

REPORT

SCHEDE DI MONITORAGGIO SPORTELLI DI ASCOLTO ISTITUTI COMPRESIVI E ISTITUTI DI SECONDO GRADO ANNO SCOLASTICO 2020-2021. COM'È CAMBIATO IL LAVORO DELL'OPERATORE/OPERATRICE DELLO SPORTELLINO DI ASCOLTO NELLE SCUOLE, CON L'ARRIVO DELLA PANDEMIA COVID-19: DATI QUANTITATIVI E QUALITATIVI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA.

A cura del Gruppo di lavoro Referenti Distrettuali Coordinamento metropolitano Infanzia e Adolescenza e della Città metropolitana di Bologna:

FABIANA FORNI e ELISA TARDINI

• Distretto Città di Bologna

CATERINA ORLANDO

• Distretto Pianura Est

ELISA VECCHI

• Distretto Appennino

GIOVANNI AMODIO e GIORGIA SIMONI

• Distretto Reno Lavino Samoggia

LAURA POZZOLI

• Distretto Pianura Ovest

LAURA GIULIANI

• Distretto Savena Idice

ANNA ORTOLANI

• Distretto Nuovo Circondario Imolese

BRUNA ZANI, JULIA RIZZO

• Istituzione Minguzzi

ISABELLA TARONI

• Piano Orientamento

CLAUDIA CECCARELLI e GIULIA CUMOLI

• Area Sviluppo Sociale Città Metropolitana di Bologna

INDICE

Premessa

Introduzione

Parte Prima - Istituti Comprensivi

- Riferimenti Sportelli di Ascolto
- Organizzazione dello Sportello di Ascolto
- Descrizione delle attività dello Sportello di Ascolto
- Contenuti delle attività
- Rete con i Servizi Territoriali
- Attività di formazione e monitoraggio
- Spesa sostenuta 2020-21

Parte Seconda - Istituti Secondari di Secondo Grado ed Enti di Formazione Professionale

- Riferimenti Sportelli di Ascolto
- Organizzazione dello Sportello di Ascolto
- Descrizione delle attività dello Sportello di Ascolto
- Contenuti delle attività
- Rete con i Servizi Territoriali
- Attività di formazione e monitoraggio
- Spesa sostenuta 2020-21

Conclusioni

OTTOBRE 2021

Operazione Rif.Pa 2019-12628/RER approvata con DGR n. 1721 del 21/10/2019 co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo
PA 2014-2020 Regione Emilia Romagna.

In collaborazione con:



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna
Ufficio V - Ambito territoriale di Bologna



Premessa

L'attenzione del presente Report, elaborato dal Gruppo di lavoro composto dai Referenti Distrettuali del Coordinamento metropolitano Infanzia e Adolescenza, è focalizzata sulle attività e sul funzionamento degli sportelli d'ascolto a scuola, nell'anno scolastico 2020-21, appena concluso.

Era intenzione del Gruppo di lavoro conoscere la situazione degli sportelli presenti e attivi negli istituti comprensivi e negli istituti di 2° grado (+ centri di formazione professionale e CPIA) della città metropolitana, con il duplice obiettivo a) di aggiornare l'analisi svolta dall'Istituzione Minguzzi nel 2018-19, quindi in epoca pre-pandemica (come ormai si è soliti suddividere il periodo attuale), b) di realizzare un monitoraggio delle attività che è stato possibile realizzare in un contesto così difficile e problematico, come quello dello scorso anno, che studenti, personale scolastico e genitori si sono trovati improvvisamente a vivere senza le necessarie competenze e preparazione.

Sono emersi dati interessanti: le attività dell'operatore/operatrice di sportello non si sono fermate, ma si sono modificate le modalità organizzative (ricorso a colloqui e consulenza online), con risultati più o meno soddisfacenti. Ma soprattutto c'è stato un cambiamento nei temi portati all'attenzione degli operatori di sportello: non più o non tanto problemi relazionali di tipo verticale (con genitori e docenti) o orizzontale (con i pari), ma problemi legati alla gestione della rabbia e della paura durante il covid, educazione delle emozioni, ansia e depressione (v. capitolo sui progetti e le osservazioni in classe).

La presenza del protocollo d'intesa firmato dal Ministero dell'Istruzione con il CNOP (Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi) - che ha stanziato anche incentivi economici dati direttamente alle Scuole - ha sicuramente favorito lo sviluppo di attività legate allo sportello di ascolto, riconoscendo l'importanza del sostegno psicologico a tutti gli attori della scuola, dagli studenti ai genitori, dal personale scolastico docente al personale ATA. Riconoscimento del resto già fornito dalla Regione nel Piano pluriennale per l'adolescenza, in cui la prima scheda di intervento è proprio dedicata all'Ascolto a scuola.

Nel presente Report vengono riportati i dati di 60 Istituti Comprensivi (su 71, 84,5%) e di 35 Istituti di 2° grado (su 45, 77,7%), quindi un campione rappresentativo della realtà metropolitana: è così possibile avere un quadro esauriente della situazione attuale e disporre di elementi per proseguire il lavoro di accompagnamento e di monitoraggio, rispondendo alle richieste avanzate da operatori/operatrici dello sportello per una maggior qualificazione del loro lavoro.

Bruna Zani - Istituzione Gian Franco Minguzzi

INTRODUZIONE

Il Report riporta il monitoraggio dell'attività realizzata dagli operatori e dalle operatrici degli sportelli di ascolto scolastici delle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado dell'ambito metropolitano di Bologna.

L'azione è stata programmata dal Coordinamento Metropolitano Infanzia e l'Adolescenza nel 2020 e realizzata nel 2021 dal Gruppo di lavoro metropolitano composto dai Referenti Distrettuali del Coordinamento.

Il Coordinamento Metropolitano sull'Infanzia e l'Adolescenza, ha preso avvio, su mandato della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria Metropolitana, il 21 ottobre 2020, come luogo di confronto, sintesi, connessione e raccordo tra i diversi distretti socio-sanitari e tra le aree di intervento (sociale, sanitaria, educativa, istruzione), per le politiche a favore dell'infanzia e dell'adolescenza. Vi partecipano pertanto i referenti degli Uffici di Piano, dei Servizi Sociali e Sanitari Distrettuali e Aziendali (Area minori), dei coordinamenti distrettuali infanzia-adolescenza, le autonomie scolastiche e l'Ufficio Scolastico Territoriale, i referenti del Piano per l'Orientamento ed il successo formativo e l'Istituzione Minguzzi.

L'incontro di avvio del Coordinamento è stata l'occasione per definire linee di azioni e proposte prioritarie sulle quali lavorare in maniera integrata: tra queste, la necessità di lavorare sul rafforzamento degli sportelli d'ascolto nelle scuole del territorio metropolitano, recependo le indicazioni presenti nelle "Azioni di contrasto alla povertà minorile, educativa, relazionale e a contrasto del fenomeno del ritiro sociale di preadolescenti e adolescenti" (2020-2021 Programmi finalizzati Regione Emilia Romagna¹).

Dalla co-progettazione definita in sede di Coordinamento, il Gruppo metropolitano dei referenti adolescenza dei distretti, con l'istituzione Minguzzi, ha realizzato le seguenti attività:

- **Mappatura** con i nominativi e con i rispettivi recapiti, di professionisti e professioniste che lavorano negli sportelli di Ascolto, suddivisa per Distretto Socio-Sanitario e Ordine Scolastico. La mappatura è stata condivisa con gli operatori dei servizi territoriali, per fornire loro un quadro completo ed aggiornato degli sportelli d'ascolto, ed è stata pensata per favorire la comunicazione tra i servizi territoriali e gli sportelli di ascolto scolastici.
- **Incontri distrettuali di in/formazione** rivolti agli operatori e alle operatrici degli sportelli di Ascolto delle scuole. Gli incontri sono stati realizzati tra marzo e maggio 2021. L'obiettivo principale era quello di presentare la mappa dei servizi territoriali - sociali, sanitari ed educativi - agli operatori di sportello di ascolto scolastici. Un'ulteriore finalità era quella di rafforzare la connessione e il raccordo con i servizi del territorio e la scuola, favorendo l'invio più opportuno ai servizi deputati. Per approfondimenti sulle formazioni erogate, si rimanda al Report sugli incontri distrettuali.

¹[Ricerca Atti amministrativi - Regione Emilia-Romagna](#)

- **Scheda di monitoraggio** per rilevare le attività dello sportello di ascolto nell'anno scolastico 2020-2021.

Sono state realizzate due schede, una destinata agli Istituti Comprensivi e l'altra per le Scuole Secondarie di Secondo Grado/Enti di Formazione Professionale.

In particolare, nella parte prima del Report si analizzano le risposte, alla scheda di monitoraggio, degli **Istituti Comprensivi (IC)** del territorio metropolitano e nella parte seconda le risposte degli **Istituti Superiori di Secondo Grado e degli Enti di Formazione Professionale**.

Metodologia utilizzata per la costruzione della scheda:

Il data set delle domande è stato mutuato da una raccolta dati effettuata nell'ambito del Distretto Pianura Est, riadattando alcuni item. Per la raccolta dei dati, è stato predisposto un modulo su google Drive, inviato alle scuole del territorio, a fine maggio 2021, con allegata una guida alla compilazione, che aveva la funzione di dettagliare, in anteprima, tutte le parti della scheda.

Ogni scuola, in collaborazione con i docenti referenti e i professionisti coinvolti (psicologo/a, pedagogo/a, insegnante ecc...), ha compilato le sezioni richieste riguardo alle attività di sportello.

