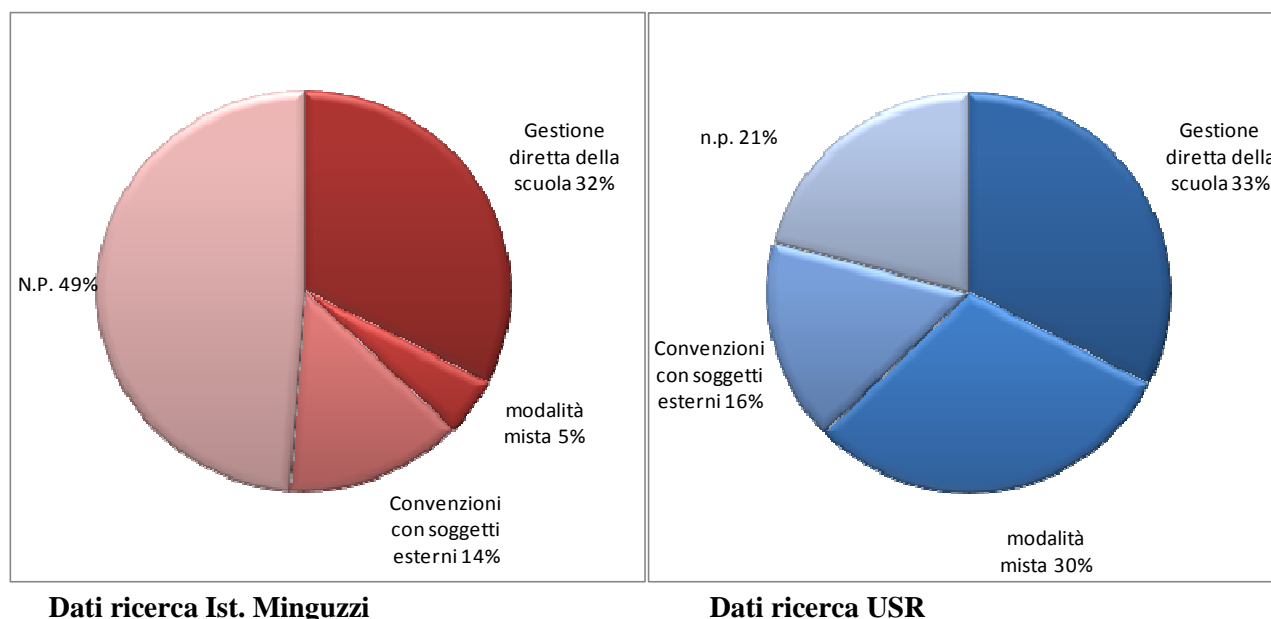
3	BELLUZZI - Bologna	<i>n.r.</i>	<i>C.I.C.</i>
4	CADUTI DELLA DIRETTISSIMA - Castiglione d.P.	<i>S.A.</i>	<i>C.I.C. - S.A.</i>
5	COPERNICO	<i>S.A.</i>	<i>C.I.C. - S.A.</i>
6	GALVANI - Bologna	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
7	GIORDANO BRUNO - Budrio	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
8	KEINES	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
9	LAURA BASSI	<i>S.A.</i>	<i>C.I.C.</i>
10	LEONARDO DA VINCI - Casalecchio di Reno	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
11	MANZONI - Bologna	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
12	MATTEI	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
13	MINGHETTI	<i>C.I.C. - S.A.</i>	<i>n.r.</i>
14	PAOLINI -CASSIANO - IMOLA	<i>S.A.</i>	<i>C.I.C.</i>
15	RAMBALDI-VALERIANI-ALESSANDRO – Imola	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
16	ROSA LUXEMBURG - Bologna	<i>S.A.</i>	<i>C.I.C. - S.A.</i>
17	SABIN - Bologna	<i>C.I.C. - S.A.</i>	<i>C.I.C. - S.A.</i>
18	SALVEMINI – Bologna (Casalecchio)	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
19	SCAPPI – Castel San Pietro	<i>n.r.</i>	<i>C.I.C. - S.A.</i>
20	SERPIERI	<i>S.A.</i>	<i>S.A.</i>
21	BOLDRINI Liceo internazionale linguistico	-	<i>n.r.</i>
22	FANTINI - Vergato	-	<i>S.A.</i>
23	ALDINI.VALERIANI-SIRANI	<i>S.A.</i>	-
24	ALDROVANDI-RUBBIANI - Bologna	<i>C.I.C. - S.A.</i>	-
25	ARTISTICO - Bologna	<i>S.A.</i>	-
26	CRESCENZI-PACINOTTI - Bologna	<i>S.A.</i>	-
27	FERMI	<i>S.A.</i>	-
28	MONTESSORI-DA VINCI - Porretta	<i>S.A.</i>	-
29	MAESTRE PIE RENZI	<i>S.A.</i>	-
30	MAJORANA	<i>S.A.</i>	-
31	MALPIGHI - San Giovanni Persiceto	<i>S.A.</i>	-
32	MALPIGHI di CREVALCORE	<i>S.A.</i>	-
33	MANFREDI -TANARI	<i>S.A.</i>	-
34	RIGHI - Bologna	<i>S.A.</i>	-
35	SALESIANI-B.V SAN LUCA - Bologna	<i>S.A.</i>	-
36	SAN VINCENZO DE PAOLI	<i>n.r.</i>	-
37	ALBERTO MAGNO	-	-
38	ALFIERI	-	-
39	FIORAVANTI	-	-
40	MALPIGHI - Bologna	-	-
41	SAN LUIGI	-	-
42	SCARABELLI – GHINI - Imola	-	-
43	VISITANDINE MALPIGHI - Castel San Pietro	-	-

Per quanto riguarda gli altri dati identificativi indagati da entrambi i questionari, lo sportello d'ascolto / CIC esiste in media da 9 anni; lo sportello d'ascolto/CIC è gestito esclusivamente in maniera diretta nel 33% dei casi (32% secondo i dati raccolti dall'Ist. Minguzzi), esclusivamente affidato a soggetti esterni nel 16% (14%) dei casi. La percentuale di scuole che praticano una gestione in cui coesistono le due modalità varia dal 31% (datiUSR) al 5% (dati Minguzzi), ma va detto che questa differenza è dovuta soprattutto alla differente formulazione della domanda (anche in questo caso dicotomica versus risposta multipla).

Dalla ricerca promossa dall'USR, è emerso che 32 istituti sui 34 dotati di CIC /sportello d'ascolto hanno ottenuto l'autorizzazione tanto dal collegio dei docenti che dal consiglio di istituto, mentre i restanti 2 dichiarano soltanto l'autorizzazione del collegio dei docenti.

Inoltre il questionario dell'Istituzione Minguzzi ha permesso di aggiungere altri dati al quadro, calcolati ovviamente sul campione che ha partecipato a quest'ultima rilevazione: lo sportello d'ascolto fa affidamento prevalentemente su fondi propri (53% degli istituti), su fondi provinciali provenienti dalla L.R. 12/2003 (nel il 33% dei casi) o su altri fondi (nel 14% dei casi). La periodicità del finanziamento è quasi sempre annuale (96% del campione).

Figura 3: Modalità di gestione dei CIC e degli SA secondo le due ricerche

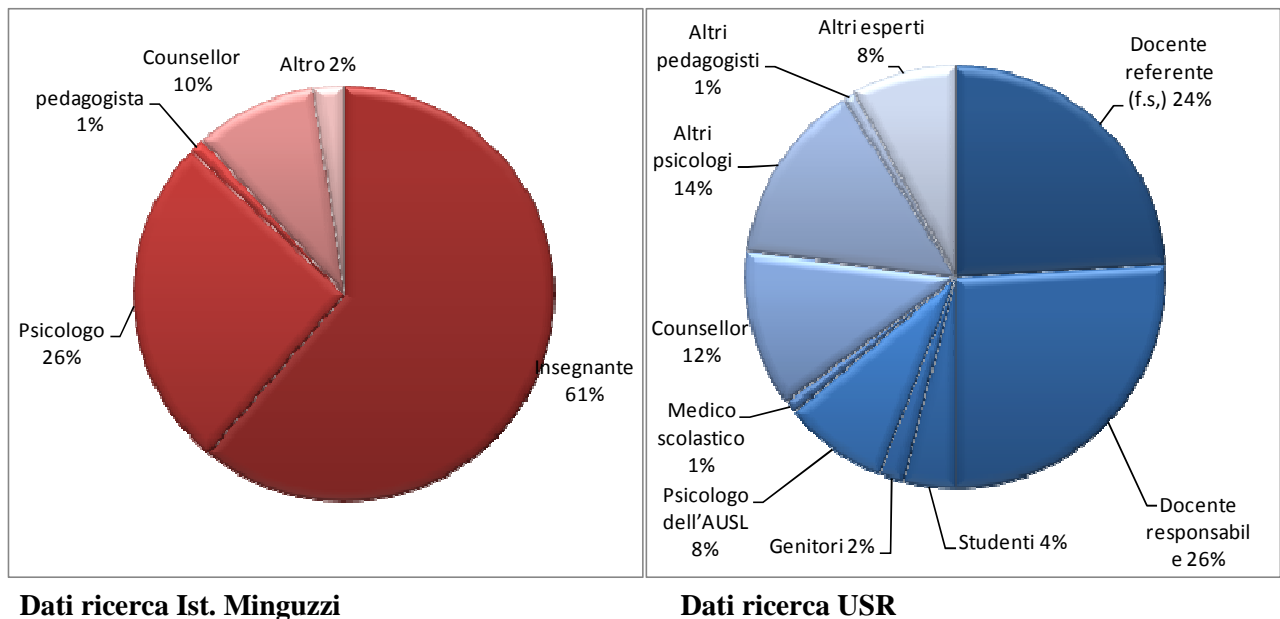


2.5.3 Professionalità

Nonostante la parziale differenza di impostazione tra le due ricerche, il quadro che emerge dall'analisi delle professionalità impiegate nelle strutture è molto simile. Secondo entrambe le rilevazioni, gli operatori di sportello si dividono in misura circa uguale tra

docenti e professionisti esterni: gli insegnanti risultano essere il 50% nel caso della rilevazione dell'USR, e leggermente di più (61%) all'interno del campione indagato dall'Ist. Minguzzi. Questa discrepanza è dovuta probabilmente al maggior numero di categorie a disposizione dei rispondenti all'indagine dell'USR, e in particolare al fatto che studenti e genitori (che entrano nel novero dei "professionisti" per un totale del 6%) non sono probabilmente considerati dalla ricerca dell'Ist. Minguzzi. Gli psicologi oscillano tra il 20 e il 26% nelle due rilevazioni, e gli altri professionisti (counsellor, pedagogisti, medici, ecc.) tra il 13 e il 22%.

