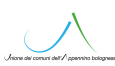




Gli SPORTELLI DI ASCOLTO
negli ISTITUTI
SCOLASTICI di 1° e 2° GRADO,
negli ENTI DI
FORMAZIONE
PROFESSIONALE e nei CPIA
della Città
metropolitana di Bologna



REPORT
A.S. 2021-22



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

Fabiana Forni, Elisa Tardini - Distretto Città di Bologna
Caterina Orlando - Distretto Pianura Est
Elisa Vecchi - Distretto dell'Appennino Bolognese
Giovanni Amodio, Giorgia Simoni - Distretto Reno Lavino Samoggia
Laura Pozzoli - Distretto Pianura Ovest
Laura Giuliani, Paride Lorenzini - Distretto Savena Idice
Maria Grazia Ciarlatani - Distretto Nuovo Circondario Imolese
Bruna Zani - Istituzione G.F. Minguzzi
Isabella Taroni - Presidio metropolitano del Piano Orientamento
Claudia Ceccarelli, Giulia Cumoli, Julia Rizzo - Città metropolitana di
Bologna, Area Sviluppo Sociale

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 2021-22

Parte seconda - Istituti secondari di secondo grado, Enti di formazione professionale, Cpia

- 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 2021-22

Conclusioni

Il presente report prosegue il percorso di analisi, monitoraggio e valutazione avviato nel triennio 2019-2021 nell'ambito del progetto "Azione di sistema per la qualificazione, innovazione e valutazione delle azioni di orientamento e di promozione del successo formativo - Città metropolitana di Bologna" (ultimo Rif. pa 14975/2020 RER DGR 1567/2020 del 9/11/2020).

NOVEMBRE 2022

Premessa di *Bruna Zani - Istituzione Gian Franco Minguzzi*

Il presente Report, elaborato dal gruppo di lavoro del Coordinamento metropolitano Infanzia e Adolescenza di Bologna, riporta una analisi delle attività e del funzionamento degli sportelli di ascolto, presenti negli Istituti comprensivi, Istituti di 2° grado, enti di formazione professionale e CPIA, della Città metropolitana, nell'anno scolastico 2021-22.

Si tratta di un'azione di monitoraggio periodica, a cadenza annuale, iniziata nell'a.s. 2018-2019 dall'Istituzione Minguzzi e proseguita nel 2020-2021 dal gruppo di lavoro metropolitano, con l'obiettivo di tenere costantemente aggiornata l'analisi del funzionamento degli sportelli di ascolto scolastici e del loro ruolo nel rapporto con i servizi del territorio, con l'obiettivo di trarne indicazioni per co-progettare iniziative e interventi. Da notare che da quest'anno la Regione ha attivato un'azione di monitoraggio degli sportelli di ascolto a livello regionale, avvalendosi della nostra indagine per i dati relativi alla città metropolitana di Bologna.

Vengono qui riportati i dati di 61 Istituti comprensivi (su 71= 85,9%) e di 31 Istituti di 2° grado (su 32=il 96,8%), 2 CPIA (su 2) e 6 CFP su 12 (=50%): quindi un campione rappresentativo della realtà metropolitana, con una risposta più alta rispetto al monitoraggio dell'anno precedente.

Sono emersi dati interessanti, che vale la pena analizzare sia in forma aggregata sia anche disaggregati per distretti - data la nota diversità sociale e culturale delle comunità interessate. In specifico, possiamo evidenziare alcuni tra i numerosi punti: il ritorno in presenza delle attività scolastiche ha consentito il ripristino della modalità abituale di rapporto con studenti/esse, mentre è rimasta preferenziale la modalità online coi genitori e docenti; c'è stato un aumento delle osservazioni e dei progetti realizzati a livello di classe, e questo rafforza la natura peculiare del lavoro dello sportello, che è quello di essere sentinella dell'insorgere di eventuali disagi e di attuare azioni preventive e di promozione della salute. I temi affrontati nei colloqui, e soprattutto in classe, riguardano la sfera relazionale e personale (per studenti e genitori), mentre i docenti richiedono maggiormente consulenze e aiuto nella gestione di dinamiche conflittuali in alcune classi, di rapporto coi genitori e con colleghe/i, di modalità di affrontare disturbi del comportamento di ragazze/i (compreso il bullismo). Un dato particolarmente emblematico è il raddoppio rispetto allo scorso anno, degli invii ai servizi del territorio, sia ai servizi socioeducativi, sia alla NPIA, e anche allo Spazio Giovani: evidentemente gli incontri di in/formazione tra servizi e operatori scolastici hanno consentito di stabilire rapporti proficui di scambio e collaborazione, tanto che viene richiesto da molti di ripetere tali incontri in modo continuativo e sistematico.