La scheda è costituita da **sette sezioni**, che il Report riprende articolando i capitoli nel seguente modo:

1. Riferimenti Esperta/o Sportello di Ascolto
2. Organizzazione dello Sportello di Ascolto
3. Descrizione delle Attività dello Sportello di Ascolto
4. Contenuti delle Attività
5. Rete con i Servizi Territoriali
6. Attività di formazione e di monitoraggio
7. Spesa sostenuta nell'a.s. 2020-21

Con questa indagine, il gruppo di lavoro si è posto l'obiettivo di analizzare sia aspetti **quantitativi**, quali la spesa sostenuta, le ore di attività erogate, il numero di colloqui, ma anche aspetti di natura **qualitativa**, mediante domande aperte per comprendere come è cambiata l'attività a seguito della condizione pandemica e dei cambiamenti introdotti nell'organizzazione quotidiana della vita scolastica in questo ultimo anno, Una riflessione sui dati emersi consente di programmare azioni condivise, integrate e di sistema sull'area metropolitana in sinergia con i soggetti che a vario titolo si occupano di queste tematiche.

L'azione sviluppata si pone in continuità con l'attività del Piano di intervento metropolitano 2020/2021 per il successo formativo e le competenze per la vita² e

[2https://www.cittametropolitana.bo.it/scuola/Scuola_e_lavoro/Governance_istituzionale/Piani_di_intervento_annuali/Piano_di_intervento_metropolitano_2020_2021](https://www.cittametropolitana.bo.it/scuola/Scuola_e_lavoro/Governance_istituzionale/Piani_di_intervento_annuali/Piano_di_intervento_metropolitano_2020_2021)

con il Report *“gli sportelli di ascolto negli istituti scolastici di 1° e di 2° grado e nei centri di formazione professionale della Città metropolitana”*,³ elaborato dall’Istituzione Gian Franco Minguzzi, Città metropolitana di Bologna con il supporto dell’Ufficio Scolastico territoriale (febbraio 2020).

³https://www.cittametropolitana.bo.it/scuola/Engine/RAServeFile.php/f/report_Sportelli_d_Ascolto.pdf

PARTE PRIMA - ISTITUTI COMPRENSIVI (IC)

CAPITOLO 1 - RIFERIMENTI SPORTELLO DI ASCOLTO

Nella Parte Prima del Report si analizzano le risposte arrivate da fine maggio ad inizio agosto 2021, degli Istituti Comprensivi (IC) del territorio metropolitano.

Hanno compilato la scheda **60 Istituti Comprensivi** su un totale di 71, con una percentuale di risposta dell'**84,5%**.

Nella tabella 1, è riportato il dettaglio delle risposte per Distretto Socio-Sanitario.

TABELLA 1 - DISTRIBUZIONE RISPOSTE PER DISTRETTO

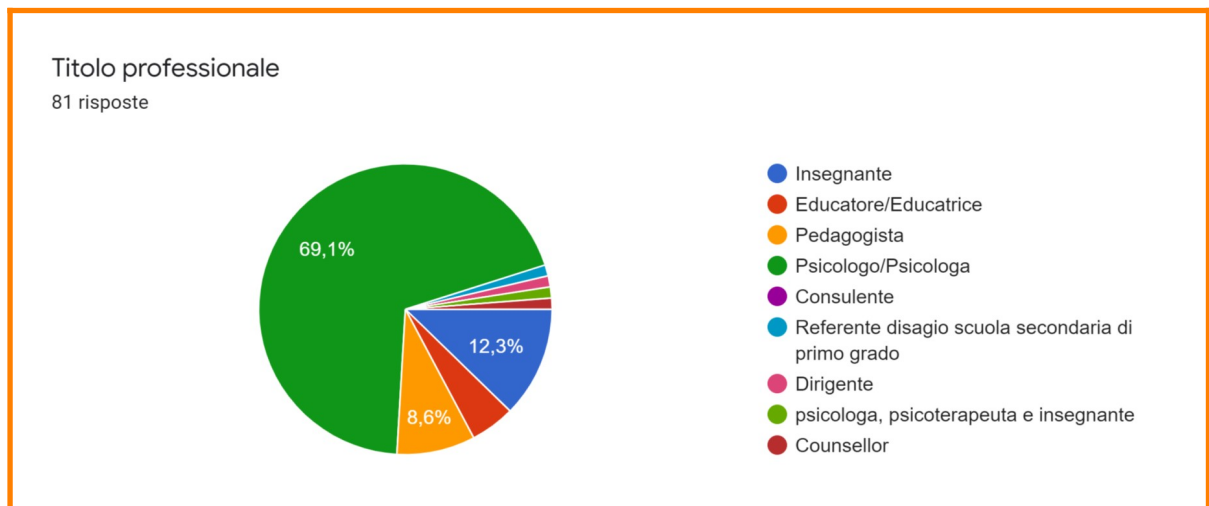
Distretto	IC rispondenti	Totale IC	% di risposta
Bologna	20	22	90,91%
Imola	3	9	33,33%
Appennino	6	6	100,00%
Pianura Est	11	11	100,00%
Pianura Ovest	5	6	83,33%
Reno-Lavino-Samoggia	9	10	90,00%
Savena-Idice	6	7	85,71%
TOTALE	60	71	84,51%

In totale sono arrivate **81 risposte dal personale degli IC del territorio metropolitano**: dato che ciascuna scuola poteva compilare la scheda più volte in base al numero dei professionisti coinvolti, il numero di questionari ricevuti è maggiore del numero degli Istituti Comprensivi.

Se si prende in considerazione **il titolo professionale** di chi ha compilato la scheda: il 69% è una psicologa o psicologo, il 12% è un/a insegnante, l'8,6% lavora nell'IC come pedagoga e il 5% è educatore/educatrice.

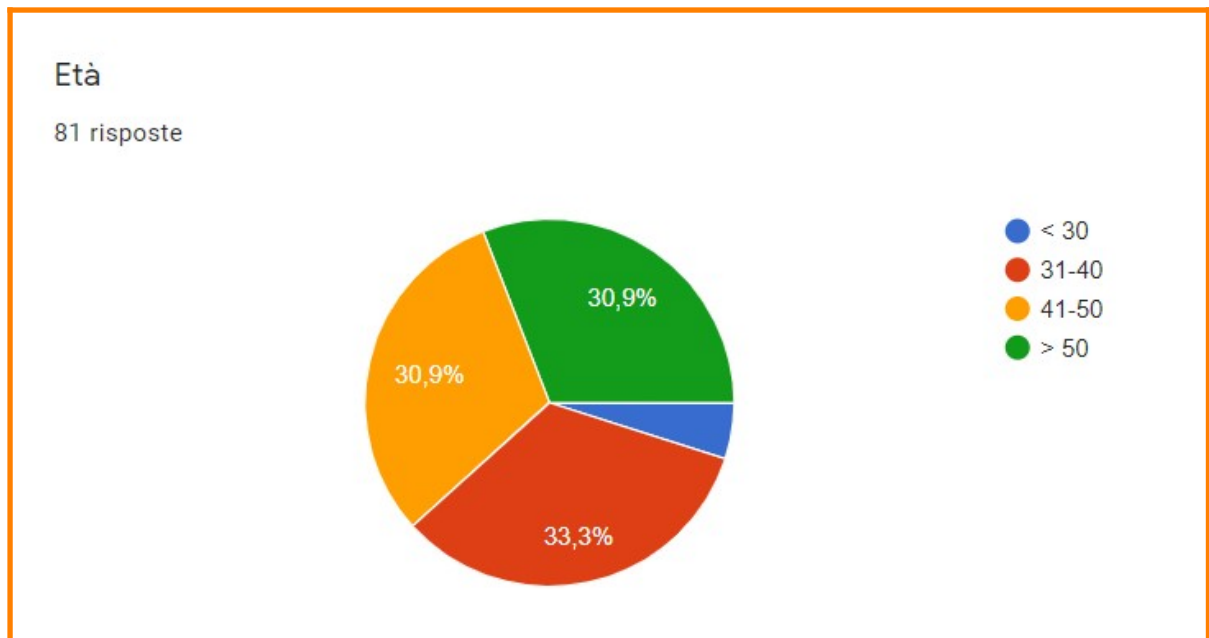
Tra le restanti categorie, hanno compilato la scheda: 2 Consulenti, 1 Dirigente, 1 Referente della funzione disagio e 1 Psicologa, Psicoterapeuta e Insegnante.

GRAFICO 1 - TITOLO PROFESSIONALE



Per quanto riguarda l'**età**: il 33% ha tra i 31 e 40 anni, il 31% ha tra i 41 e 50, il 31 % ha più di 50 anni ed infine il 5% ha meno di 30 anni.

GRAFICO 2- ETÀ



Rispetto **agli anni di esperienza come professionista dello sportello di ascolto**: il 42 % ha meno di 5 anni di esperienza, il 32% ha tra i 6 e i 10 anni di esperienza e il 23,4% ha più di 10 anni di esperienza: dunque il 74 % delle persone che hanno risposto al questionario hanno meno di dieci anni di esperienza.

GRAFICO 3 - ANNI DI ESPERIENZA



CAPITOLO 2 - ORGANIZZAZIONE DELLO SPORTELLLO DI ASCOLTO

Il Capitolo 2 esamina l'organizzazione dello sportello di ascolto, in particolare: numero di ore erogate in presenza e a distanza, modalità di accesso, i giorni di disponibilità del/della professionista, la tipologia di promozione fatta e la presenza dell'autorizzazione per l'accesso allo sportello.