Figura 4: Professionalità prevalenti nei CIC e negli SA secondo le due ricerche



2.5.4 Problematiche

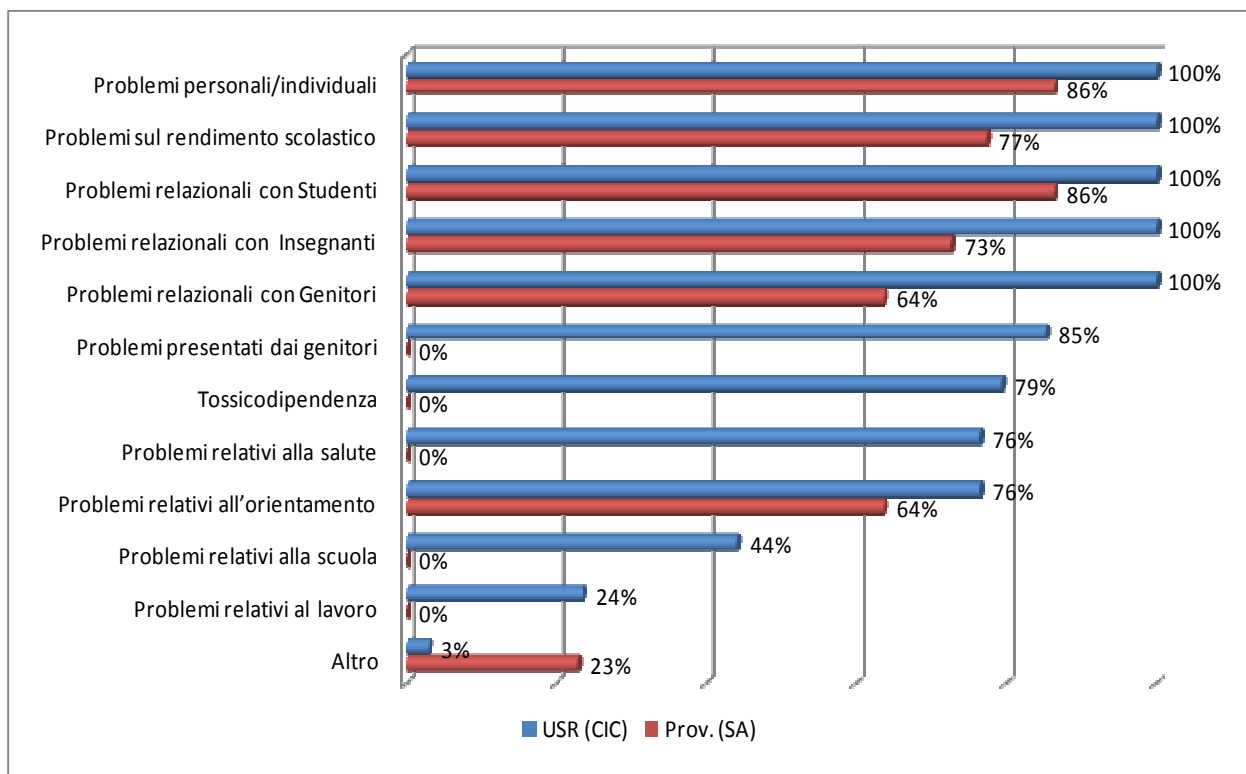
Le problematiche prevalenti a cui gli operatori sono chiamati a rispondere riflettono ancora una volta la sostanziale identità tra il servizio offerto dai CIC e dagli sportelli d'ascolto. Anche in questo caso però la differente formulazione degli item (dicotomici *versus* risposta multipla) induce un *bias* che fa apparire la percentuale di alcune risposte maggiore nella ricerca USR rispetto alla ricerca "Minguzzi". In altre parole, mentre i rispondenti alla scheda distribuita dall'USR dovevano indicare se ognuna delle problematiche indicate venivano affrontate nella loro struttura, i rispondenti all'indagine dell'Ist. Minguzzi erano liberi di indicare le problematiche che consideravano prevalenti.

Nei fatti, nonostante il CIC sia in teoria pensato per fornire una risposta soprattutto a problemi socio-sanitari, in entrambi i casi le problematiche prevalentemente affrontate sono quelle individuali (indicati tra il 100 e l'86% nelle due ricerche) e relazionali, sia in

riferimento ai compagni (100 e 86%) che a insegnanti (100/73%) e genitori (100/64%). Questo dato non sorprende probabilmente chi si trova impegnato nel contatto quotidiano con gli studenti, ma è degna di attenzione soprattutto da parte di chi si occupa invece di governance dei fenomeni e di attivazione di iniziative e progetti dedicati.

Accanto ai problemi di relazione, nonché probabilmente strettamente collegati, sono quelli legati al rendimento scolastico, indicati tra il 77 e il 100% dai rispondenti, e i problemi di orientamento, tra il 76% e il 64%. Relativamente meno importanti, e legati prevalentemente alla funzione, se non alla struttura del CIC, sono i problemi relativi a tossicodipendenza, salute, scuola e lavoro (compresi, nei dati raccolti dall'Ist. Minguzzi, sotto la voce "altro").

Figura 5: Problematiche prevalentemente affrontate dalle strutture CIC/SA



2.5.5 Organizzazione del servizio

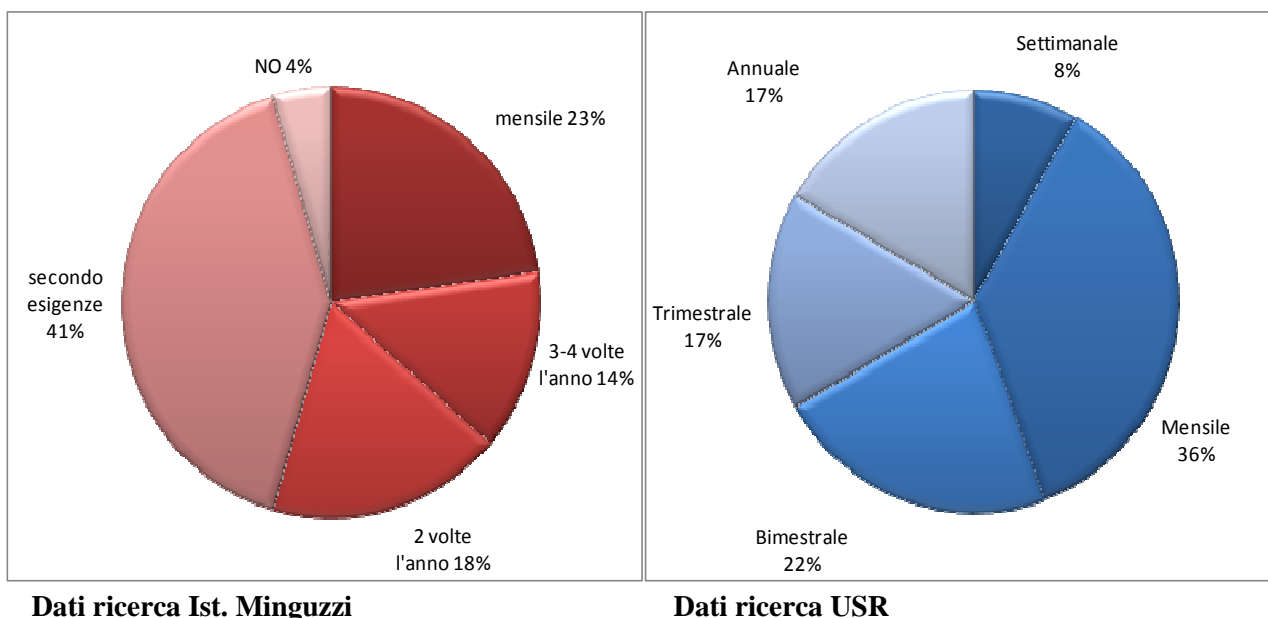
L'orario e le modalità di erogazione del servizio differiscono piuttosto ampiamente tra le strutture, senza che sia possibile individuare una prassi univoca. I giorni di apertura variano da due a sei, con una media di 2,86 giorni a settimana e una *moda* (ovvero il valore più frequente) di 2. Il numero di ore di apertura è altrettanto variabile, con un minimo di 2, un massimo di 15, un valore medio di 5,84 ore e una *moda* di 4. Il questionario dell'Ist. Minguzzi differenzia inoltre tra le ore di apertura dedicate esclusivamente agli studenti

(media=3,05; moda=2) e quelle dedicate a tutti gli utenti (compresi cioè insegnanti e genitori: media=6,58; moda=8). L'orario di apertura è esclusivamente scolastico per il 65% degli sportelli/CIC, mentre prevede anche un'apertura in orario extrascolastico il restante 35%. La periodicità segue la cadenza dell'anno scolastico per quasi tutte le strutture (91%), ma sono presenti anche tre istituti (pari al 9%) che funzionano nel corso dell'intero anno solare.

2.5.6 Monitoraggio e raccordo con il territorio

Le tematiche della promozione del servizio, del monitoraggio e del raccordo tra la scuola e i servizi territoriali sono stati indagati quasi esclusivamente dal questionario dell'Ist. Minguzzi, e a tali dati ci si riferisce prevalentemente in questo paragrafo. L'unico dato su cui esiste un termine di paragone è quello relativo alla frequenza media degli incontri in equipe tra gli operatori: tutti o quasi gli istituti dichiarano di svolgere incontri di equipe (uno solo, nel campione intervistato dall'Ist. Minguzzi, non svolge tali incontri), anche se la loro frequenza è piuttosto variabile e appare non seguire uno schema univoco in tutte le strutture (si veda figura 6 per il dettaglio).

Figura 6: Frequenza media degli incontri tra gli operatori del CIC/SA



In merito alle altre forme di monitoraggio, il 92% degli sportelli prevede strumenti di registrazione degli accessi, ma di essi solo il 26% adottano una forma di registrazione standardizzata, e il restante 8% non la prevede affatto. Ciò significa che non è al momento

possibile avere una stima sufficientemente attendibile del numero di studenti, docenti o genitori che si rivolgono annualmente agli sportelli d'ascolto.

Una qualche forma di valutazione del servizio è prevista dalla maggioranza degli istituti, ma essa avviene mediante la stesura di una relazione nel 35% dei casi, tramite un confronto a voce nel 31%, con relazione collegiale degli operatori per il 7% dei casi, e tramite l'utilizzo di moduli standardizzati soltanto per il 3% degli istituti. Infine, i dati relativi alla valutazione sono resi noti prevalentemente all'interno del solo istituto scolastico (65%); l'8% degli intervistati li rende noti a referenti dei servizi territoriali, il 13% ai Piani di Zona distrettuali e solo un istituto (1%) li rende pubblici, mentre 17 istituti su 100 non divulgano tali dati, mantenendoli ad uso interno dello sportello.

Il raccordo con i servizi territoriali avviene anch'esso "occasionalmente a seconda delle esigenze" nel 72% degli istituti, con una scadenza prefissata nel 16% dei casi, e non avviene affatto nel 12% delle scuole. Una prassi di confronto/intervento con i servizi educativi, sociali e sanitari territoriali è prevista con cadenza mensile nell'8% degli istituti, 3 o 4 volte all'anno nel 4%, a inizio e fine anno per un altro 4%, a seconda delle esigenze per il 36% e non è affatto prevista per quasi la metà (48%) degli istituti che hanno risposto al questionario. Per quanto riguarda invece un eventuale confronto con altre risorse del territorio (come centri di aggregazione giovanile, associazioni del terzo settore, Tavoli dei Piani di Zona) esso è previsto 3 o 4 volte l'anno nel 6% delle strutture esaminate, a inizio e fine anno nel 5%, occasionalmente nel 28%, e non è previsto nel 61% di esse.