Sono emersi anche nodi critici, come ad esempio il turn over elevato dei professionisti dello sportello, che ostacola fortemente il radicamento strutturale di questa figura all'interno della scuola; le poche ore a disposizione, con il rischio di non rispondere a tutte le richieste; la necessità di lavorare in team, insieme ad altri professionisti e

docenti referenti, per configurarsi come servizio di ascolto interno alla scuola e in rete coi servizi sociali e sanitari del territorio.

Il monitoraggio consente quindi di avere un quadro esauriente della situazione attuale e di fornire al Coordinamento Infanzia e adolescenza metropolitano elementi utili per proseguire il lavoro di accompagnamento, rispondere alle richieste avanzate da operatori/operatrici dello sportello per una maggior qualificazione del loro lavoro, promuovere iniziative di formazione e informazione a livello distrettuale e metropolitano su temi di comune interesse.

INTRODUZIONE

Il presente lavoro, promosso nell'ambito del Coordinamento metropolitano sull'infanzia e l'adolescenza, prosegue nel monitoraggio, già avviato lo scorso anno, delle attività realizzate dagli operatori e dalle operatrici degli sportelli di ascolto delle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado dell'ambito metropolitano di Bologna, per l'anno scolastico 2021-2022.

Tra gli obiettivi di questo monitoraggio, oltre alla raccolta e all'analisi quali-quantitativa dell'organizzazione, dell'attività e del lavoro degli sportelli, si evidenzia l'importanza di proseguire nel rafforzamento degli sportelli di ascolto nelle scuole dell'ambito metropolitano e nel raccordo degli stessi, con i servizi socio-sanitari-educativi territoriali, recependo le indicazioni regionali, presenti nelle "Azioni di contrasto alla povertà minorile, educativa, relazionale e a contrasto del fenomeno del ritiro sociale di preadolescenti e adolescenti" e dalle "Linee di indirizzo sul ritiro sociale" <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2022/linee-di-indirizzo-su-ritiro-sociale-prevenzione-rilevazione-precoce-ed-attivazione-di-interventi-di-primo-e-secondo-livello>

Tra le attività realizzate nel 2020-2021:

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

Per il periodo 2021-2022, sono state sviluppate le seguenti attività:

- **Formazione**, co-progettata con i referenti infanzia e adolescenza dei 7 distretti socio-sanitari e con l'Istituto Minotauro, sul tema del **Ritiro Sociale**, con l'obiettivo di sensibilizzare le seguenti figure professionali:

- operatori/operatrici degli sportelli di ascolto a scuola
 - docenti
 - educatori/educatrici
 - assistenti sociali e operatori socio-sanitari dei servizi
 - pediatri di libera scelta
- **Evento di formazione e confronto** sul tema dell'intercultura a scuola dedicato a operatori e operatrici di sportello, oltre a docenti e professionisti interessati, dal titolo "**Studenti in contesti migratori: ascoltare, comprendere, agire**", realizzato dall'Istituzione Minguzzi d'intesa con l'Ufficio Scolastico regionale per l'Emilia-Romagna – Ufficio V - Ambito territoriale di Bologna.
 - **Scheda di monitoraggio** per rilevare le attività dello sportello di ascolto nell'anno scolastico 2021-2022.