Il capitolo si conclude con una domanda aperta, in cui viene richiesto a professionisti/ professioniste di descrivere com'è cambiato il lavoro dello sportello di ascolto durante i mesi di pandemia.

Per gli Istituti Comprensivi, mediamente, l'attività dello sportello di ascolto ha preso **avvio tra Settembre e Gennaio ed è terminata tra Maggio e Luglio 2021.**

Sono state erogate un totale di **4891,5 ore in presenza e 2561 a distanza**; con una media, per Istituto, di 60 ore erogate in presenza e 32 a distanza.

Sono state effettuate un massimo di 322 ore in presenza e 279 ore a distanza.

Per quanto riguarda la modalità di accesso al servizio di Sportello Scolastico:

circa il 30% ha risposto che le prenotazioni sono in modalità mista (sia con le email sia con chiamate/messaggi), 25% solo tramite email e il 3% solo attraverso chiamate/messaggi.

Fra la casistica “altre modalità di prenotazione”, si annoverano le seguenti modalità:

- Buchette delle lettere a scuola/scatola in classe per la prenotazione degli alunni;
- Prenotazione diretta da parte degli studenti/studentesse;
- Prenotazione tramite appuntamento scritto dalla Referente/Docente Referente;
- Per i ragazzi/ragazze prenotazione individuale tramite apposito registro calendarizzato presente a Scuola. Per genitori e insegnanti prenotazione tramite email/chiamate/sms.

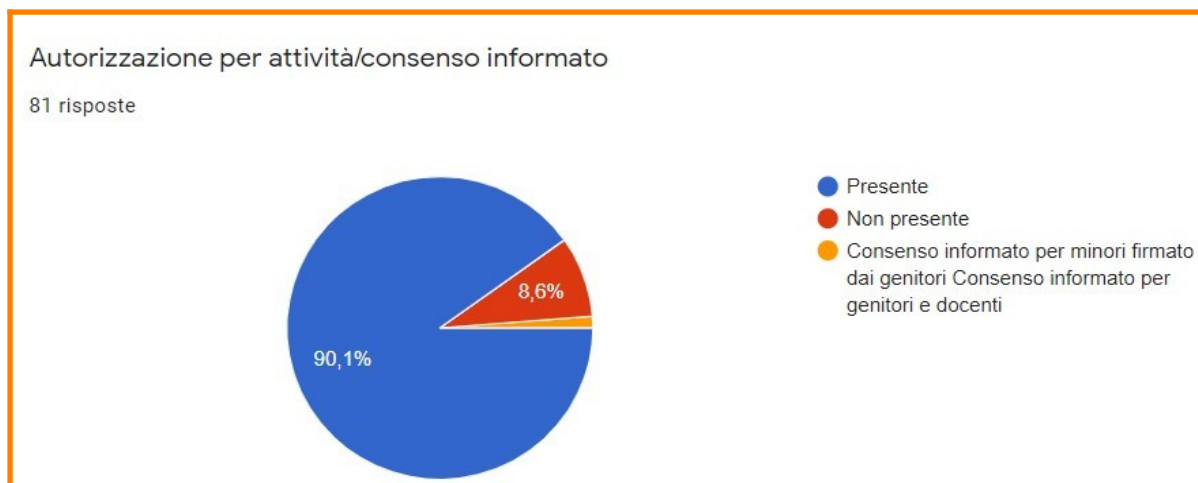
Rispetto ai giorni di reperibilità, la maggior parte dei/delle professionisti/e offrono consulenze per 1 o 2 giorni alla settimana, alcuni ricevono solo su appuntamento, in generale si evidenzia la piena flessibilità del professionista sia per i colloqui sia per le osservazioni.

Per promuovere l'attività dello sportello di ascolto scolastico sono stati utilizzati i canali dei siti scolastici (30%) e le circolari ai genitori (28%).

L'autorizzazione per l'attività o il consenso informato è presente nella quasi

totalità dei casi (90,1%), solo in poche scuole non è presente (8,6%).

GRAFICO 4 - RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE



Dall'analisi delle risposte aperte (sezione qualitativa del questionario) emerge in linea di massima che con l'arrivo della Pandemia e il conseguente lockdown **la modalità di lavoro è profondamente cambiata** sia in termini organizzativi sia negli aspetti relazionali. In specifico, sono modificate le modalità di richiesta della consulenza (colloqui online), le richieste di aiuto riportate (nuovi temi da affrontare) e la necessità di raccordarsi con il territorio per gli invii di situazioni a rischio.

I professionisti riportano che con i **colloqui online** si è trasformata la relazione con l'utente; per i **ragazzi/e** è stato più difficile esprimersi apertamente durante il colloquio all'interno della propria abitazione, sia per la mancanza di privacy, sia per la percezione di minore empatia che si instaura nella relazione tra psicologo/a e studente. Gli operatori mettono in evidenza che il colloquio online è stato accolto maggiormente dai ragazzi/e che avevano già avuto accesso allo sportello d'ascolto scolastico, per questo motivo è stato funzionale nel dare continuità a percorsi già avviati e considerato come **risorsa importante nel periodo di Lockdown**.

Il colloquio online ha rappresentato, invece, uno **strumento efficace per i genitori e gli insegnanti**, in quanto più flessibile nella gestione del tempo e degli impegni; come conseguenza è aumentata la richiesta di colloqui per queste categorie.

Sono cambiate le **tematiche** che i giovani affrontano con il/la professionista dello sportello di ascolto, in particolare i ragazzi e le ragazze vivono una maggior consapevolezza delle proprie fragilità, difficoltà e bisogni, mostrando uno stato d'ansia e di incertezza rispetto al futuro (nel capitolo 4 saranno analizzate più nel dettaglio le tematiche affrontate dai giovani, docenti e genitori).

Inoltre è stato posto l'accento sul **rafforzamento della Rete** dei servizi, in quanto alcuni professionisti dello sportello sottolineano che attraverso l'utilizzo di modalità online sono aumentati momenti di scambio e condivisione con i professionisti dei

servizi del territorio.

Alcuni professionisti/e non hanno, invece, riscontrato particolari difficoltà organizzative e relazionali con l'utilizzo della modalità online, sostenendo che c'è stata una maggiore possibilità di incontro con i genitori e gli insegnanti, generata dalla flessibilità dello strumento online e dimostrandosi soddisfatti per aver imparato a lavorare efficacemente anche a distanza. In alcune scuole non è stato attivato lo sportello di ascolto online (8 risposte).

CAPITOLO 3 - ATTIVITÀ'

Nelle tabelle successive vengono riportati i dati quantitativi che riguardano il numero dei colloqui effettuati con genitori, insegnanti e studenti/studentesse, il numero delle ore e delle persone raggiunte complessivamente, con una distinzione del numero dei colloqui erogati per la tipologia di scuola (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado).

Sono stati raggiunti complessivamente: 1591 genitori, 1203 insegnanti e 2755 studenti/studentesse (v. Tabella 2).

La Tabella 3 rappresenta il numero dei colloqui erogati per tipologia di scuola.

TABELLA 2 - NUMERO COLLOQUI, PERSONE RAGGIUNTE E NUMERO DI ORE

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI
N. COLLOQUI	1745	1128	4757
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	1591	1203	2755
N. ORE	1747	1258	3454

TABELLA 3 - NUMERO COLLOQUI EROGATI PER LA TIPOLOGIA DI SCUOLA

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI
INFANZIA	236	120	/
PRIMARIA	731	523	163
SECONDARIA DI 1° GRADO	778	485	4594
TOTALE	1745	1128	4757

Il numero totale di studenti e studentesse che usufruiscono dello sportello scolastico, viene poi dettagliato per alcune tipologie specifiche (V. Tabella 4).

TABELLA 4 - STUDENTI RAGGIUNTI

	N. STUDENTI/STUDENTESSE
CON DISABILITÀ'	101
PROVVEDIMENTO TRIBUNALE PER MINORI	14
STRANIERI/E	489

Si esaminano, anche, i colloqui erogati ad “**altro personale scolastico**”. Complessivamente sono state raggiunte 88 persone realizzando 80 colloqui, con un totale di 66 ore (V. Tabella 5).

TABELLA 5 - COLLOQUI AD ALTRO PERSONALE SCOLASTICO

	ALTRO PERSONALE SCOLASTICO
N. COLLOQUI	80
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	88
N.ORE	66

Per quanto riguarda le risposte sui progetti e le osservazioni attivate nelle classi, i dati indicano che nell'anno scolastico 2020/2021 sono stati realizzati **141 progetti e 402 osservazioni**.

I temi affrontati con le classi hanno riguardato la pandemia, bullismo/cyberbullismo, utilizzo delle tecnologie, l'orientamento e la rimotivazione scolastica.

Sono stati attivati percorsi informativi per insegnanti e genitori, osservazione sul metodo di lavoro dei docenti. Sono stati, inoltre, predisposti percorsi volti al rafforzamento dei gruppi classe e progetti per educare alle emozioni e alle relazioni. E' importante mettere in evidenza che alcune giornate di osservazione sono state dedicate all'obiettivo di individuare strategie per rispondere ai bisogni degli alunni, coinvolgendo la rete dei servizi del territorio e lavorando in un'ottica integrata e di rete.

Nella tabella 6 vengono riportate alcune delle risposte, aggregate per macro-temi, con la descrizione di progetti e osservazioni con le classi.