2.5.7 Conclusioni

Rispetto alla fase di confronto tra le due ricerche, entrambi i questionari hanno un importante punto di forza:

- Il questionario dell'USR è più breve e di più agevole compilazione, e ci si aspetta pertanto una più ampia partecipazione. Inoltre esso permette di avere una stima più precisa di quante scuole sono dotate di CIC/sportello di ascolto
- Il questionario della provincia è ovviamente più informativo, soprattutto per alcune tematiche (Organizzazione, Monitoraggio, Attività).

Sono state rilevate alcune differenze negli strumenti utilizzati:

- l'universo di riferimento delle due ricerche è in parte diverso: il questionario USR è stato distribuito solo agli Istituti secondari di II grado, mentre il questionario della Provincia anche agli istituti comprensivi, ai centri di formazione e alle Direzioni Didattiche.
- Anche l'oggetto di indagine è in parte diverso (CIC/S.A.). Per questa ragione, il questionario USR è più orientato sulle problematiche della salute e sul raccordo con le

Aziende Sanitarie Locali. Il questionario della Provincia cerca di indagare il raccordo con i servizi e le risorse territoriali in senso più ampio.

- La modalità di risposta agli item è in alcuni casi diversa: nel questionario della Provincia prevale la modalità a scelta multipla, con alcune risposte aperte. Nel questionario dell'USR prevale la risposta dicotomica (SI/NO).
- Nonostante le differenze, è auspicabile un'integrazione tra i dati provenienti dalle due fonti di informazione. Ciò permetterebbe allo stesso tempo una visione d'insieme più precisa e un'analisi più dettagliata dell'organizzazione e delle attività erogate dalle strutture oggetto delle due ricerche.

Come previsto, l'integrazione tra le due ricerche ha permesso di estendere le informazioni raccolte dal campione di istituti secondari di secondo grado al suo universo di riferimento, permettendo di allargare la mappa delle conoscenze sulla denominazione del servizio, l'organizzazione, la modalità di gestione, le professionalità in esso coinvolte, le problematiche affrontate, le procedure di monitoraggio del servizio utilizzate.

L'analisi e la comparazione dei risultati ha consentito di rilevare che:

- I due tipi di strutture considerate (CIC-SA) appaiono sostanzialmente analoghe, ed eventuali differenze nelle due indagini sembrano attribuibili a una diversa formulazione degli item, piuttosto che a una reale differenza strutturale.
- Il buon grado di concordanza dei dati costituisce una conferma dell'attendibilità delle due rilevazioni, e il campione dell'indagine precedente sembra sufficientemente rappresentativo dell'universo di riferimento.

Purtroppo, la rilevazione dell'USR non ha consentito la conferma dei dati precedentemente raccolti grazie alla scheda prodotta e distribuita dall'Ist. Minguzzi in merito ad alcune tematiche, quali le modalità di invio e di raccordo con i servizi territoriali, le attività delle strutture oggetto di indagine, e le procedure di monitoraggio e valutazione di tali attività.

Tali tematiche, ritenute rilevanti dagli attori del Gruppo Interistituzionale per il contrasto della dispersione scolastica e formativa, in quanto elementi fondamentali per interventi di programmazione e *governance* a livello macro e micro organizzativo, sono state oggetto di un approfondimento qualitativo che verrà presentato dettagliatamente nel capitolo successivo del presente lavoro.

2.6 Approfondimento qualitativo

2.6.1 Introduzione

La ricerca sugli Sportelli d'Ascolto ha previsto un'ulteriore fase di approfondimento di natura qualitativa, attraverso la realizzazione di tre focus group, che hanno avuto luogo nel mese di novembre 2011. Tale momento ha rappresentato la fase di coronamento dell'intero progetto di ricerca. Si è voluto pertanto affiancare ad un'indagine di tipo quantitativo un approccio di tipo qualitativo che sapesse indagare e portare alla luce quell'insieme di specificità che attraverso la prima indagine quantitativa non è stato possibile rilevare. L'indagine di ricerca mediante focus group, per la sua caratteristica di contesto relazionale, ha consentito il confronto diretto tra le differenti esperienze creando uno spazio naturale di scambio dal quale sono potuti emergere i contenuti più difficilmente rilevabili da altre modalità di indagine. L'aspetto relazionale ora accennato ha assunto un'ulteriore valenza, ovvero quella dell'incontro. Attraverso i focus group è stato infatti possibile far dialogare tra loro gli attori coinvolti nelle attività di promozione del benessere, della prevenzione del disagio a scuola e della promozione del successo formativo, i quali talvolta faticano a ritrovarsi in uno spazio dove riflettere congiuntamente, nel quale confrontare il proprio vissuto e condividere la propria esperienza.

L'approfondimento qualitativo è stato immaginato come una fase non semplicemente giustapposta, ma in un certo senso complementare. Pur approfondendo il medesimo oggetto d'indagine, vale a dire gli sportelli d'ascolto/CIC, l'attenzione è stata spostata in questo caso sulle tematiche che hanno avuto uno spazio minore nella fase d'indagine quantitativa. In particolare tramite i focus group si è voluto esplorare più in profondità le prassi, le procedure e i protocolli di azione presenti negli sportelli, in particolare le loro modalità di raccordo con la rete dei servizi territoriali, le eventuali procedure di monitoraggio e valutazione del servizio, nonché i vissuti soggettivi dei protagonisti del lavoro a contatto con l'utenza.

La ricerca qualitativa ha voluto concentrare la propria attenzione sui CIC/Sportelli d'Ascolto presenti negli Istituti Scolastici secondari di II grado; questa centratura specifica, che ha caratterizzato il target di popolazione oggetto di intervista, nasce dall'evidenza secondo cui è in questa fase del percorso di crescita dello studente che si concentra la maggior parte della dispersione scolastica: è in questo momento che si ritrovano le più alte percentuali di insuccesso, ritardo ed abbandono. I dati dell'Osservatorio sulla scolarità rilevano che, per la provincia di Bologna, il 25% degli studenti delle scuole secondarie di II grado si trovi in condizione di ritardo scolastico e si caratterizzerebbero inoltre per una più alta percentuale di bocciature (11,9% dei bocciati dalla classe I alla IV) e il dato nazionale riporta come su 100 studenti solamente 69 arrivino a conseguire il diploma⁹.

⁹ Fonte Miur Giugno 2010.

Data pertanto la particolare delicatezza che questo momento di transizione tra cicli scolastici riveste nello sviluppo dei ragazzi, gli sportelli d'ascolto si configurano di importanza strategica nell'individuazione delle problematiche che contraddistinguono tale fase, fungendo dunque da primi identificatori del disagio e luoghi attivi di prevenzione e contrasto all'uscita dal sistema di istruzione. La comprensione del loro funzionamento e delle strategie adottate per rispondere alle criticità e ai bisogni degli studenti costituiscono elementi di fondamentale importanza sia per il miglioramento delle procedure già in atto, sia per attivare, mediante il confronto, un processo di identificazione delle buone prassi utilizzate nelle differenti realtà scolastiche.

La focalizzazione sulle reti di relazioni istituzionali vuole invece offrire una possibilità di fruizione e riflessione sulle buone prassi individuabili a livello locale, al fine di operare azioni di *benchmarking* orientate, attraverso la progettazione condivisa, alla costruzione di linee guida di servizio, espressione dei bisogni e delle specificità del territorio provinciale.

2.6.2 Metodologia

La fase di approfondimento qualitativo è stata condotta, come già accennato, utilizzando il metodo del *focus group*. Tale tecnica di rilevazione, diffusa soprattutto nella ricerca sociale, non ha l'obiettivo di produrre una distribuzione statistica di alcuni parametri da estendere ad una popolazione più ampia, bensì quello di studiare in profondità il tema oggetto d'indagine. Essa è una tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un gruppo di persone, quindi basata sull'interazione, che vede la compresenza di *stakeholders* e di uno o più moderatori¹⁰.

I possibili criteri di costruzione dei focus group sono molteplici, ciascuno con i propri pregi e difetti; in questo caso è stata scelta una metodologia caratterizzata da una parziale conoscenza dei partecipanti tra loro e con il moderatore, privilegiando l'omogeneità interna tra i partecipanti; la discussione è stata strutturata con una serie di punti da trattare distribuiti preventivamente, e con un intervento del moderatore limitato alla gestione della fluidità della discussione, degli eventuali conflitti e dell'equilibrio della durata degli interventi. Per assicurare la rappresentatività di un ampio numero di partecipanti, consentendo allo stesso modo l'adeguato spazio a ciascuno di essi è stato infine scelto di organizzare tre incontri successivi, con un criterio di assegnazione alle tre giornate basato in parte sull'appartenenza territoriale (in modo da accorpare tra loro i rappresentanti degli stessi distretti e/o di distretti con caratteristiche simili), e in parte, per quanto riguarda l'ultimo focus group, sulla distinzione tra ruoli prevalentemente gestionali e di *decision making* da un lato e prevalentemente di contatto con l'utenza dall'altro. I criteri scelti nella strutturazione dei focus sono esemplificati in Tabella 7.

¹⁰ Sabrina Corrao, *Il focus group*, Milano, F. Angeli, 2000.

Tabella 8: Criteri di costruzione dei focus group¹¹

CRITERI	Indicatori utilizzabili nei focus group	Indicatori utilizzati in questa ricerca
Composizione dei gruppi	<ul style="list-style-type: none"> · Estraneità dei partecipanti tra loro e con il moderatore vs. Precedente conoscenza dei partecipanti e con il moderatore · Omogeneità interna del gruppo vs. Eterogeneità interna del gruppo · Mini group vs Full group · A uno stadio vs. a più stadi 	<ul style="list-style-type: none"> · Precedente conoscenza dei partecipanti e con il moderatore · Omogeneità interna del gruppo · Full group · A uno stadio
Grado di strutturazione	<ul style="list-style-type: none"> · Gruppi autogestiti · F.G. con guida d'intervista con punti da trattare · F.G. semistrutturati · F.G. con tecniche anche standardizzate, per stimolare il dibattito o raccogliere informazioni complementari 	<ul style="list-style-type: none"> · F.G. con guida d'intervista con punti da trattare
Ruolo del modulatore	<ul style="list-style-type: none"> · Molto marginale: il m. propone il tema e le regole di interazione, lasciando che i partecipanti discutano tra loro · Limitato: il m. interviene per agevolare l'andamento della discussione o contrastare deviazioni dal tema, e per equilibrare gli interventi · Ampio: notevole controllo sul contenuto della discussione e sulle dinamiche di gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> · Limitato: il moderatore interviene per agevolare l'andamento della discussione o contrastare deviazioni dal tema, e per equilibrare gli interventi
Combinazione di più criteri	<ul style="list-style-type: none"> · Diversi gradi di strutturazione in uno stesso focus group · Più serie di focus group, diversi per composizione dei gruppi o per grado di strutturazione e ruolo del moderatore 	<ul style="list-style-type: none"> · Più serie di focus group, diversi per composizione dei gruppi o per grado di strutturazione e ruolo del moderatore

In particolare la suddivisione dei partecipanti nei tre incontri è stata la seguente:

- due *focus group* hanno coinvolto i decisori "istituzionali", comprendenti i principali interlocutori tecnico-istituzionali degli ambiti territoriali, dei distretti, dei servizi, dell'Ufficio Scolastico Provinciale e delle Scuole (8 e 18 Novembre 2011).