La scheda di monitoraggio a.s. 2021-2022 ha mantenuto la stessa struttura della scheda a.s. 2020- 2021, aggiungendo un set di domande richiesto dalla Regione Emilia Romagna.

Per la **costruzione di tale scheda** è stata utilizzata la **metodologia di seguito descritta**: sono state realizzate due schede, una destinata agli Istituti comprensivi e l'altra alle scuole secondarie di secondo grado/enti di formazione professionale.

Nella parte prima del report sono state riportate le risposte degli **Istituti comprensivi (IC)** e nella parte seconda le risposte degli **Istituti superiori di secondo grado e degli enti di formazione professionale** del territorio metropolitano.

Il **data set delle domande a.s. 2021-2022** è stato mantenuto omogeneo rispetto a quello della rilevazione dell'a.s. 2020-2021, che era stato mutuato da una raccolta dati effettuata nell'ambito del Distretto Pianura Est, riadattando alcuni item. Per la rilevazione di quest'anno, il gruppo di lavoro ha uniformato alcune domande al data set della Regione Emilia Romagna, in un'ottica di collaborazione e messa a sistema delle conoscenze.

Per la **raccolta dei dati**, che ha mantenuto anch'essa la stessa modalità dello scorso anno, è stato predisposto un modulo su Google Drive, inviato alle scuole del territorio, a fine maggio 2022, con allegata una guida alla compilazione, che aveva la funzione di dettagliare, in anteprima, tutte le parti della scheda.

Ogni istituto, in collaborazione con i/le docenti referenti e i/le professionisti/e coinvolti/e (psicologo/a, pedagogista, 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. 2021-22

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 com'è cambiata l'attività a seguito della condizione pandemica e dei cambiamenti introdotti nell'organizzazione quotidiana della vita scolastica in questi ultimi anni.

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:

- I report elaborati dal gruppo tecnico del coordinamento metropolitano infanzia e adolescenza nel 2020-2021:
 - Incontri di In/Formazione rivolti a operatori e operatrici degli Sportelli di Ascolto degli Istituti Scolastici della Città metropolitana di Bologna.
 - Report Scheda di Monitoraggio Sportelli di Ascolto Istituti Comprensivi e Istituti Secondo Grado. Anno Scolastico 2020-2021.
- L'attività del Piano di intervento metropolitano per il successo formativo e le competenze per la vita a.s. 2021/2022. ¹
- il report *"Gli Sportelli di Ascolto negli Istituti scolastici di 1° e di 2° grado e nei Centri di formazione professionale della Città metropolitana"*,² elaborato dall'Istituzione Gian Franco Minguzzi, Città metropolitana di Bologna con il supporto dell'Ufficio Scolastico territoriale (febbraio 2020).

¹https://www.cittametropolitana.bo.it/scuola/Scuola_e_lavoro/Governance_istituzionale/Piani_di_intervento_annuali/Piano_di_Intervento_metropolitano_2021_22

² https://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 2022, degli Istituti comprensivi (IC) del territorio metropolitano.

Hanno compilato la scheda **61 Istituti comprensivi** su un totale di 71, con una percentuale di risposta dell'**85,9%**.

Nella tabella 1, è riportato il dettaglio delle risposte per distretto socio-sanitario.

Tabella 1 - Distribuzione delle risposte per Distretto Socio-Sanitario

Distretto	Risposte	Totale IC	% di risposta
Bologna	21	22	95,45%
Imola	3	9	33,33%
Appennino	6	6	100,00%
Pianura Est	10	11	90,91%
Pianura Ovest	5	6	83,33%
Reno-Lavino-Samoggia	10	10	100,00%
Savena-Idice	6	7	85,71%
TOTALE	61	71	85,92%

In totale sono arrivate **68 risposte dal personale degli IC del territorio metropolitano**. Ciascuna scuola poteva compilare la scheda più volte in base al numero dei/delle professionisti/e coinvolti/e, pertanto, il numero di questionari ricevuti è maggiore rispetto al numero degli Istituti comprensivi.

Il totale degli/delle studenti/studentesse registrato, per le scuole che hanno risposto al questionario, è di 61.987.