TABELLA 6 - PROGETTI E OSSERVAZIONI

PROGETTI	OSSERVAZIONI
<ul style="list-style-type: none"> - Educazione alle emozioni e relazioni anche in considerazione del mutato contesto pandemico. Gestione della Pandemia: supporto ai docenti, genitori e adolescenti. Condivisione dei vissuti dei ragazzi e impatto emotivo. Gestione della rabbia e della paura durante il covid. - Prevenzione/contrasto al bullismo e cyberbullismo. - Accoglienza a inizio anno (vissuti DAD). - Orientamento e rimotivazione scolastica. - Costruzione identità di gruppo, efficace comunicazione tra pari, contesto favorevole all'apprendimento, al benessere e rispetto di tutti/e. - Interventi su affettività, sessualità e orientamento sessuale. - Utilizzo delle tecnologie. - Percorsi gruppo classi 3°: aspettative, desideri e intenzioni per il nuovo ciclo. - Gruppo per insegnanti di sostegno, nell'ottica di sostenere chi sostiene. - Percorsi informativi per insegnanti e genitori su: adolescenza, crescita, dipendenze, problematiche legate al covid, ansia; supporto al ruolo del genitore. - Progetti per classi problematiche. 	<ul style="list-style-type: none"> - Osservazioni dinamiche delle classi, percorsi operativi sulle dinamiche di gruppo e analisi dei bisogni; volte a restituire al gruppo docenti indicazioni sulla gestione delle stesse. - Osservazioni su situazioni "problematiche". - Osservazioni su persone/casi segnalati dai docenti, minori in difficoltà. - Osservazioni volte al lavoro di prevenzione; per il benessere degli alunni e del gruppo classe. - Osservazioni sul metodo di lavoro dei docenti. - Osservazione delle dinamiche di interazione relazionale e cognitiva tra pari e con i docenti; osservazione dell'integrazione degli alunni nel gruppo classe; osservazione di eventuali dinamiche violente. - Ritardo nello sviluppo del linguaggio verbale, comportamenti di iperattività, difficoltà di distacco dai genitori e di adesione alle routine, difficoltà di regolazione emotiva.

CAPITOLO 4 - CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ

In questo capitolo si sintetizzano le tematiche affrontate dagli operatori e operatrici dello Sportello di Ascolto nelle scuole, con le seguenti categorie di utenza: genitori, insegnanti, studenti/studentesse.

Tutte e tre le categorie esprimono una forte difficoltà a rapportarsi con gli altri soggetti coinvolti.

Gli studenti e le studentesse mostrano una forte insofferenza nel rapportarsi sia con i pari sia con gli adulti di riferimento, in particolare viene espresso **un forte disagio relazionale e una crescente sensazione di isolamento**.

Inoltre, in questa fase i giovani si ritrovano ad affrontare i **primi cambiamenti del proprio corpo**, si innesca dunque una continua lotta interna per l'accettazione del sé che incide sul processo di costruzione della propria identità. Studenti e studentesse vivono, anche, i primi cambiamenti nei rapporti di amicizia, situazioni di esclusioni, di competizione e gelosie tra i pari.

I genitori usufruiscono dello sportello di ascolto per avere una consulenza rispetto alle problematiche didattiche ed emotive dei figli: la dipendenza da Internet, la gestione delle regole, le difficoltà di motivazione ed attenzione nello studio, fobia scolare, abbandono scolastico, ansie e sbalzi del tono dell'umore dei figli, disturbi del comportamento alimentare. Si evidenzia uno **stato di solitudine sociale**, riportato dalle famiglie e una **difficoltà comunicativa** riscontrata nel rapporto con i figli. I genitori vengono, inoltre, sostenuti dall'operatore dello sportello, nei processi di separazione complessi o dolorosi per i figli/e legati al desiderio di acquisizione di autonomia da parte dei figli.

Gli/le insegnanti esprimono una forte difficoltà nella **gestione di alcune crisi degli alunni**: attacchi di panico, ansia, autolesionismo, disturbi alimentari, ritiro sociale, una gestione complessa della didattica a distanza e riportano alcune difficoltà nella relazione e comunicazione con le famiglie degli studenti e delle studentesse.

In linea generale, insegnanti, genitori e studenti riportano fatiche e disturbi legati alla Pandemia Covid-19.

La maggior parte dei professionisti dichiara che non si sono riscontrate particolari differenze tra i temi affrontati a distanza e quelli in presenza, se non in alcuni casi riportati qui di seguito:

- A distanza gli studenti apparivano più introversi. Non venivano mai affrontate le tematiche riguardanti i rapporti familiari, difficoltà scolastiche e problematiche più intime.

- In presenza è stato più semplice per i ragazzi parlare delle loro questioni familiari e personali.
- I temi hanno comunque risentito delle esperienze di isolamento e timori vissuti durante il periodo di lockdown.
- Trend di forte diminuzione degli accessi in modalità a distanza da parte degli alunni.
- In presenza è più efficace la relazione che si crea e la possibilità di gestire momenti di sconforto.
- Con il colloquio online sono emerse alcune problematiche legate proprio all'insegnamento e alla comunicazione a distanza e alle competenze digitali richieste.

<p>CAPITOLO 5 - RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI</p>
--

In questo capitolo si pone l'accento sul numero di **invii** che l'operatore/operatrice dello sportello di Ascolto ha fatto, nell'anno scolastico 2020-21, verso gli altri **servizi del territorio**.

In totale sono stati effettuati 238 invii: v. dettaglio nella tabella 7.

TABELLA 7 - INVII AD ALTRI SERVIZI

	N. INVII AD ALTRI SERVIZI
SERVIZIO SOCIALE	47
NEUROPSICHIATRIA	98
SPAZIO GIOVANI	33
CENTRO PER LE FAMIGLIE	33
SEST BOLOGNA	27
TOTALE INVII	238

Nella categoria “Altro - Da specificare” sono stati indicati:

- Percorsi terapeutici, psicoterapia Familiare;
- Associazione Casa delle Donne;
- Consultorio Familiare;
- Servizi Educativi extrascolastici, coordinati dall'ufficio scuola del Comune;

- Servizi di aiuto compiti;
- Sportello di ascolto per adulti;
- Percorsi di Psicomotricità;
- Colloqui di orientamento con il servizio educativo.

CAPITOLO 6 - ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E MONITORAGGIO

Nell'anno scolastico **20/21** sono stati realizzati **77 incontri di formazione con i genitori e 105 con gli/le insegnanti**, raggiungendo complessivamente **1138 genitori e 925 insegnanti** (v. tabella 8).

TABELLA 8 - INCONTRI DI FORMAZIONE CON GENITORI E INSEGNANTI

	GENITORI	INSEGNANTI
N. INCONTRI DI FORMAZIONE	77	105
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	1138	925
N.ORE	149	225

Nella tabella 9 si riprendono le tematiche affrontate, con genitori e insegnanti, durante gli incontri di formazione.

TABELLA 9 - TEMATICHE PREVALENTI AFFRONTATE CON I GENITORI E INSEGNANTI, DURANTE LA FORMAZIONE

GENITORI	INSEGNANTI
<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di accesso/presentazione dello sportello di ascolto. - Presentazione servizi. - Alleanze educative con gli/le insegnanti. - Gestioni emozioni/ansia. - Sostegno alla genitorialità. - Uso tecnologie/gestione esperienze online figli/e. - Orientamento/aspettative sui figli/e, dinamiche di classe. - Consapevolezza bisogni dei figli/e - Covid 19: vivere in un contesto emergenziale, crescere durante la pandemia. - Bullismo e Cyberbullismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modalità di utilizzo dello sportello. - Creazione della rete con altri Servizi del Territorio. - Alleanza docenti-genitori. - Gestione situazioni complesse, ansia ed emozioni. - Bullismo e Cyberbullismo. - Utilizzo tecnologia e uso improprio dei social. - Gestione della Pandemia: Adolescenza ai tempi del covid-19, lutto contestualizzato nel periodo pandemico. - Dinamiche sociali in adolescenza. - Orientamento. - Progettazioni di laboratori

<ul style="list-style-type: none"> - Gestione della crescita (preadolescenza/adolescenza), costruzione identità e relazioni. - Passaggio dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria. 	<p style="text-align: center;">multidisciplinari per alunni.</p>
---	--

Gli incontri di formazione per i genitori sono stati realizzati prevalentemente online, utilizzando la piattaforma google MEET; mentre le formazioni per gli insegnanti si sono svolte sia online sia in presenza.

La sezione 6 della scheda di monitoraggio, si conclude, analizzando due aspetti puramente qualitativi: è stato chiesto ai professionisti di indicare quali strumenti sono stati utilizzati per monitorare le attività dello sportello di ascolto scolastico e di esplicitare le loro eventuali esigenze formative. Queste domande sono fondamentali al fine di programmare un'azione condivisa e di sistema su tutto il territorio metropolitano.

Si riportano alcune risposte che descrivono le azioni messe in campo per il monitoraggio delle attività e le esigenze formative.