¹¹ Op.cit. con integrazioni a cura di Ce.Trans

- un *focus group* ha interpellato direttamente gli operatori degli sportelli, approfondendo i temi d'indagine e rilevando le rappresentazioni e le opinioni di coloro che accolgono in prima persona le domande e i bisogni degli utilizzatori dello sportello, e che rispondono ad essi, direttamente o attraverso l'invio ai servizi del territorio (21 Novembre 2011).

2.6.3 Partecipanti

Come detto, i 3 focus group hanno coinvolto sia i decisori istituzionali che gli operatori direttamente coinvolti nell'attività di sportello.

Sono stati pertanto contattati i referenti tecnico-istituzionali degli ambiti territoriali, dei distretti, dei servizi, dell'Ufficio Scolastico Provinciale e di alcune delle istituzioni scolastiche che si sono segnalate per il loro impegno progettuale sul tema degli sportelli di ascolto, attraverso convocazione via mail con l'invito a partecipare alla giornata di incontro. Nella comunicazione sono inoltre stati inseriti la sintesi di quanto emerso dalla ricerca quantitativa sugli sportelli d'ascolto e gli stimoli per la discussione da attivarsi nei focus group.

Si riporta di seguito il dettaglio degli Istituti/Enti/Servizi che hanno risposto alla convocazione e dunque partecipato all'iniziativa.

I primi due focus group, riservati ai decisori, hanno visto il coinvolgimento di responsabili afferenti da medesimi distretti, nella logica di fare interloquire tra loro istituzioni differenti operanti su di uno stesso territorio. Per questa ragione il primo focus group svoltosi in data 8 Novembre 2011 ha coinvolto il territorio di Bologna, Pianura Ovest, Imola, Porretta Terme, e le relative istituzioni operanti in esso, in particolare IIS Malpighi di Crevalcore, IIS Manfredi-Tanari, IPSCPT Aldrovandi-Rubbiani, IIS Caduti Della Direttissima, IIS Paolini Cassiano da Imola, Liceo A. Righi per gli istituti scolastici, CIOFS, FormaGiovani ed ECIPAR per gli Enti di Formazione dunque il Servizio Sociale Territoriale – Quartiere San Vitale (Bologna) per i Servizi, per un complessivo di 12 partecipanti.

Il focus group realizzatosi in data 18 Novembre 2011 ha coinvolto il territorio di Casalecchio di Reno, S. Lazzaro di Savena e Pianura Est e in particolare: IIS Keynes, ITCS Salvemini, IIS Mattei e IIS Majorana per gli istituti scolastici, Formart e Cefal per gli Enti di Formazione dunque l'Ausl di Bologna, territorio di Pianura Est, Comune di Casalecchio di Reno e Ufficio Scolastico Territoriale Ambito 9 per i Servizi, per un complessivo di 9 partecipanti.

Infine, il terzo focus group, svoltosi il 21 Novembre 2011 dedicato agli operatori di sportello (docenti referenti, psicologi e counsellor) ha visto la partecipazione di: ISART Liceo Artistico Arcangeli- Istituto D'arte, IPSCPT Aldrovandi-Rubbiani, IIS Keynes, IIS Mattei, Liceo Righi, Liceo Sabin, Ciofs, Ecipar, Cefal e Formart per un complessivo di 10 partecipanti.

I partecipanti sono stati coinvolti in un dibattito aperto da alcuni stimoli volti ad indagare due principali aree tematiche: “Azioni, procedure e protocolli degli sportelli” e il “gli strumenti di valutazione e monitoraggio dello sportello”, rappresentanti i due assi principali della ricerca qualitativa.

Tabella 9: Elenco dei partecipanti ai focus group

Focus n.1 (8/11/2011)

Nome e Cognome	Struttura/Ente	Funzione
Domenico Altamura	Liceo Righi	Dirigente Scolastico
Daniela Bersani	IIS Malpighi-Crevalcore	Docente
Paola Calenda	IIS Manfredi - Tanari	Dirigente Scolastico
Davide Fabbri	Ist. Paolini Cassiano - Imola	Dirigente Scolastico
Maria Paola Lanzoni	IIS Manfredi –Tanari	Docente Referente CIC
Massimo Peron	CIOFS	Responsabile Progettazione
Marica Sasdelli	ECIPAR	Responsabile Org. Professione Benessere
Gina Simoni	Servizio Sociale Territoriale Quartiere San Vitale (Bologna)	Responsabile Servizio Sociale Territoriale
Patrizia Stefani	Malpighi - Crevalcore	Docente Referente
Michele Zarri	Formagiovani	Referente corsi leFP
Teresa D’Aguanno	ISICAST	Dirigente Scolastico
Isabella Casci Ceccacci	Ist. Aldrovandi Rubbiani	Referente del Benessere a Scuola

Focus n.2 (18/11/2011)

Nome e Cognome	Struttura/Ente	Funzione
Anna Bergonzini	Ausl Bologna	Coordinatrice gruppo Sportelli d’Ascolto
Maria Grazia Cortesi	IIS Keynes	Dirigente Scolastico
Angela Frascà	Formart	Direttore
Patrizia Guerra	Comune di Casalecchio di Reno	Referente Centro Documentazione Pedagogico
Camillo Marchini	ITCS Salvemini	Referente CIC
Nicoletta Marotti	Ufficio Scolastico Territoriale Ambito 9	Referente
Beatrice Masella	IIS Keynes	Funzione Strumentale per la salute
Adia Mele	Cefal	Responsabile area leFP
Maria Luisa Quintabà	IIS Mattei IIS Majorana	Dirigente Scolastico

Focus n.3 (21/11/2011)

Nome e Cognome	Struttura/Ente	Funzione
Laura Belvedere	Ciofs – FP	Tutor
Alessandra Biscione	IIS Mattei	Docente Referente
Bonfiglioli Chiara	Ecipar	Tutor
Claudia Caramalli	Liceo Righi	Psicologa
Andrea De Luca	Cefal	Tutor
Facchini Raffaella	Formart	Coordinatore
Elena Zunelli	Liceo Artistico Arcangeli	Psicologa
Gloria Gandolfi	Liceo Sabin	Docente Referente
Isabella Casci Ceccacci	Ist. Aldrovandi Rubbiani	Referente del Benessere a Scuola
Gabriella Prati	IIS Keynes	Psicologa

2.6.4 Risultati

I molti temi emersi nel corso dei tre incontri di approfondimento verranno discussi nella restante parte del capitolo. Sebbene il focus della ricerca qualitativa fosse in parte differente e in un certo senso complementare all'indagine quantitativa, si è deciso, per semplicità, di presentare i risultati mantenendo la stessa suddivisione "per temi" che ha costituito l'ossatura della trattazione dei dati quantitativi. Non è stato incluso il paragrafo relativo ai dati identificativi. In compenso sono state aggiunte una sezione dedicata agli spazi e ai luoghi fisici di erogazione del servizio e una dedicata ai vissuti individuali dei partecipanti ai focus. Non è stata invece mantenuta la divisione per ambiti territoriali e per ruolo che ha caratterizzato l'organizzazione dei focus group, in quanto l'interesse vuole essere centrato soprattutto sul quadro d'insieme.

2.6.4.1 I luoghi e gli spazi

Una parte dell'approfondimento qualitativo è stata dedicata ai cosiddetti *artefatti*, cioè alla componente introdotta nella relazione tra operatore e utente dai luoghi, gli spazi e tutto ciò che costituisce il contorno ambientale all'attività di sportello.

La localizzazione fisica dello Sportello (sia esso "d'Ascolto" o "CIC") rappresenta talvolta un limite nella definizione di una relazione proficua con gli studenti, spingendo sia gli operatori sia i docenti ad una maggiore attività fuori dallo sportello, per creare

l'“aggancio” necessario ad attrarre gli studenti più bisognosi verso un'attività consulenziale più strutturata. La parola stessa “sportello” definisce uno spazio nel quale recarsi, condizione che può scoraggiare il ragazzo più timoroso di essere visto dai propri compagni. Si riscontra in questo senso una notevole attenzione a tutti i livelli di istituti dove si è dato particolare risalto a questo fattore creando spazi sempre più accoglienti, meno isolati e sempre meno “sanitarizzati”.

La presentazione e promozione del servizio, la maggior vicinanza del personale che opera all'interno degli sportelli ai ragazzi e il miglioramento dei punti di accoglienza, sono in altre parole inestricabilmente collegati, nell'ottica di un servizio progettato soprattutto per agevolare l'accesso degli utenti.

Gli spazi che caratterizzano i CIC/Sportello d'ascolto stanno assumendo sempre maggiore importanza, col tempo esso si è trasformato in un luogo sempre più dedicato, a volte curato sin nei dettagli, altre volte caratterizzato dalle disponibilità logistiche dell'istituto; la tendenza riscontrata è comunque sempre quella di fornire uno spazio che possa essere accogliente per i ragazzi e nel quale essi possano sentirsi a loro agio. Secondo le opinioni dei partecipanti agli incontri, l'ultimo anno ha visto miglorie in molti Istituti, in alcuni casi anche tramite il coinvolgimento diretto degli studenti.

Come detto l'attenzione agli ambienti ha progressivamente assunto un'elevata valenza, posizione che trova le sue radici nell'opinione condivisa secondo cui il carattere più prettamente ambulatoriale di alcuni sportelli, caratterizzante soprattutto il passato, possa costituire un fattore disincentivante l'accesso dello studente al servizio. Alla luce di questa visione si tendono a prediligere contesti curati ma non necessariamente strutturati, onde allontanare l'immagine dello sportello legato necessariamente ad una funzione di tipo sanitario.

2.6.4.2 Professionalità

Il tema delle professionalità operanti all'interno degli sportelli è da molto tempo al centro di un acceso dibattito tra chi si occupa dell'argomento. Non era tra le finalità di questa ricerca l'affrontare o il dirimere la complessa questione su quali professionalità debbano avere in carico la gestione delle strutture, ma tale tematica viene inevitabilmente toccata in un'indagine sull'organizzazione e il funzionamento degli sportelli d'ascolto/CIC, tanto più nella fase di approfondimento qualitativo, progettata, come già evidenziato, soprattutto per dare voce e raccogliere le impressioni e i vissuti degli stessi operatori di sportello. Rimandando ad altre sedi¹² un'analisi approfondita sul tema, ci si limiterà qui a offrire una panoramica delle posizioni emerse nel corso dei focus group.

¹² Si veda ad esempio:

L. Angelini, D. Bertani. *Free Student Box. Counselling psicologico per studenti, genitori e docenti*. Psiconline Editore, 2009;

G. Sereni Viazzi *Counseling scolastico. Competenza emotiva e capacità progettuale attraverso il dialogo nell'età dell'adolescenza*. M. Bertoni Libraio in Genova, 2009.