Tutti gli IC che hanno compilato la scheda di monitoraggio hanno lo sportello di ascolto scolastico (100%) che risulta mediamente presente da 10 anni.

Nel 91% degli sportelli è prevista una figura referente.

Dall'anno di apertura dello sportello risulta che, nel 20,5% dei casi è presente lo stesso professionista nel 79,4 % il/la professionista è cambiato/a.

Fra le ragioni del cambiamento si riportano le seguenti motivazioni:

- Organizzazione del servizio tramite bandi con scadenza annuale
- Pensionamento/trasferimento dell'esperto
- Scelta del Dirigente o del professionista

- Nuova assegnazione da parte dell'amministrazione comunale che fornisce il servizio
- Non disponibilità dei precedenti esperti
- Preferenza di enti che offrono equipe multidisciplinari rispetto a un singolo professionista

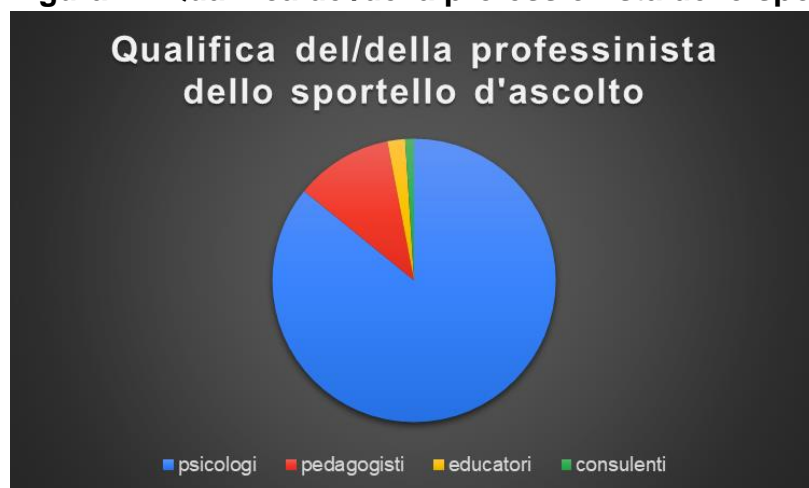
I professionisti e le professioniste che lavorano presso lo sportello di ascolto

In tutti gli sportelli è presente almeno un/una professionista, il/la secondo/a professionista è presente nel 26% degli sportelli ed il/la terzo/a, nel 6%.

Rispetto alla qualifica:

- 85% sono psicologi/psicologhe
- 11% sono pedagogisti/e
- 2% sono educatori/educatrici
- 1% consulente

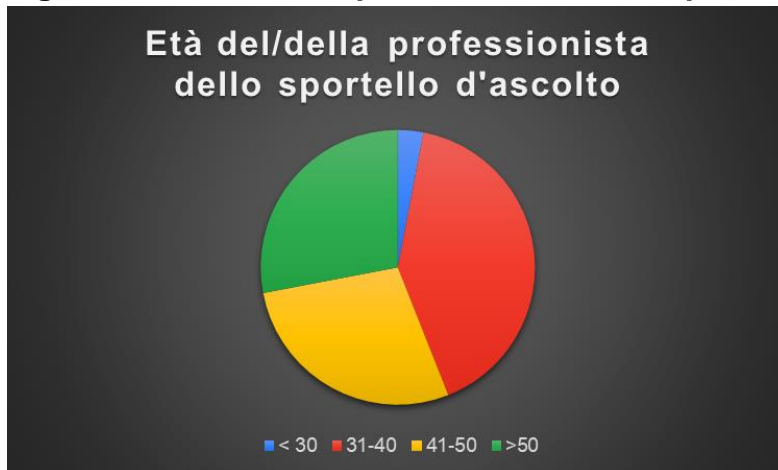
Figura 1 - Qualifica del/della professionista dello sportello di ascolto



Rispetto all'età dei/delle professionisti/e:

- il 41% ha fra i 31-40 anni
- il 28% ha fra i 41-50 anni
- il 28% ha più di 50 anni
- il 3% ha meno di 30 anni