Azioni di monitoraggio dell'attività dello sportello di ascolto scolastico:

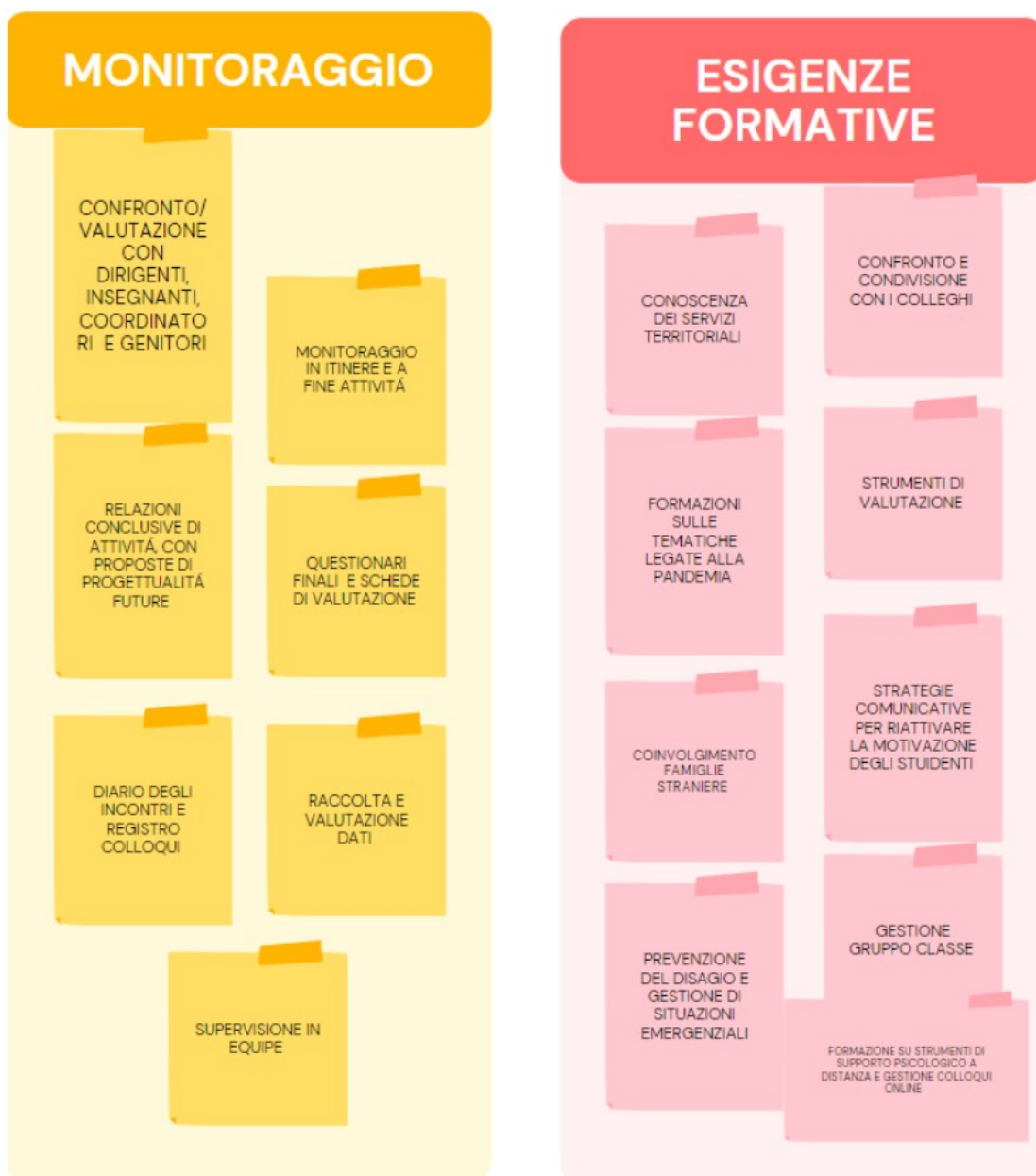
- Confronto/valutazione con dirigenti, insegnanti, consiglio, referenti, genitori, coordinatori/coordinatrici e altri professionisti sull'impatto del progetto;
- Monitoraggio in itinere e a fine attività;
- Relazioni conclusive delle attività, con proposte di progettualità future, report, questionari finali di gradimento, colloqui di restituzione e schede di valutazione;
- Foglio presenza, registro colloqui e diario degli incontri;
- Conteggio andamento mensile numero domande studenti;
- Raccolta e valutazione dati con: griglia con temi affrontati, ore svolte, numero colloqui;
- Supervisione in Equipe.

Circa una decina di operatori/operatrici indica che, nel loro IC di competenza, non sono stati utilizzati strumenti per valutare le attività dello Sportello di Ascolto.

Esigenze Formative:

- Conoscenza dei servizi territoriali e costruzione di Reti con i Servizi del Territorio e tavoli di confronto e di scambio;
- Confronti e condivisione con i/le colleghi/e;
- Approfondimenti/formazioni sulle tematiche legate alla pandemia, con i relativi risvolti psicologici a lungo termine;

- Strumenti di valutazione;
- Strategie comunicative per attivare la motivazione degli studenti e delle studentesse;
- Coinvolgimento delle famiglie straniere;
- Prevenzione del disagio e gestione di situazioni emergenziali (autolesionismo, tentato suicidio); come gestire il segreto professionale (esempio caso di reato); codice rosso;
- Gestione del gruppo classe, dei rapporti con i docenti, dei bisogni dei genitori (formazione sulle attività da proporre al gruppo classe; formazione in presenza con i docenti; creare benessere all'interno dell'ambiente lavorativo; tecniche di mediazione per una comunicazione/relazione efficace tra scuola e famiglie; formazione sul tema del conflitto in classe e gestione classi problematiche; utilizzo consapevole dei social);
- Formazione su strumenti di supporto psicologico a distanza e gestione dei colloqui online.



**CAPITOLO 7 -
SPESA SOSTENUTA DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 20-21**

Sono state realizzate in totale **7428 ore di sportello di ascolto**, su tutti gli IC del territorio, con una media del costo orario di **30 € all'ora, con un minimo di 11 euro all'ora e un massimo di 82 euro all'ora**, da cui risulta una spesa complessiva di **255.467 €**.

Per quanto riguarda il **Costo Orario la risposta più frequente** è 40 euro all'ora.

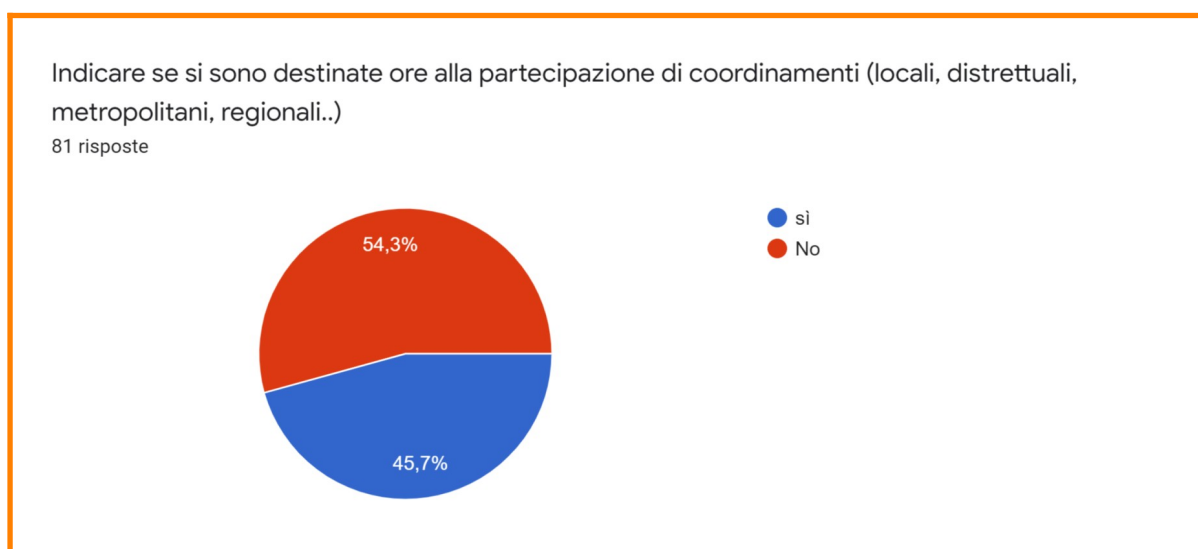
Le risorse provengono principalmente dal Ministero Istruzione - Cnop (17,3%), dal Comune (16%), dal Distretto (10 %), dalle Risorse proprie dell'Istituto (7%) ed

“Altro”, così specificato:

- Fondi della Regione;
- Piano Orientamento metropolitano (AECA) - professionisti su Orientamento;
- Progetto Cantieri Comuni Fondazione con i Bambini;
- Fondo Sociale Europeo;
- Progetto INS - Altra Scuola con la Fondazione Dal Monte.

Il 54,3% ha partecipato ad incontri di coordinamento (locali, distrettuali, metropolitani e regionali), mentre il restante 45,7% risponde di non aver partecipato ad alcun coordinamento. Sono state destinate ai **coordinamenti** un totale di 235 ore, con un minimo di 2 ore dedicate ai coordinamenti e un massimo di 20 ore.

GRAFICO 5 - ORE DESTINATE A COORDINAMENTI



PARTE SECONDA - ISTITUTI DI SECONDO GRADO

CAPITOLO 1 - RIFERIMENTI SPORTELLO DI ASCOLTO

Nella Parte Seconda del Report si analizzano le risposte arrivate da fine maggio ad inizio agosto 2021, degli Istituti Secondari di Secondo Grado ed Enti di Formazione Professionale del territorio metropolitano.

Hanno compilato la scheda **35 Istituti** ed Enti su un totale di 45 Istituti con lo Sportello di Ascolto, la percentuale di risposta è il **77,7%**.