Negli istituti scolastici e negli enti di formazione la strutturazione del servizio di ascolto assume caratteristiche e modalità differenti. Uno degli elementi di distinzione è rappresentato dalle diverse figure che si avvicendano nella gestione degli sportelli d'ascolto. Nelle istituzioni scolastiche lo sportello viene di norma gestito da una professionalità che può essere psicologo / educatore / pedagogo / counsellor, oppure gestito da un gruppo ristretto e selezionato di docenti affiancati da un supervisore (psicologo o counsellor).

Quello che si può concludere, rispetto alle impressioni emerse dagli incontri, è che tanto i docenti quanto i professionisti esterni svolgono un ruolo cruciale all'interno della scuola e degli spazi di ascolto. Gli uni rappresentando la figura di riferimento per eccellenza per gli studenti, che si relazionano di norma più facilmente con gli insegnanti che già conoscono, almeno nella fase iniziale della richiesta di aiuto. Gli altri per contro sono in grado di fornire una professionalità e una capacità di gestione delle situazioni più critiche, supportando e alleggerendo il carico di lavoro, anche emotivo, degli insegnanti, la cui formazione e professionalità, non va dimenticato, è e rimane in primo luogo orientata alla didattica.

I centri di formazione professionale si segnalano infine per un differente modello organizzativo: tali enti non possiedono un vero e proprio sistema CIC/Sportello d'Ascolto, ma si caratterizzano per la presenza della figura del *tutor*. Tale ruolo è ricoperto generalmente da formatori, anche se di norma il tutorato viene svolto in classi diverse rispetto a quelle in cui si ha la docenza. Tali figure hanno il compito di seguire direttamente i ragazzi in ogni aspetto non direttamente legato alla didattica, raccolgono in sé le funzioni di primo sportello di ascolto e di raccordo tra la struttura formativa e gli altri servizi territoriali, tra cui ASL e servizi sociali ma anche, quando ve ne è la necessità, forze dell'ordine e autorità giudiziaria. Un'attività di sportello più strutturata è spesso offerta (con cadenze approssimativamente bisettimanali) dallo Spazio Giovani, un servizio di consulenza e di d'ascolto per minori gestito dagli psicologi delle ASL.

L'efficacia del modello della formazione professionale è comprensibilmente favorita dalla componente numerica, nel senso che il numero di studenti in carico alla fp è molto inferiore (nell'ordine di alcune centinaia, rispetto alle migliaia di studenti presenti negli istituti scolastici più grandi). Ciò non di meno tale modello va segnalato, ad opinione dei partecipanti agli incontri, come un esempio da cui trarre indicazioni utili, e esperienze di tutorato sono state avviate, in via sperimentale, anche in alcuni istituti scolastici.

2.6.4.3 Problematiche

Al tema delle problematiche presentate dagli utenti dello sportello verrà qui dedicato uno spazio limitato, in quanto esse sono sostanzialmente le stesse che sono emerse nella fase di indagine quantitativa. Comprensibilmente, trattando qui una diversa modalità di raccolta dati, che privilegia la salienza a dispetto della rappresentatività, le problematiche maggiormente presentate durante i focus group sono quelle di maggiore impatto emotivo, e

quelle che richiedono un intervento più complesso da parte dell'operatore, anche se non necessariamente le più frequenti. Tra le tematiche citate troviamo ad esempio casi di delinquenza, in cui il canale di raccordo privilegiato è quello con le Forze dell'Ordine e l'Autorità giudiziaria, (è presente ad esempio in alcune scuole il fenomeno delle *baby gang*), violenza e bullismo, ma vengono anche presentati casi di abuso di sostanze, problemi della sfera affettivo - sessuale, problemi relazionali tra pari e con le famiglie, e problemi di rendimento scolastico, individuati come i casi presentati più facilmente dagli studenti, nascondendo però dietro ad essi problematiche estese anche ad altre sfere.

2.6.4.4 Organizzazione del servizio e attività erogate

Come già rilevato nella fase della ricerca riservata all'indagine quantitativa, l'organizzazione del servizio e le attività svolte al suo interno sono estremamente variabili tra uno sportello e l'altro e non è possibile individuare una prassi di intervento univocamente prevalente. La maggior parte degli operatori degli sportelli ammettono che le stesse modalità di intervento difficilmente sono efficaci con tutti gli utenti e la migliore procedura è quella di mantenere aperti più canali di accesso che di intervento, nella speranza che ogni utente individui quello più confacente ai propri bisogni.

Nella maggior parte dei casi lo sportello è aperto a tutti, docenti, genitori e ragazzi, anche se in alcuni casi isolati avviene il solo accesso degli studenti, dovuto soprattutto ad una difficile adesione da parte dei genitori. L'accesso agli sportelli d'ascolto viene definito principalmente come volontario, anche se per quanto riguarda l'accesso da parte degli studenti possono talvolta essere i genitori o i docenti a segnalare le problematiche in essere e far emergere l'attenzione su di esso.

Un aspetto fortemente connesso all'accesso, in particolare dello studente, ed immediatamente precedente ad esso, è riferito all'"aggancio" dei ragazzi. Può infatti essere difficile stimolare il ragazzo che necessita di aiuto a recarsi in modo attivo verso lo sportello, per questa ragione in taluni casi è stato riscontrato come il contatto più informale e attivo da parte degli operatori (dello sportello) realizzato magari nei corridoi cogliendo i momenti di pausa tra un'ora e l'altra o durante l'intervallo possa essere in molti casi efficace. Questo consente allo studente un accesso comunque diretto senza implicare un suo spostamento fisico verso lo sportello, riducendo il suo timore di poter essere notato dai compagni. Quest'ultimo aspetto, ovvero la visibilità di chi accede allo sportello, ha visto in alcune circostanze il formalizzarsi di richieste inerenti la possibilità di avere un'apertura pomeridiana del servizio di ascolto, momento in cui la presenza di compagni è fortemente ridotta.

Un particolare tipo di organizzazione del servizio, adottato in alcune realtà, è quello dello sportello di secondo livello: al classico sportello di ascolto per studenti, gestito prevalentemente da docenti specificamente formati, si affianca un secondo sportello unicamente di consulenza psicologica, gestito da un professionista esterno. La formula più

diffusa per il coordinamento dello sportello è comunque quella di un gruppo di insegnanti, affiancati da uno psicologo con il quale si relazionano e si rapportano. La frequenza degli incontri si attesta solitamente su un incontro alla settimana.

Una forma particolare di questo tipo di organizzazione è quella che si è strutturata in uno dei distretti esaminati, vale a dire quello di Casalecchio di Reno: in questo territorio, accanto al Centro di Informazione e Consulenza gestito dal personale interno delle scuole, si affianca uno sportello di ascolto al cui gestione è affidata a “Le Querce di Mamre”, un’associazione familiare ONLUS attiva su questo territorio nel campo del sostegno educativo e familiare. I due livelli sono perciò in questo caso separati nella funzione, nella gestione e anche per quanto riguarda i canali di finanziamento. Anche se la collaborazione tra i livelli, in un ottica di separazione delle competenze, dà in genere buoni risultati, è da segnalare come una delle conseguenze di questo tipo di organizzazione una certa frammentazione, soprattutto in merito alla continuità delle azioni e dei progetti messi in campo.

Rispetto invece alle pratiche di intervento appare estremamente chiaro come non sia sufficiente predisporre modalità individuali di ascolto e gestione del disagio: vale in questo caso il discorso già fatto per le modalità di aggancio degli utenti in difficoltà: emerge come più efficace una procedura di lavoro che agisca in primo luogo sulle dinamiche relazionali nelle classi e in seconda battuta sugli individui, rispetto al modello in cui il referente raccoglie prenotazioni e avvia gli individui allo sportello. Lavorare sul gruppo aiuta anche a superare l’atteggiamento di vergogna dei ragazzi rispetto ai problemi individuali, e permette di intercettare più casi che viceversa rimarrebbero inascoltati. Una conferma dell’utilità del lavoro sulle classi proviene, oltretutto da chi ha già sperimentato con successo la procedura, anche da chi, per vari motivi organizzativi, non è in grado di metterla in atto, ma la dichiara tuttavia come una necessità sentita.

Un’altra procedura identificata come efficace nel lavoro sulle dinamiche di gruppo è quella della educazione tra pari o *peer education*. Secondo questa prassi gli studenti degli ultimi anni vengono talvolta inseriti nell’organico degli sportelli, con funzione di tutor verso i loro colleghi più giovani. Si tratta sicuramente di una risorsa da non sottovalutare, e una possibilità di organizzare, responsabilizzando gli stessi studenti, una forma di tutorato che possa fare da tramite tra le classi e gli operatori dello sportello, soprattutto nelle realtà numericamente più estese in cui può essere difficile avere un contatto continuo con tutti gli studenti.

In merito alla frequenza e alla tempistica degli incontri o dei colloqui individuali, non esiste una modalità fissa e uguale per tutti, anche se la regola generale è quella di non offrire più di 3-5 incontri, della durata compresa tra i 20 e i 45 minuti. Essa è in realtà un’ottima prassi, in quanto aiuta a definire con più chiarezza il ruolo dello sportello, nel senso che se la domanda presentata non trova risposta adeguata nell’arco di questo numero di incontri, è probabilmente necessario avviare una procedura di invio del caso al servizio più opportuno. Come detto, questo semplice limite temporale aiuta a definire il servizio offerto come non-clinico e a distinguere più chiaramente i ruoli tra sportelli e servizi sanitari.

A corredo delle considerazioni fin qui raccolte e alla luce delle focalizzazioni abbiamo individuato 8 possibili criteri che potrebbero costituire la struttura per una mappatura percorribile a livello di Sistema. Alcuni dei criteri potrebbero essere ulteriormente declinati in indicatori e quindi rendere possibile una messa in regime di un processo di monitoraggio volto alla creazione di un vero e proprio impianto di valutazione della funzione di ascolto nelle realtà dell'istruzione e della formazione. Di seguito vengono elencati i criteri e forme di indicizzazione possibili:

1. nome dato al servizio con funzione di ascolto;
2. modalità di accesso (volontario/mediato/obbligato; diretto/indiretto);
3. struttura del servizio;
4. professionalità presenti (elenco);
5. funzione proattiva del servizio (tipo di promozione, forme di "aggancio" dell'utenza);
6. azione di coordinamento con altri progetti (presente/assente, formale/informale);
7. attività svolte (informazione, accoglienza, consulenza, sostegno, invio, monitoraggio ecc.),
8. strumenti utilizzati (colloquio, laboratori per piccoli gruppi, laboratori nelle classi ecc.).

Suggeriamo come possibile sviluppo di questa categorizzazione, la costituzione di gruppi di lavoro interprofessionali e interorganizzativi che possano a livello interdistrettuale definire e dettagliare ulteriormente i criteri e gli indicatori che abbiamo individuato attraverso questo lavoro di ricerca.

La tabella che segue vuole essere una esemplificazione operativa di quanto appena enunciato. Essa contiene la classificazione in criteri dei contenuti espressi dai partecipanti ai focus. Abbiamo rivisto un paio di interventi e li abbiamo riorganizzati in categorie. I due esempi organizzativi (Scuola A e Scuola B) sono espressione di analoghi indirizzi di studio (istituti tecnici economici) localizzata su Distretti differenti.