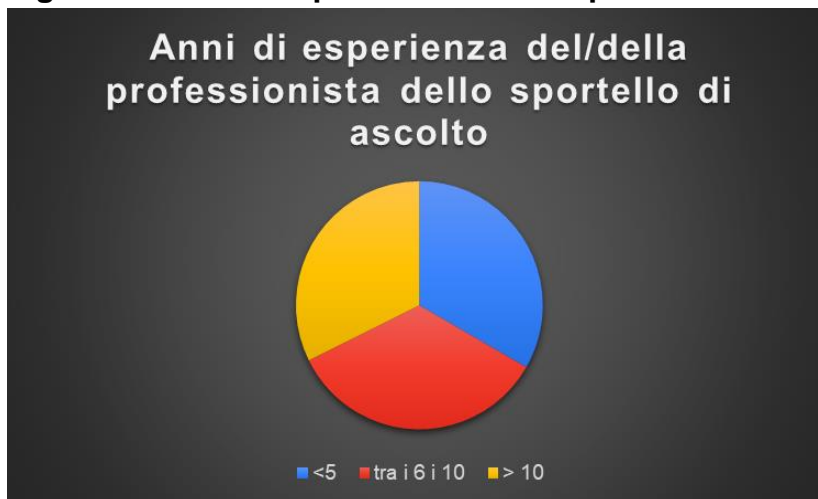
Figura 2 - Età del/della professionista dello sportello di ascolto



Per quanto riguarda gli anni di esperienza dei/delle professioni/e:

- il 34 % ha fra i 6 e i 10 anni di esperienza
- il 33% ha meno di 5 anni di esperienza
- il 32% ha più di dieci anni di esperienza

Figura 3 - Anni di esperienza del/della professionista dello sportello di ascolto



CAPITOLO 2 - ORGANIZZAZIONE DELLO SPORTELLLO DI ASCOLTO

Il Capitolo 2 analizza l'organizzazione dello sportello di ascolto, in particolare prende in considerazione i seguenti aspetti: numero di ore erogate in presenza e a distanza, modalità di accesso, giorni di apertura/disponibilità del/della professionista, tipologia di promozione dell'attività e presenza dell'autorizzazione per l'accesso allo sportello.

Per gli Istituti comprensivi, mediamente, l'attività dello sportello di ascolto ha preso **avvio tra settembre e febbraio ed è terminata tra maggio e giugno 2022.**

Sono state erogate un totale di **6.396,5 ore in presenza e 1.687 a distanza**; con una media, per istituto, di 94 ore erogate in presenza e 25 a distanza.

Per quanto riguarda la modalità di accesso al servizio di sportello di ascolto sono state rilevate tre modalità prevalenti:

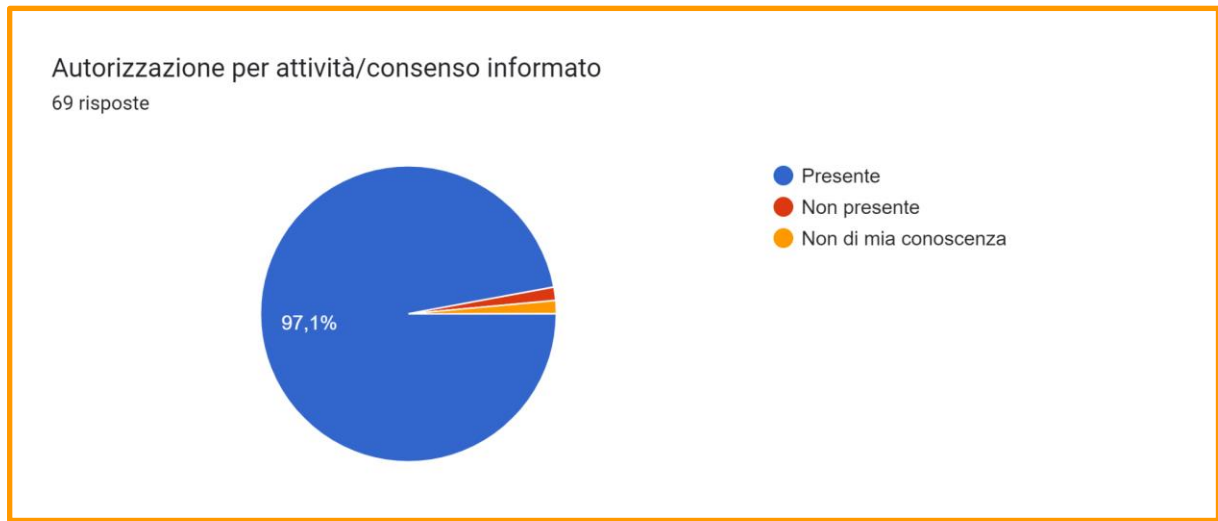
circa il 23% ha risposto che le prenotazioni sono state fatte tramite il docente referente, il 21% tramite email all'indirizzo dedicato, il 7% tramite accesso diretto nei giorni di apertura dello sportello. Sono stati segnalati inoltre, altre modalità di prenotazione, tra cui il registro elettronico e la buchetta delle lettere.