Nel totale delle risposte sono compresi anche i Centri di Formazione Professionale e i Centri per l'Istruzione degli Adulti.

Hanno risposto alla scheda: 26 Scuole Secondarie di Secondo Grado, 8 Centri di Formazione Professionale e 1 Centro per l'Istruzione per Adulti (v. Tabella 1).

TABELLA 1 - RISPOSTE TOTALI

Tipologia	Totale istituti	Totale Istituti con sportello	Totale risposte	%
2° GRADO	32	32	26	81,25%
CPIA	3	2	1	50,00%
CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	14	11	8	72,73%
TOTALE	49	45	35	77,78%

In totale sono arrivate **54 risposte dal personale delle Scuole Secondarie di 2° grado/Enti di formazione**: dato che ciascuna scuola poteva compilare la scheda più volte in base al numero dei professionisti coinvolti, il numero di questionari ricevuti è maggiore del numero degli Istituti di Secondo Grado.

Nella tabella successiva si riportano i dati relativi alle risposte per le scuole secondarie di 2° grado, suddivise per Distretto Socio-Sanitario.

TABELLA 2 - DISTRIBUZIONE RISPOSTE PER SECONDARIE DI 2° GRADO E DISTRETTO

Distretto	Risposte	Totale	% di risposta
Bologna	11	15	73,33%
Imola	4	5	80,00%
Appennino	3	3	100,00%
Pianura Est	2	2	100,00%
Pianura Ovest	1	2	50,00%
Reno-Lavino-Samoggia	3	3	100,00%
Savena-Idice	2	2	100,00%
TOTALE	26	32	81,25%

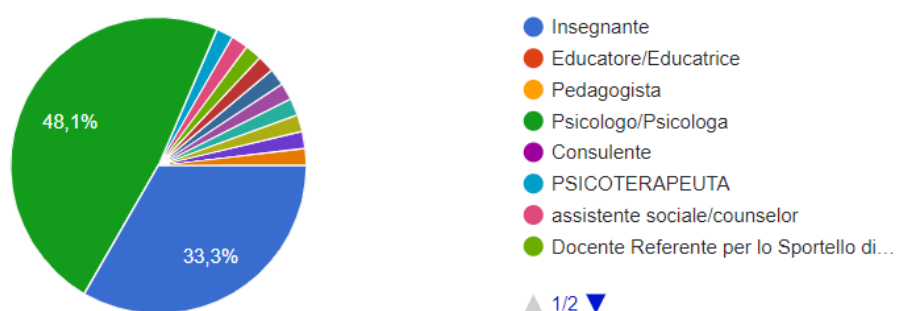
Se si prende in considerazione **la professione** di chi ha compilato la scheda: il 48% è una psicologa o psicologo e il 33% è un insegnante.

Tra le restanti categorie hanno compilato la scheda: 3 Insegnanti/Tutor dei Corsi, 2 coordinatrici, 1 Psicoterapeuta, 1 Docente Referente per lo Sportello di Ascolto (Funzione Strumentale), 1 Assistente Sociale/Counselor, 1 Esperto esterno.

GRAFICO 1 - TITOLO PROFESSIONALE

Titolo professionale

54 risposte

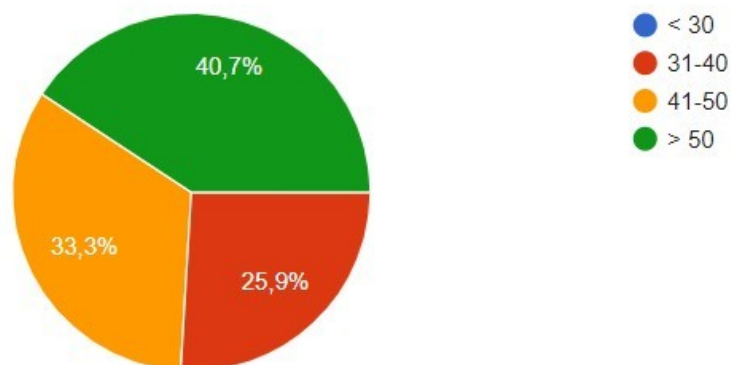


Per quanto riguarda **l'età**: il 40 % ha più di 50 anni, il 33 % ha tra i 41-50 anni e il 26% ha tra i 31-40 anni.

GRAFICO 2- ETÀ

Età

54 risposte



Rispetto **agli anni di esperienza come professionista dello sportello di ascolto** il 37 % ha più di dieci anni di esperienza, il 31,5 % ha meno di 5 anni di esperienza e il 28% tra i 5 e i 10 anni di esperienza: dunque il 59,5 % delle persone che hanno risposto al questionario hanno meno di dieci anni di esperienza.

GRAFICO 3 - ANNI DI ESPERIENZA



CAPITOLO 2 - ORGANIZZAZIONE DELLO SPORTELLO DI ASCOLTO

Il Capitolo 2 esamina l'organizzazione dello sportello di ascolto, in particolare: numero di ore erogate in presenza e a distanza, modalità di accesso, i giorni di disponibilità del/della professionista, la tipologia di promozione fatta e la presenza dell'autorizzazione per l'accesso allo sportello.

Il capitolo si conclude con una domanda aperta, in cui viene richiesto ai professionisti e alle professioniste di descrivere com'è cambiato il lavoro dello sportello di ascolto durante i mesi di Pandemia.

Negli Istituti Secondari di Secondo grado, le attività dello sportello di ascolto hanno preso avvio a Ottobre 2020 e sono terminate nel mese di Giugno 2021.

Sono state erogate 1761 ore in presenza e 3398 a distanza, con una media, per Istituto, di 32 ore erogate in presenza e 63 erogate a distanza. Sono state effettuate un massimo di 130 ore in presenza e 457 ore a distanza.

Per quanto riguarda la modalità di accesso al servizio di Sportello Scolastico: circa il 39% ha risposto che gli appuntamenti sono stati prenotati sia attraverso email sia attraverso chiamate e messaggi, il 24% solo tramite email e il 6% attraverso chiamate e messaggi.

Fra la casistica “altre modalità di prenotazione”, si annoverano le seguenti modalità:

- Prenotazione diretta;
- Mediazione Tutor;
- Cassetta scolastica;
- Segnalazione del consiglio di classe;
- Registro elettronico.

Rispetto ai giorni di reperibilità la maggior parte dei/delle professionisti/e offrono consulenze per 1 o 2 giorni alla settimana, in alcuni casi la disponibilità è di 7 giorni su 7. In generale si evidenzia la piena flessibilità del professionista sia per i colloqui sia per le osservazioni.

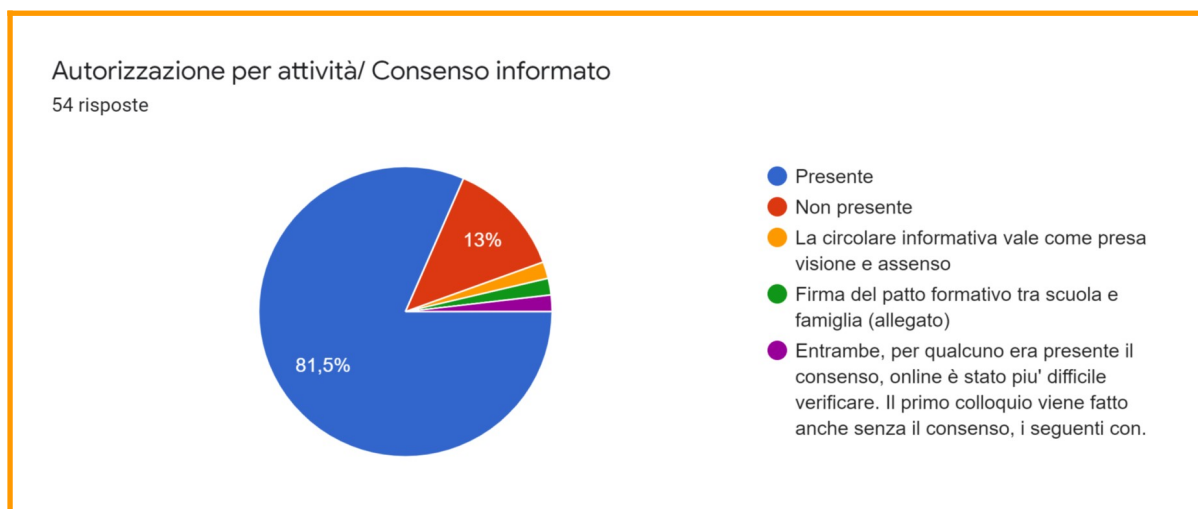
Per promuovere l'attività dello Sportello di Ascolto scolastico sono stati utilizzate le Circolari dei Genitori (24%) e i canali dei Siti Scolastici (20%).

In alcuni casi l'attività dello sportello è stata presentata nelle classi oppure ai genitori al momento dell'iscrizione.

L'autorizzazione per l'attività o il consenso informato è presente nella quasi

totalità dei casi (81,5%), solo in poche scuole non è presente (13%).

GRAFICO 4 - RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE



Dall'analisi delle risposte aperte (sezione qualitativa del questionario) emerge in linea di massima che con l'arrivo della Pandemia **la modalità di lavoro è profondamente cambiata** sia in termini organizzativi sia negli aspetti relazionali.

I **colloqui online** hanno rappresentato una risorsa per i genitori e per il corpo docente, così da usufruire della consulenza con massima flessibilità, mentre gli studenti e le studentesse preferiscono il colloquio in presenza, soprattutto quelli del triennio.