Gli elementi esposti possono mettere in luce quanto le Istituzioni Scolastiche hanno attuato nel corso del tempo, rappresentazione pertanto di un processo di adattamento effettuato dalle realtà intervistate all'interno della loro autonomia e come risposta alle diverse caratteristiche pratiche operative consolidate nella storia dell'Istituto, alle differenti tipologie di utenza ed alle caratteristiche del territorio nel quale sono inserite.

Tabella 10: Mappatura delle prassi organizzative, gestionali e metodologiche negli SA

C R I T E R I		Esempio Scuola A	Esempio Scuola B	Esempio Scuola C.....
	Nome Sportello	CIC	Sportello d'Ascolto	
	Modalità di accesso	Accesso volontario da parte dei ragazzi che si rivolgono all'insegnante/operatore o al referente alla salute della scuola	Indiretto: Appuntamento in segreteria utilizzando una figura dedicata	
	Struttura servizio	CIC: struttura di primo livello gestita da 3 operatori (insegnanti); Sportello Psicologico struttura di secondo livello gestita da un operatore (psicologo). La struttura di primo livello funge da filtro con la struttura di secondo livello e con i servizi. Gli operatori di entrambe le strutture si incontrano per 1 ora a settimana per l'organizzazione e il monitoraggio delle attività e l'analisi dei casi.	Presidio di segreteria per l'organizzazione degli appuntamenti dello sportello; Spazio dedicato esclusivamente allo sportello d'ascolto. Docente Referente dello sportello con funzioni di coordinamento interno (con la funzione strumentale benessere) ed esterno (es. Spazio Giovani). Struttura di primo livello con due operatori (counselor) Ore servizio settimanali: Quattro ore (trimestre), Otto ore (pentamestre)	
	Professionalità coinvolte	Psicologo, docenti e docente referente alla salute	Referente dello sportello, Counsellor, Studenti: (formula <i>peer to peer</i>)	
	Funzione proattiva	Bassa: viene comunicata tramite circolare interna agli studenti, insegnanti e genitori la presenza del servizio, ma non vengono svolte particolari forme di promozione.	Alta: comunicazione tramite circolare interna e incontri in aula (annualmente in occasione dell'apertura del servizio)	
	Coordinamento con altri progetti	Presente: Il CIC e lo sportello psicologico si raccordano con tutti i progetti presenti nella scuola sulla promozione del benessere	Presente: Lo sportello attraverso il docente referente si raccorda con tutti i progetti presenti nella scuola sulla promozione del benessere	
	Quali attività vengono svolte	Accoglienza e rilevazione del bisogno Consulenza psicologica	Accoglienza, <i>Counseling</i>	
	Quali strumenti vengono utilizzati	Colloqui, laboratori in piccolo gruppo, laboratori nelle classi	Colloqui, laboratori nelle classi	

2.6.4.5 Promozione e monitoraggio del servizio

I temi della promozione, valutazione e monitoraggio delle attività dello sportello erano tra i temi portanti dell'approfondimento qualitativo. In base a quanto emerso, i referenti e gli operatori sono tutti estremamente consapevoli del fatto di dover far conoscere e promuovere le loro attività, mentre la percezione dell'utilità di monitorare (attività da svolgersi soprattutto *in itinere*) e valutare (attività che riguarda l'andamento complessivo di un servizio ancorato a alcuni indicatori di efficacia ed efficienza in relazione alla mission e agli obiettivi) il servizio erogato è sensibilmente minore. In merito alla promozione del servizio, tutti gli operatori sono consapevoli del fatto che restare nel luogo fisico in cui lo sportello è situato non sia sufficiente per andare incontro ai bisogni dei ragazzi. Occorre effettuare un'attività informativa che raggiunga gli studenti, così come le loro famiglie e i docenti della scuola, che viene effettuata attraverso vari canali, come le bacheche e i siti web delle scuole, e occorre soprattutto *muoversi*: presentarsi nelle classi, avvicinare gli studenti nei corridoi e durante le ore di pausa e anche organizzare interventi di gruppo in cui lavorare sulle dinamiche relazionali, per poi arrivare in un secondo momento all'approfondimento dei casi di maggiore disagio. L'accordo sulla necessità di adottare questo tipo di procedure è stato, nel corso degli incontri, praticamente unanime, oltretutto molto sentito e portato da più parti all'attenzione del gruppo come un dato acquisito e comprovato attraverso l'esperienza diretta.

In merito al monitoraggio e alla valutazione del servizio, difficilmente gli operatori e i referenti degli sportelli dichiarano di svolgere tale attività. Emerge anzi una certa resistenza a monitorare le proprie attività o ad essere valutati: le obiezioni più frequenti sono quelle secondo cui un monitoraggio sistematico sarebbe ostacolato dalla necessità di tutelare la privacy degli utenti, o anche che le procedure di valutazione renderebbero meno autentico e meno familiare il rapporto tra operatore e utente o costituirebbero un ulteriore carico di lavoro per l'operatore senza avere in cambio un riscontro in termini di utilità.

In realtà una qualche forma di raccolta di dati utili alla valutazione del servizio è già presente nell'attività di sportello: generalmente gli accessi allo sportello vengono registrati, e per ognuno di essi viene spesso tenuta una sorta di cartella contenente i dati essenziali del caso. Esiste inoltre una prassi, da parte degli operatori degli sportelli, di redigere una relazione di fine anno contenente dati quantitativi relativi al numero degli accessi e alle tematiche maggiormente affrontate. È abbastanza comprensibile che si tratti di dati estremamente sensibili che non possono essere completamente divulgati, ma è tuttavia possibile una loro pubblicazione in forma aggregata. Un'esperienza segnalata durante i focus in tal senso esiste: in una realtà viene organizzata a fine anno una presentazione dei dati sulle attività dello sportello dedicata a studenti e genitori. Tale evento, oltre ad essere un importante momento di trasparenza e di pubblicizzazione del servizio, viene anche utilizzato come un'occasione di confronto e di dialogo, in cui accogliere proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Nella maggior parte degli istituti sono previsti, così come già emerso dai dati raccolti tramite i questionari, colloqui di monitoraggio (sull'andamento e l'organizzazione del

servizio) e supervisione (di caso o di metodologie di intervento) tra gli operatori, anche se questi momenti a volte restano memoria di chi li ha partecipati, in altri nella relazione di fine anno, difficilmente rientrano in un processo di valutazione complesso ed organico.

Infine, gli sportelli che ricevono un finanziamento (ad esempio i fondi stanziati grazie alla LR 12 del 2003), redigono una relazione finale dettagliata sulle attività dello sportello. A questo proposito va segnalato che quanto più la gestione e il reperimento dei fondi sono sussidiari all'autonomia dei singoli istituti, tanto più si rischia di entrare nell'autoreferenzialità, e di non mettere a disposizione della rete degli *stakeholder* del territorio gli esiti attesi.

2.6.4.6 Raccordo con il territorio

Il tema del raccordo tra gli sportelli d'ascolto e i servizi sanitari, sociali ed educativi presenti sul territorio, e più in generale la rete e lo scambio comunicativo esistente tra essi era uno dei principali spunti di discussione proposti nei focus group, e sarà pertanto trattato in questa sede in maniera approfondita.

Il primo punto che emerge su questo argomento è l'opinione condivisa secondo cui lo scambio di informazioni è tanto più efficace quanto più il territorio di riferimento è di dimensioni ridotte, e più difficoltoso nei territori a maggiore densità abitativa, primo fra tutti il capoluogo provinciale. Tale dato può non stupire, ma va comunque tenuto in considerazione da chi ha il compito di costruire e mantenere reti territoriali efficienti, la cui complessità necessariamente aumenta parallelamente all'aumentare delle dimensioni della rete stessa o alla presenza di sistemi reticolari complessi.

Ad esempio nel distretto di Porretta Terme, in un territorio che non favorisce per sua conformazione il veloce trasferimento delle persone fisiche da un'area ad un'altra, le informazioni viaggiano invece con maggiore facilità e i servizi territoriali sono in grado di mantenere un maggiore controllo sulle situazioni più critiche presenti negli istituti del distretto. In quest'area i servizi stessi offrono inoltre, grazie al progetto "*Sportello T'Ascolto*" lo stesso servizio che in altri territori è completamente demandato agli istituti. Questo modello organizzativo, anche se probabilmente non facilmente trasferibile a contesti a maggiore densità abitativa, permette comunque ai servizi sociali una più costante presenza all'interno delle scuole e del servizio di ascolto.

Nel caso opposto, cioè quello della città capoluogo, gli operatori degli sportelli lamentano soprattutto una certa difficoltà a orientarsi nella complessa rete di servizi offerti dal comune di Bologna. Il presente approfondimento si inserisce in realtà in un momento storico peculiare per l'organizzazione cittadina, di cui è comunque giusto dare conto: dal 2008 ad oggi i servizi sociali ed educativi sono stati investiti da un processo di profonda riorganizzazione, nell'ottica di un decentramento amministrativo: in particolare l'area dei servizi sociali è stata disgiunta da quella dei servizi educativi, e la gestione di quest'ultima è stata completamente affidata ai quartieri, il che, al di là degli indubbi vantaggi di

semplificazione gestionale, ha portato a una frammentazione sia territoriale che delle competenze (tra educatori e assistenti sociali). Nell'ambito del servizio educativo i quartieri sono deputati ad affidare alla figura dell'educatore "di quartiere" (da uno per i quartieri più piccoli, a 8 per il quartiere più popoloso, "Navile") la *referenza* delle scuole del loro territorio, in modo da dotare ogni istituto di un referente in grado di mettere in comunicazione la scuola con i servizi sociali.

Pur non essendo ancora entrato pienamente a regime, il modello di decentramento proposto sembra funzionare meglio nel caso degli istituti comprensivi, in cui generalmente il quartiere di residenza dello studente coincide con la sede dell'istituto, e in cui la "sottorete" dei servizi "di quartiere" semplifica in effetti il flusso informativo. Nel caso degli istituti di secondo grado invece il raccordo tra la scuola e servizi, che hanno comunque in carico il minore nel suo quartiere di residenza, il sistema di decentramento appare meno efficiente, per ammissione degli stessi rappresentanti dei servizi. Il sistema qui esemplificato è in realtà piuttosto simile negli altri distretti con i comuni nello stesso ruolo che in città sono affidati ai quartieri: la gestione dei servizi educativi ma anche degli sportelli d'ascolto è più centralizzata nel caso dell'infanzia e degli istituti comprensivi, mentre è maggiormente lasciata all'iniziativa delle singole scuole, coadiuvate dai servizi a più ampio raggio d'azione come le AUSL, nel caso dell'istruzione di secondo grado e della formazione professionale.

In generale si può dire che il decentramento amministrativo e, in certa misura, la parcellizzazione delle competenze degli operatori sono processi in atto a un livello più ampio di quello esaminato, e sono in un certo senso tendenze inarrestabili. In più, come già accennato, una rete territoriale più ristretta presenta indubbi vantaggi di gestione e di facilità di scambio informativo. Occorre però probabilmente trovare un punto di equilibrio tra la riduzione dell'ampiezza della rete e la quantità di servizi e la completezza degli interventi che essa può assicurare.