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/della professionista sia per i colloqui sia per l'attività di osservazione.

Per promuovere l'attività dello sportello di ascolto scolastico, sono stati utilizzati le circolari ai genitori (48%) e i siti scolastici (26%). Tra le altre modalità di promozione figurano la presentazione dello sportello classe per classe e incontri con i genitori.

L'autorizzazione per l'attività o il consenso informato è presente nella quasi totalità dei casi (97,1%). Nel 1,4% dei casi non è presente, per un altro 1,4% la persona che ha compilato il form non ne è a conoscenza (figura 4).

Figura 4 - Richiesta di autorizzazione per l'attività/consenso informato



CAPITOLO 3 - ATTIVITÀ

Nelle tabelle successive vengono riportati i dati quantitativi relativi al numero dei colloqui effettuati con genitori, insegnanti e studenti/studentesse, e al 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: 1.563 genitori, 1.331 insegnanti e 3.052 studenti/studentesse.

Tabella 2 - Numero colloqui, persone raggiunte e numero di ore

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI
N. COLLOQUI	1768	1161	5076
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	1563	1331	3052
N.ORE	1821	1307	3837

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

Tabella 3 - Numero colloqui erogati per la tipologia di scuola

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI
INFANZIA	234	151	/
PRIMARIA	760	516	261
SECONDARIA DI 1° GRADO	721	601	4970

Il numero totale di studenti e studentesse che usufruiscono dello sportello scolastico, è stato dettagliato per alcune tipologie specifiche (V. tabella 4).

Tabella 4 - Studenti/studentesse raggiunti/e

	N. STUDENTI/STUDENTESSE
CON DISABILITÀ'	112
PROVVEDIMENTO TRIBUNALE PER MINORI	16
STRANIERI/E	498

Si esaminano, inoltre, i colloqui erogati ad “**altro personale scolastico**”.

Complessivamente sono state raggiunte 243 persone realizzando 118 colloqui, con un totale di 139 ore (V. tabella 5).

Tabella 5 - Colloqui ad altro personale scolastico

	ALTRO PERSONALE SCOLASTICO
N. COLLOQUI	118
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	243
N.ORE	139

Per quanto riguarda i progetti e le osservazioni attivate nelle classi, i dati indicano che nell'anno scolastico 2021/22 sono stati realizzati **205 progetti e 995 osservazioni**.

Si riportano, nella tabella 6, alcuni dei temi affrontati con le classi.