I colloqui online hanno modificato la **relazione** che si instaura tra psicologo/a e lo studente, il genitore o l'insegnante, anche se hanno comunque permesso di dare continuità al lavoro; a distanza risulta complesso percepire le sensazioni, perdendo la spontaneità e l'empatia fra le parti. Inoltre viene a mancare l'analisi del linguaggio non verbale che offre maggiori strumenti per il lavoro del/della professionista dello sportello di ascolto.

Il tema della **privacy** degli studenti e delle studentesse è complesso da analizzare, in quanto numerosi professionisti sostengono che il colloquio online rappresenti un ostacolo e una criticità per il senso di privacy degli studenti, poiché la seduta si svolge presso la propria abitazione, ma al contempo alcuni/e professionisti/e dichiarano che il colloquio online è un mezzo importante per tutelare la riservatezza rispetto ai propri compagni di classe.

Le problematiche relative alla **pandemia** hanno prodotto un **aumento del bisogno** portando gli utenti a usufruire maggiormente dello sportello di ascolto.

Con la pandemia sono cambiate le tematiche portate allo sportello di ascolto; in particolare **è stata rilevata un'intensificazione del disagio e del malessere** e una

forte difficoltà nell'adattarsi alle lezioni in presenza, dopo un lungo periodo di didattica a distanza.

Si mette in evidenza che sono aumentati i colloqui online fra l'Operatore di sportello / Coordinatore di Classe con gli operatori delle Comunità residenziali, con gli Educatori dei Sest e in generale con Educatori/Educatrici e Assistenti Sociali della città Metropolitana relativamente a problematiche di abbandono scolastico, soprattutto per le alunne del biennio.

La modalità online è stato un fattore importante per facilitare incontri di scambio e confronto fra i professionisti della Scuola e quelli dei Servizi Territoriali, rafforzando in questo modo la **Rete dei Servizi**.

CAPITOLO 3 - ATTIVITÀ'

Nelle tabelle successive vengono riportati i dati quantitativi che riguardano il numero dei colloqui rivolti ai genitori, insegnanti e studenti/studentesse, il numero delle ore e delle persone raggiunte complessivamente.

Sono stati raggiunti complessivamente: 1160 genitori, 575 insegnanti e 1533 studenti/studentesse. (v. tabella 3)

TABELLA 3 - NUMERO COLLOQUI, PERSONE RAGGIUNTE E NUMERO DI ORE

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI
N. COLLOQUI	1015	595	3258
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	1160	575	1533
N.ORE	1318	1051	3038

Il numero totale di studenti e studentesse che usufruiscono dello sportello scolastico, viene poi dettagliato per alcune tipologie specifiche (v. Tabella 4).

TABELLA 4 - STUDENTI RAGGIUNTI

	N. STUDENTI/STUDENTESSE
CON DISABILITÀ'	95
PROVVEDIMENTO TRIBUNALE PER MINORI	37
STRANIERI/E	363

Si esaminano, anche, i colloqui erogati ad “**altro personale scolastico**”, complessivamente sono state raggiunte 90 persone, realizzando 72 colloqui, con un totale di 53 ore (v. tabella 5).

TABELLA 5 - COLLOQUI AD ALTRO PERSONALE SCOLASTICO

	ALTRO PERSONALE SCOLASTICO
N. COLLOQUI	72
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	90
N.ORE	53

Per quanto riguarda le risposte sui progetti e sulle osservazioni attivati nelle classi, i dati indicano che nell’anno scolastico 2020/2021 sono stati realizzati **103 progetti e 60 osservazioni**.

I temi affrontati nei progetti con le classi hanno riguardato la gestione del gruppo classe, gestione dei risvolti della Pandemia, della Didattica a Distanza, ansia scolastica, gestione di situazioni di bullismo e cyberbullismo.

Nella Tabella 6 vengono riportate alcune delle risposte, aggregate per macro-temi, con la descrizione dei progetti e delle osservazioni con le classi.

TABELLA 6 - PROGETTI E OSSERVAZIONI

PROGETTI	OSSERVAZIONI
<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza a settembre per i nuovi iscritti. - Gestione delle relazioni e delle emozioni ai tempi della pandemia, progetto di accoglienza/accompagnamento al rientro post pandemia e confronto costante con insegnanti e interventi per la gestione dello stress da Pandemia/Trauma collettivo. - Contrasto Cyberbullismo e Bullismo. - Incontri con i genitori su temi educativi e sui temi educativi speciali. - Gestione ansia scolastica, rimotivazione scolastica, metodo di studio, gestione clima classe. - Gestione Didattica a Distanza. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi in classe con difficoltà relazionali e di comunicazione. - Dinamiche tra i pari e strategie di coping utilizzate per affrontare l'emergenza. - Promozione del benessere individuale e di gruppo. - Conoscenza del gruppo classe, collaborazione con i docenti, criticità legate all'apprendimento e alla motivazione. - Coinvolgimento delle famiglie nella supervisione del figlio soprattutto per le lezioni a distanza. - Sostenere lavoro dei docenti. - Momenti di condivisione dedicati all'ascolto del proprio vissuto.

CAPITOLO 4 - CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ

In questo capitolo si sintetizzano le tematiche affrontate dagli operatori/operatrici dello Sportello di Ascolto nelle Scuole, con le seguenti categorie di utenza: genitori, insegnanti, studenti/studentesse.

Gli studenti e le studentesse esprimono problematiche legate al periodo pandemico, alle relazioni tra i pari, alla solitudine, periodo adolescenziale, mancanza di una visione di futuro, senso di fallimento, disturbi alimentari e attacchi di panico.

I giovani riferiscono, anche, difficoltà nella gestione dello studio in modalità a distanza, problemi legati all'apprendimento, una diminuzione della concentrazione, stati d'ansia da prestazione e sociale ed una percezione di fallimento rispetto all'anno scolastico passato. In questo contesto risulta necessario agire sull'orientamento e sulla rimotivazione scolastica.

I professionisti dello sportello riportano, anche, nuove dipendenze dei ragazzi/e (New Addictions) soprattutto dai Social e Videogiochi.

I Genitori riportano una difficile gestione delle ansie dei figli legate al periodo pandemico, alla Didattica a Distanza, alla scarsa motivazione allo studio, problemi scolastici legati alla scelta di indirizzo sbagliata, disagio emotivo e relazionale, dipendenze dalle tecnologie, comportamenti di isolamento e fobia sociale, atteggiamenti aggressivi e atti di autolesionismo.

I genitori chiedono, altresì, consigli per eventuali invii sul territorio (ricerca di un aiuto psicologico).

Gli/le insegnanti si rivolgono allo sportello di ascolto per indirizzare alcuni alunni in difficoltà, per la gestione di situazioni difficili relazionali e di comportamento del gruppo classe e dei singoli, riportano anche una percezione di forte demotivazione rispetto al percorso scolastico, sottolineando le criticità legate all'emergenza sanitaria: in particolare le conseguenze emotive connesse alla Pandemia hanno avuto un risvolto negativo anche sull'apprendimento. Gli insegnanti hanno chiesto aiuto per la difficile gestione della Didattica a Distanza, la dispersione scolastica e il lavoro di orientamento e rimotivazione.

La maggior parte dei professionisti dichiara che non si sono riscontrate particolari differenze tra i temi affrontati a distanza e quelli in presenza, se non in alcuni casi riportati qui di seguito:

- A distanza le tematiche hanno riguardato più la scuola e l'ansia della sua gestione, in presenza i temi trattati hanno riguardato anche la famiglia e le relazioni con coetanei;

- Il tema affrontato in presenza è più spontaneo e meglio gestibile rispetto a quanto affrontato a distanza;
- Con il colloquio online diminuisce la confidenza e la possibilità di affidarsi all'altro, quindi risulta più complesso esternare le proprie emozioni.

CAPITOLO 5 - RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI

In questo capitolo si pone l'accento sul numero di **invii** che l'operatore/operatrice dello Sportello di Ascolto ha fatto, nell'anno scolastico 20-21, verso gli altri **Servizi del Territorio**.

In totale sono stati effettuati 309 invii: v. dettaglio nella tabella 7.

TABELLA 7 - INVII AD ALTRI SERVIZI

	N. INVII AD ALTRI SERVIZI
SERVIZIO SOCIALE	52
NEUROPSICHIATRIA	65
SPAZIO GIOVANI	105
CENTRO PER LE FAMIGLIE	10
SEST BOLOGNA	69
SERVIZIO PER LE DIPENDENZE	8
TOTALE	309

Nella categoria **Altro - Da specificare** sono stati indicati:

- Centro Antiviolenza;
- Associazione Italiana Dislessia;
- Sportello Informafamiglie;
- Istituto Scolastico per Riorientamento;
- Comunità per minori.

**CAPITOLO 6 -
ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E MONITORAGGIO**

Nell'anno scolastico **20/21** sono stati realizzati circa **25 incontri di formazione con i genitori e 78 con gli/le insegnanti**, raggiungendo complessivamente **756 genitori e 570 insegnanti**. (v. tabella 8).

TABELLA 8 - INCONTRI DI FORMAZIONE CON GENITORI E INSEGNANTI

	GENITORI	INSEGNANTI
N. INCONTRI DI FORMAZIONE	25	78
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	756	570
N.ORE	54	134

Nella tabella 9 si riprendono le tematiche affrontate, con genitori e insegnanti, durante gli incontri di formazione.