Alcune proposte interessanti nella gestione di una rete di elevata complessità sono comunque emerse nel corso dell'approfondimento. C'è sostanziale accordo nel bisogno di avere a disposizione una mappa dei servizi aggiornata e dettagliata, con tanto di indirizzario e lista delle opportunità a disposizione. I servizi stessi assicurano che tale mappa è tra i loro obiettivi, ma che per la complessità intrinseca della materia e per l'attuale fase riorganizzativa, tale mappa non è al momento disponibile.

Secondo un'altra felice intuizione da parte dei partecipanti ai focus, emerge che ciò che serve in questo momento non è tanto la rete, che esiste, ma i *professionisti di rete*, cioè figure con il compito di mantenere attivo il trasferimento di informazioni da e verso la scuola e di intervenire nel caso sia necessario un invio da un'istituzione a un'altra. Se tali figure debbano essere organiche al personale dei servizi, degli sportelli d'ascolto o di entrambi è una riflessione che dovrà essere forse fatta nel prossimo futuro.

Un limite individuato nella rete è inoltre la sua difficoltà, in alcuni casi, nell'intercettare e prevenire il disagio, prima che esso si manifesti. Lo scambio informativo funziona bene nel caso di disagio conclamato, quando esso investe ad esempio l'Autorità Giudiziaria, o la Neuropsichiatria. Nella prevenzione e gestione dei casi potenzialmente problematici, ma che non si sono ancora tradotti in un malessere evidente, la scuola lamenta una carenza di

informazione soprattutto in entrata. A questo proposito va segnalato il fatto che i rappresentanti dei servizi, segnalano una difficoltà nel fornire informazioni, soprattutto di carattere sanitario, dovuta alla difficoltà da parte di queste ultime del controllo e della verifica delle professionalità attive all'interno degli sportelli. Questo tema è stato in parte trattato nella sezione dedicata alle professionalità e non sarà qui ripreso. Ci si limita a osservare che a questo proposito è probabilmente necessario un certo sforzo di legittimazione e di fiducia reciproca, pur nell'indiscutibile rispetto dei ruoli e dei diritti alla privacy degli utenti.

I rapporti tra la scuola e gli altri attori istituzionali che operano nel campo della promozione del benessere degli studenti è generalmente descritta come positiva. Rapporti consolidati sono segnalati rispetto all'autorità giudiziaria e alla Neuropsichiatria, anche in questo caso riguardanti soprattutto i casi di disagio conclamato.

Un tipo di raccordo da segnalare è inoltre quello descritto nel territorio imolese tra formazione professionale e Centro per l'Impiego, in cui quest'ultimo è attivo nella presa in carico e nell'orientamento del giovane nel difficile periodo della transizione dalla scuola al mondo del lavoro..

Rispetto al rapporto con le Aziende Sanitarie Locali, esso assume nei diversi contesti territoriali molteplici forme; le stesse ASL, e in particolare i Dipartimenti di Salute Mentale e i Servizi per le Tossicodipendenze, sono a loro volta al centro di una vasta rete di raccordo con il territorio, con i servizi sociali, educativi e con le scuole. Tra i centri nevralgici della rete di raccordo tra ASL, servizi e scuole vengono segnalati tra gli altri il Centro Specialistico Provinciale contro il maltrattamento e gli abusi all'infanzia "Il Faro" e il Centro Polifunzionale "Accendi Molti Fuochi", attivo nella prevenzione del disagio in età evolutiva e nella promozione dell'integrazione ed inclusione nel contesto familiare, scolastico e sociale delle persone con disabilità.

Numerosi sono i progetti grazie ai quali le ASL "entrano" a scuola e collaborano con gli sportelli d'ascolto. Si segnalano a questo proposito:

- Spazio Giovani, con cui le ASL forniscono un'attività di consulenza e di supporto psicologico, talvolta aggiuntiva ma anche sostitutiva dello sportello qualora esso non sia presente nella scuola. In particolare, il servizio "Spazio Giovani", è dedicato alle ragazze e ai ragazzi (singoli, coppie o gruppi) dai 14 ai 20 anni che hanno bisogno di un ambiente riservato in cui parlare e avere consulenze o prestazioni sanitarie per problemi legati alla vita affettiva e relazionale, alla salute fisica e psicologica, alla sessualità, in campo ginecologico, per la contraccezione e la prevenzione. Gli operatori che lavorano al suo interno (Assistente Sanitario/a, Ginecologo/a, Ostetrico/a, Dietista, Dietologo/a, Medico Andrologo, Psicologo/a) per formazione ed esperienza professionale sono competenti e disponibili a un rapporto di ascolto attento e partecipato delle richieste dei giovani e a rispondere ai loro problemi, oltre che a fornire assistenza. Esiste un forte raccordo tra questo servizio e gli Enti di Formazione che in alcuni casi hanno delle convenzioni in cui è lo psicologo di Spazio Giovani ad andare presso l'ente. I tutor presenti al focus hanno valorizzato questa sinergia tra le due realtà.

- LOOP (ovvero Laboratorio Osservazione Organizzazione Prevenzione sulle sostanze), un servizio dell’Azienda U.S.L. attivo sui territori di competenza dei Ser.T di San Giovanni Persiceto, Budrio e San Pietro in Casale, che offre attività di informazione e prevenzione all’uso di sostanze negli istituti dei distretti della Pianura Est e Ovest. Il Servizio nelle scuole fornisce uno sportello (gestito da educatori con una specifica formazione sul mondo delle sostanze) per accogliere richieste, dubbi, informazioni e creare uno spazio di confronto sul mondo del consumo di sostanze psicoattive. Le tematiche di cui si occupa concernono: educazione socio-affettiva, educazione sessuale, prevenzione AIDS e malattie sessualmente trasmissibili, prevenzione dell’uso e abuso di sostanze stupefacenti.

- Free Zone, un progetto di intervento educativo e di progettazione laboratoriale sui temi della promozione del benessere e della prevenzione dell' assunzione di comportamenti a rischio per la scuola secondaria. Il progetto è gestito in un’ottica di rete in collaborazione tra Comune di Bologna, AUSL di Bologna (comunicazione, Ser.T, Spazio Giovani), Quartieri, Università, Croce Rossa, Forze dell’Ordine e le Cooperative La Carovana e La Rupe. Free Zone è un sotto progetto di “Guida la Notte – Drugs on Street” coordinato dal Dipartimento Benessere di Comunità del Comune di Bologna sulla base del progetto quadro ministeriale NNIDAC per la prevenzione degli incidenti stradali droga e alcol correlati. Gli sportelli attivati all’interno delle scuole, gestiti principalmente da due cooperative sociali “La Carovana” e “La Rupe”, affiancano gli sportelli d’ascolto proponendo altresì agli alunni laboratori centrati sul tema delle sostanze legali ed illegali, attraverso la condivisione delle esperienze dei ragazzi e la realizzazione di percorsi di “*Peer education*”.

In merito al raccordo tra ASL e sportelli è da segnalare una certa forma di resistenza nell’invio dei ragazzi dallo sportello scolastico verso il servizio sanitario: questa procedura è talvolta frenata dal tentativo degli operatori dello sportello di non “sanitarizzare” il ragazzo, ma di cercare di risolvere il problema all’interno dell’istituzione. Va detto in questo caso che la decisione dell’invio deve sempre essere attentamente valutata caso per caso, ma che la collaborazione con il servizio sanitario rimane, ancora una volta nel reciproco rispetto dei ruoli e delle competenze, una risorsa preziosa, e che un potenziamento dello scambio informativo in uscita (cioè dalla scuola al servizio) è altrettanto fondamentale quanto quello in entrata.

Nel distretto di Pianura Est è stato documentato uno stretto coordinamento tra Ufficio di Piano, Neuropsichiatria e Servizi Sociali che ha definito un gruppo operativo di lavoro sul tema del disagio scolastico. Tale iniziativa presenta al suo interno due sottogruppi di lavoro, uno specifico per il disagio nella fascia d’età 0-6, un altro specifico sugli Sportelli d’Ascolto. L’obiettivo del gruppo di lavoro sugli sportelli d’ascolto concerne l’identificazione dei variegati contesti che compongono questa attività, per modalità di finanziamenti di cui beneficiano, per modelli organizzativi, per tipologia dei professionisti operanti al suo interno. E’ nata in questo contesto l’esigenza di incontrare le differenti professionalità che operano negli sportelli d’ascolto per capire quali figure operassero effettivamente al loro interno e al fine di definire alcune linee guida comuni che potessero caratterizzare su tale territorio questo tipo di interventi.

In particolare i servizi sociali hanno chiarito un percorso di segnalazione e di rapporto con le scuole. Il servizio dell'AUSL stava, al momento della realizzazione dei focus group, lavorando alla preparazione di materiale informativo da consegnare alle scuole in merito a quali procedure attuare in caso di necessità. È in atto inoltre la realizzazione di un protocollo d'intesa proprio sulle segnalazioni che dalla scuola giungono ai servizi, a partire dal nido e nella logica di ampliarlo alle altre classi di istituto.

2.6.4.7 I vissuti individuali

A conclusione della sezione dedicata all'approfondimento qualitativo, al fine di dare ulteriore risalto alle specificità di questa metodologia di raccolta dati, si presenta una sintesi di ciò che è stato possibile ricavare dagli incontri in aggiunta alle preziose informazioni già presentate e discusse. Questa sezione è incentrata sul vissuto individuale che ogni professionista ha comunicato, rispetto al proprio lavoro quotidiano all'interno degli sportelli. Ogni professionalità incontrata si caratterizza per un particolare vissuto rispetto al proprio ruolo. Si riportano pertanto di seguito i principali vissuti relativi alla gestione dello sportello per ognuna delle professionalità incontrate che operano direttamente negli sportelli, trasponendo frammenti delle loro affermazioni che rendano più chiare le diverse prospettive.

Insegnanti

Gli insegnanti incontrati hanno evidenziato due aspetti fondamentali che identificano il loro percepito rispetto al ruolo ricoperto:

- il riconoscimento dell'importanza di una figura di riferimento che li coordini e che li aiuti a rispondere in modo preciso alle richieste dei ragazzi, identificabile nello psicologo o nel counsellor;
- la consapevolezza della posizione che loro, in quanto docenti, rivestono come punto di raccordo tra studenti e le altre figure coinvolte.

A questo si associano due ulteriori elementi:

- l'attenzione ad attivare una sempre maggiore promozione del servizio d'ascolto (attività ormai agita nella quasi totalità dei casi);
- l'impegno continuo verso il coinvolgimento dell'intero corpo docente sul tema dell'ascolto.