TABELLA 9 - TEMATICHE PREVALENTI AFFRONTATE CON I GENITORI E INSEGNANTI, DURANTE LA FORMAZIONE

GENITORI	INSEGNANTI
<ul style="list-style-type: none"> - Adolescenza. - Dipendenza. - Pandemia. - Ansia da prestazione. - Scuola e benessere. - Gestione Didattica a Distanza. - Sostegno genitoriale rispetto al periodo . - Come motivare i propri figli. - Gestione e sostegno rispetto a tematiche specifiche: aggressività, ansia e panico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Come cogliere segnali di disagio e con quali figure collaborare. - Problematiche riscontrate in classe. - Ruolo dell'insegnante e il loro benessere. - Rapporto con studenti e famiglie. - Gestione Didattica a Distanza. - Promozione servizi per adolescenti. - Comunicazione efficace, ascolto attivo e supervisione del caso. - Difficoltà di apprendimento e motivazione studio. - Gestione del conflitto: supervisione pedagogica e didattica.

Le formazioni sono state realizzate prevalentemente online, utilizzando la piattaforma MEET.

La sezione 6 della scheda di monitoraggio, si conclude, analizzando due aspetti puramente qualitativi: è stato chiesto ai professionisti di indicare quali strumenti sono stati utilizzati per monitorare le attività dello sportello di ascolto e di soffermarsi sulle loro esigenze formative. Queste domande sono fondamentali al fine di programmare un'azione condivisa e di sistema su tutto il territorio metropolitano.

Si presentano di seguito alcune risposte che descrivono le azioni messe in campo per il monitoraggio delle attività e le esigenze formative.

Azioni di monitoraggio dell'attività dello sportello di ascolto:

- Diario degli incontri, Scheda presenze, Numero accessi e Dati affluenza;
- Supervisione mensile e Briefing periodici;
- Feedback forniti da alunni, genitori e insegnanti;
- Costante raccordo e confronto con i Coordinatori di classe, Docenti e Dirigenti;
- Monitoraggio continuativo delle situazioni a rischio tramite colloqui successivi e monitoraggio dello stato emotivo/relazionale dei ragazzi;
- Rendicontazione in itinere e rendicontazione finale andamento sportello.

Esigenze Formative:

- Confronto con colleghi/e sportello;
- Maggior raccordo con lo Spazio Giovani;
- Formazione sul ritiro sociale/Hikikomori;
- Formazione sui disturbi alimentari e disturbi depressivi;
- Nuove dipendenze, gioco patologico e utilizzo della tecnologia;
- Rafforzare la rete sul territorio, formazione e approfondimento sui servizi territoriali;
- Formazione sulle tematiche emerse nel periodo pandemico (isolamento sociale e fobia da malattia);
- Dinamiche di gruppo;
- Rafforzare le competenze informatiche dei docenti.

MONITORAGGIO

DIARIO DEGLI
INCONTRI E
SCHEDE
PRESENZA

SUPERVISIONE
MENSILE E
BRIEFING
PERIODICI

FEEDBACK DA
ALUNNI,
GENITORI E
INSEGNANTI

NUMERO
ACCESSI E
DATI
AFFLUENZA

MONITORAGGIO
CONTINUATIVO
DELLE SITUAZIONI
A RISCHIO

COSTANTE
RACCORDO
CON I
COORDINATORI
DI CLASSE,
DOCENTI E
DIRIGENTI

RENDICONTAZIONE
IN ITINERE E FINALE

ESIGENZE FORMATIVE

CONFRONTO
CON I
COLLEGHI
DELLO
SPORTELLINO DI
ASCOLTO

FORMAZIONE
SUL RITIRO
SOCIALE

NUOVE
DIPENDENZE,
GIOCO
PATOLOGICO
E UTILIZZO
DELLA
TECNOLOGIA

RAFFORZARE
LA RETE SUL
TERRITORIO

MAGGIORE
RACCORDO
CON LO SPAZIO
GIOVANI

TEMATICHE
LEGATE ALLA
PANDEMIA

DINAMICHE DI
GRUPPO

COMPETENZE
INFORMATICHE

DISTURBI
ALIMENTARI E
DEPRESSIVI

CAPITOLO 7 - SPESA SOSTENUTA DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 20-21

Sono state realizzate **in totale 4777 ore di sportello di ascolto**, su tutti gli Istituti del territorio, con **una media del costo orario di 24 € all'ora**, con un **minimo di 14 euro all'ora e un massimo di 50 euro all'ora**, da cui risulta una **spesa complessiva di 133.252 euro**.

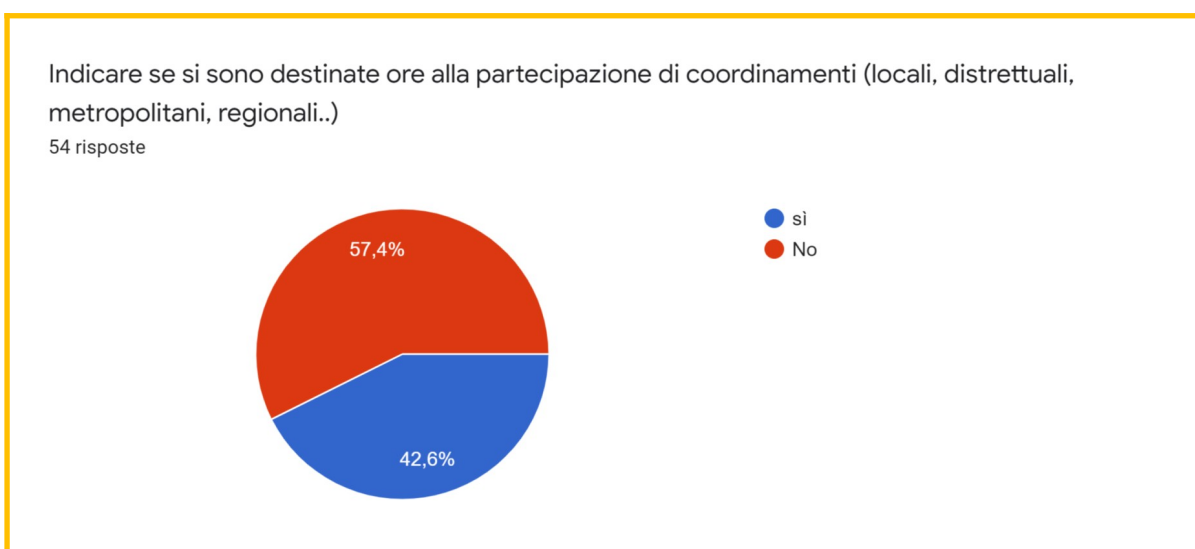
Per quanto riguarda il **Costo Orario la risposta più frequente è di 40 euro all'ora**.

Le risorse provengono principalmente dal proprio Istituto (26%) e dal Ministero/Cnop (22%) ed *“Altro”, così specificato:*

- Contributo volontario dei genitori;
- Fondo Sociale Europeo;
- Aeca;
- Fondazione dal Monte di Bologna e Ravenna;
- Fondi del Distretto Socio-Sanitario;
- Finanziamento Regionale;
- Risorse Covid.

Il 57,4% ha partecipato ad incontri di coordinamento (locali, distrettuali, metropolitani e regionali), mentre il restante 42,6 % risponde di non aver partecipato ad alcun coordinamento. Sono state destinate ai **coordinamenti** un totale di 122 ore, con un minimo di 2 ore destinate ai coordinamenti e un massimo di 25 ore.

GRAFICO 5 - ORE DESTINATE A COORDINAMENTI



CONCLUSIONI

In questo paragrafo vengono evidenziate alcune riflessioni, scaturite dall'analisi dei dati dell'indagine.

Con l'arrivo della Pandemia l'operatore dello sportello ha erogato i colloqui in modalità online, evidenziando sia aspetti positivi che negativi come evidenziato nel paragrafo dedicato.

L'esigenza di rafforzare la Rete tra i Servizi del territorio viene espressa in diverse parti della scheda; difatti viene riportato come esigenza formativa, ma anche come un elemento che ha preso valore durante i mesi di pandemia, in quanto con la modalità online è stato possibile attivare più momenti di confronto con i diversi professionisti della rete che a vario titolo si occupano di infanzia e adolescenza.

L'indagine ha anche evidenziato che genitori, insegnanti e alunni hanno sperimentato il tema della solitudine e della difficoltà relazionali, facendo emergere difficoltà quotidiane nelle classi: problemi legati al bullismo /cyberbullismo, ritiro sociale, abbandono scolastico ecc...

Con quali piste di lavoro è possibile intervenire a livello Metropolitano?

- Momenti di confronto con i professionisti dello sportello di Ascolto per condividere i risultati della Scheda di monitoraggio.
- Rendere questa azione di monitoraggio un'attività di sistema e continuativa.
- Condividere/diffondere i risultati con i referenti dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari, educativi, interlocutori della scuola e dell'extrascuola.
- Rafforzare la Rete dei Servizi territoriali, creando momenti di dialogo e raccordo tra i professionisti dello sportello di ascolto e i referenti dei servizi nell'ambito del Distretto Socio-Sanitario.
- Programmare momenti di in/formazione di ambito distrettuale e/o metropolitano (tematiche legate alla pandemia, gestione del segreto professionale, strumenti di supporto psicologico a distanza, utilizzo consapevole dei social).
- Riflessione di sistema sulla provenienza delle Risorse per la gestione degli Sportelli d'Ascolto nelle Scuole.