In relazione al primo punto, concernente la figura di riferimento, un docente afferma: *“Noi insegnanti ascoltiamo casi scolastici o problematiche diciamo minori, disagi anche familiari...però quando cominciamo a notare che il caso diventa complicato, non siamo psicologi e chiaramente non possiamo portarlo avanti e allora siamo noi che li indirizziamo alla psicologa.”*

A fianco di questa consapevolezza vi sono talvolta comportamenti meno allineati ad una posizione definita, ed in modo più critico si segnala come in alcune occasioni il docente si spinga oltre la sua funzione ascrivita *“l'abitudine dell'insegnante di diventare tuttofare”*,

rimarcando poi la necessaria separazione tra ruoli e competenze *“noi insegnanti dobbiamo pensare alla didattica. Assolutamente nelle procedure abbiamo dovuto dire no a dei docenti interni che avevano fatto delle esperienze, delle lauree, psicopedagogia eccetera, che si erano candidati per gestire lo Sportello d’Ascolto...assolutamente come procedura non insegnanti”*.

Si evidenziando pertanto come l’insegnante si veda in una posizione fondamentale di mediazione a cui non deve associarsi la sostituzione del professionista.

Tutor

I tutor della formazione professionale, per il tipo di approccio che sin da subito si instaura con il ragazzo, rimarcano l’importanza di un affiancamento quotidiano agli studenti, essi affermano *“la figura del tutor è cinque-sei ore al giorno a stretto contatto con loro per cinque giorni alla settimana, però siamo veramente lì che teniamo”*. La percezione che traspare dalle parole dei tutor è un notevole grado di coinvolgimento in relazione al vissuto dei propri studenti e questo non sembra inficiare la qualità delle relazioni con i professionisti dei servizi. Il tutor si vede dunque in una posizione chiave per il buon esito dell’esperienza formativa che lo porta a coltivare e mantenere relazioni proficue con i ragazzi e con i propri colleghi, facendo leva su di una logica cooperativa più propria della formazione professionale e meno presente tra i docenti delle scuole.

L’affermazione prima riportata sottolinea *“l’esserci”* come elemento fondante la relazione, la costante presenza fisica a ricordare agli studenti che c’è qualcuno che si occupa delle loro problematiche.

Psicologi/Counsellor

Gli specialisti, che appartengono nella totalità dei casi a strutture esterne alla scuola o all’ente, riferiscono l’importanza di rendere il più possibile visibile e conosciuto il servizio di sportello. Per questi professionisti è dunque importante acquisire visibilità all’interno della struttura (processo che si sta attuando progressivamente nelle varie scuole ed enti), soprattutto laddove il coordinamento con e tra i docenti (non referenti dello sportello) sia minore.

A questo si affianca la proattività di queste figure nell’intento di rendere il servizio più fruibile e il frequente utilizzo dell’affermazione *“ho ottenuto di...”* in merito all’attuazione di migliorie (siano esse logistiche od organizzative) richiama alla percezione e alla consapevolezza del ruolo di riferimento posseduto.

Queste figure, infine, possedendo un elevato grado di autonomia nella gestione dei casi ed in particolare nell’invio dell’utenza verso le strutture e i servizi del territorio, possono trasferire all’interno dello sportello d’ascolto la gestione tipica dei rapporti di consulenza.

3 Conclusioni generali

A conclusione e a corredo del presente lavoro appare utile trarre alcuni spunti di riflessione e di possibile approfondimento futuro.

Innanzitutto dalle numerose fonti di informazione esaminate e dai dati raccolti emerge una certezza, vale a dire la necessità sempre crescente di politiche e di linee d'intervento che pongano lo studente, e più in generale la persona e il suo processo di educazione e di crescita, al centro dell'attenzione. Tale tendenza si registra sia dall'alto, dal momento che sempre più le linee guida dell'Unione Europea individuano nei settori dell'istruzione e della formazione quelli maggiormente strategici nell'affrontare e superare una crisi che nel continente è ormai non solo economica ma anche e soprattutto occupazionale e sociale, sia dal basso, dal momento che da più parti emerge una domanda di ascolto da parte degli studenti in continua crescita.

Le modalità di risposta a questa domanda hanno progressivamente dato vita all'affermarsi di una realtà estremamente vitale e variegata: la diffusione delle strutture dedicate all'ascolto nelle scuole del territorio sta diventando sempre più capillare e, dove non è presente lo sportello di ascolto in forma strutturata, esiste comunque la consapevolezza di questo bisogno e in molti casi è presente una o più figure dedicate a svolgere almeno alcune delle funzioni previste all'interno degli sportelli. Notevole è anche la quantità di progetti che da più parti vengono messi in campo, e gli stessi canali di finanziamento, pur in un momento storico di grande sofferenza economica tanto del settore pubblico che di quello privato, esistono e sono più d'uno. Quello che appare necessario, più che un potenziamento e un'attivazione di nuove iniziative, è la valorizzazione delle prassi, nel senso soprattutto di una maggiore continuità dei progetti e dei protocolli esistenti, al fine di fare tesoro dell'esperienza accumulata nell'ultimo decennio e di non disperdere le competenze e le collaborazioni già avviate e proficue.

L'esperienza degli sportelli d'ascolto è caratterizzata da un'emergenza prevalentemente dal basso, favorita dalla crescente domanda degli studenti e dalla iniziativa delle figure istituzionali che in essi lavorano. Questo dato ne costituisce da un lato un punto di forza, perché consente l'erogazione di un servizio modellato soprattutto sulle esigenze specifiche dell'utenza, ma la disomogeneità del servizio nei diversi istituti e nelle diverse realtà locali può diventare un punto di debolezza nelle relazioni con l'esterno e nella continuità dell'azione degli stessi sportelli, in quanto i rappresentanti dei servizi territoriali, e gli stessi professionisti che entrano in una nuova realtà locale, hanno bisogno in ogni situazione di un certo tempo per conoscere e adattare le loro modalità di intervento ad ogni diversa realtà.

Rispetto al tema cruciale del raccordo tra sportelli d'ascolto e servizi territoriali, emerge una rete caratterizzata da una elevata complessità, in cui alcune relazioni sono efficaci e stabilite da una consuetudine consolidata, mentre altre sono più carenti soprattutto dal punto di vista del flusso informativo. Uno dei mezzi talvolta usati per semplificare la complessità della rete è quello della costituzione di sottoreti informali di contatti personali che, se

talvolta può costituire una risorsa, in questi casi si pone come limite, soprattutto quando sopraggiungono avvicendamenti tra gli operatori o ristrutturazioni organizzative. Occorrono a questo proposito soprattutto strumenti per governare questa complessità, come ad esempio figure dedicate, vale a dire professionisti di rete, o strumenti di mappatura della rete stessa. Con questo obiettivo il *Gruppo Interistituzionale per il contrasto alla dispersione e la promozione del successo scolastico e formativo* ha prodotto il Quadro provinciale dei Referenti per il contrasto alla dispersione, la cui diffusione a livello locale risulta ancora parziale.

Per quanto riguarda le modalità di organizzazione e di erogazione del servizio, pur nel rispetto delle specificità e dell'eterogeneità che costituisce, come detto, uno dei punti di forza dell'esperienza dello sportello, emerge in molti casi un bisogno di definizione più precisa dell'identità del servizio stesso. Tale definizione dovrebbe procedere "a cascata" dalla denominazione del servizio stesso, in cui spesso CIC e sportello d'ascolto psicopedagogico, pur facendo riferimento a funzioni in parte diverse vengono nella pratica usati in modo intercambiabile, all'individuazione delle domande a cui dare risposta, alla definizione delle attività da erogare, per arrivare alla definizione dei ruoli e delle professionalità a cui affidare il servizio.

Un modello organizzativo che emerge come efficace è quello della formazione professionale. Centrale in questa realtà è la figura del *tutor*, un operatore, organico all'istituzione formativa, che assume in sé molte delle funzioni che in altre realtà svolgono gli operatori di sportello. Tale figura stabilisce una relazione di contatto quotidiano con lo studente, e parallelamente svolge il lavoro di raccordo tra lo studente e il suo contesto familiare, l'ente formativo e la rete dei servizi territoriali. Allo stesso tempo in questa realtà i protocolli di relazione con i servizi sono consolidati e stabiliti in tutte le loro forme: in ingresso, in itinere e in uscita. Il modello FP, tuttavia, pur presentando elementi su cui fondare ulteriori riflessioni sulla funzione d'ascolto non può essere trasferito *tout-court* alle realtà scolastiche non presentando, generalmente, come espressione della sua struttura organizzativa lo sportello d'ascolto. La Formazione professionale risponde alla domanda di consulenza di secondo livello attraverso convenzioni con i servizi sociosanitari del territorio, anche con l'attivazione di servizi ad hoc. La scuola non presenta, se non limitatamente alla presenza di progetti, una figura di accompagnamento sovrapponibile a quella del tutor.

Rispetto al tema del monitoraggio e della valutazione del servizio offerto, si tratta evidentemente di una parte imprescindibile dello stesso, importante soprattutto in un'ottica di mantenimento di standard di servizio elevati e di un suo miglioramento. Ciò nondimeno la consapevolezza dell'importanza del tema è ancora limitata ed è probabilmente necessario uno sforzo per promuovere tra gli addetti ai lavori una "cultura della valutazione", che ne riconosca il valore e l'importanza. Così come per tutte le altre attività comprese nella *mission* di un servizio alla persona, anche una buona valutazione non può essere improvvisata, ma va progettata e strutturata in modo adeguato, massimizzando l'utilità degli strumenti di registrazione già presenti e senza interferire sulla validità esterna di un servizio centrato innanzitutto sull'utente e sui suoi bisogni. Così come l'ascolto, l'intervento e la

gestione dei rapporti con la rete dei servizi, anche la valutazione necessita di professionisti o di operatori opportunamente formati sull'argomento.

Facendo tesoro dell'esperienza accumulata fin qui e delle informazioni raccolte anche grazie alla presente ricerca, si segnala come la condivisione degli obiettivi e delle priorità siano una modalità di intervento particolarmente efficace e produttiva. A questo proposito, una strada da percorrere per il futuro è sicuramente quella della costituzione di gruppi di lavoro che si occupino di approfondire in particolare il tema del monitoraggio del servizio offerto dagli sportelli d'ascolto.

Un'altra azione di approfondimento potrebbe essere costituita dalla raccolta delle buone prassi a livello regionale e nazionale in cui siano rintracciabili modelli di servizio e raccordo con il territorio. Questo lavoro dovrebbe ulteriormente sviluppare alcune linee guida ad integrazione delle "*linee d'indirizzo*" già presenti e permetterne una declinazione che sappia includere ed integrare le differenze a livello locale: l'obiettivo non vuole essere quello di realizzare un modello unico di servizio, ma di individuare un possibile dispositivo metodologico di valutazione declinato a livello locale e in grado di confrontarne i modelli. Un sistema che si faccia carico di politiche e interventi contro la dispersione scolastica e la promozione del successo formativo non può prescindere dal dotarsi di indicatori in grado di monitorare i cambiamenti e guidare le azioni di intervento tra sistemi a livello micro e macro (singolo istituto vs territorio).

L'intervento potrebbe svilupparsi nella realizzazione di gruppi di lavoro interdistrettuali e interistituzionali, che partendo dalla creazione di un linguaggio valutativo condiviso, permetta nel tempo di costruire e disseminare strumenti volti a facilitare la comunicazione tra i diversi attori e dotare i decisori di informazioni puntuali su andamenti ed esiti.