Tabella 6 - Progetti e osservazioni

PROGETTI	OSSERVAZIONI
<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza - Relazioni in classe - Orientamento alla scelta - Educazione alle emozioni e lavoro sulle competenze relazionali - Educazione all'affettività e alla sessualità - Contrasto al bullismo e al cyberbullismo - Uso dei social network - Contrasto alla povertà educativa minorile 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamiche relazionali disfunzionali - Dinamiche relazionali fra minori e con gli adulti - Comportamenti legati al bullismo - Preadolescenza e relazioni scolastiche - Approccio allo studio - Confronto con i docenti sull'andamento delle classi, in un'ottica preventiva

CAPITOLO 4 - CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ

In questo capitolo si sintetizzano le tematiche affrontate da operatori e operatrici dello sportello di ascolto, con le seguenti categorie di utenza: genitori, insegnanti, studenti/studentesse, personale scolastico.

Rispetto ai genitori, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- sfera relazionale (34%)
- sfera familiare (29%)
- sfera scolastica (15%)
- sfera personale (6%)
- tutte le tematiche (4%)
- sfera relazionale e scolastica (4%)
- sfera familiare e scolastica (3 %)
- sfera relazionale, scolastica e familiare (3%)
- nessuna (1%)

Nello specifico, i genitori, riportano al professionista dello sportello alcune difficoltà legate a: separazioni fra i genitori, disturbi del comportamento dei figli, difficoltà di comunicazione con i figli, relazione con i docenti, gestione della frequenza scolastica dei figli, dinamiche tra pari, integrazione nel gruppo classe, gestione dell'ansia, prevenzione dell'insuccesso scolastico, difficoltà dell'apprendimento, competenze genitoriali.

Rispetto agli insegnanti e alle insegnanti, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- sfera scolastica (68%)
- sfera relazionale (23%)
- sfera relazionale e scolastica (3 %)
- nessuna (6%)

In prevalenza, gli/le insegnanti richiedono una consulenza allo sportello di ascolto scolastico per affrontare alcune crisi di alunni e alunne; nello specifico richiedono supporto nella gestione delle dinamiche conflittuali in alcune classi o in situazioni di bullismo, per i disturbi del comportamento, per difficoltà nella comunicazione con le famiglie, per strategie per stimolare l'attenzione di alunni e alunne, nella gestione del rapporto professionale con colleghi e colleghe, nella gestione di situazioni di stress di alcuni/e alunni/e.

Rispetto agli studenti e alle studentesse, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- sfera relazionale (31%)
- sfera personale (25%)
- tutte le tematiche - relazionali, personali, scolastiche e familiari - (23%)
- sfera scolastica (10%)
- nessuna (7%)
- sfera familiare (3%)

Gli studenti e le studentesse esprimono in particolare: problematiche relazionali in classe e in famiglia, episodi di bullismo e vissuti di isolamento ed esclusione, scarsa motivazione e senso di inadeguatezza in ambito scolastico, problemi con l'alimentazione, necessità di orientamento alla scelta del percorso scolastico, problematiche con la gestione dell'ansia, depressione e scarsa autostima, difficoltà legate al momento di crescita e di cambiamento, problemi nel nucleo familiare con particolare riferimento a situazioni conflittuali, come divorzi e separazioni, oppure vissuti legati all'immigrazione.

Rispetto al personale scolastico, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- sfera scolastica (26%)
- sfera relazionale (12%)
- sfera personale (3%)
- sfera familiare (1%)

Nel 57 % dei casi non sono stati affrontati colloqui con "altro personale scolastico".

Nello specifico, il personale scolastico riporta all'operatore/operatrice di sportello: difficoltà relazionali, necessità di supporto per aiutare studenti/studentesse in difficoltà, problematiche scolastiche e nei rapporti con i colleghi, problematiche relative al rapporto scuola/famiglia, difficoltà nella gestione di alcuni alunni, criticità della gestione delle dinamiche familiari, difficoltà nella relazione con i figli che crescono, difficoltà nelle relazioni con gli altri e con se stessi, problematiche di salute che incidono sull'attività professionale.

Alla fine della sezione viene chiesto ai/alle professionisti/e di sportello com'è proseguito il lavoro in questi anni di pandemia.

E' possibile affermare che in questo anno scolastico, l'attività dello sportello di ascolto sia tornata quasi alla normalità nella maggior parte delle scuole, con colloqui in presenza e senza interruzioni per quanto riguarda studenti e studentesse. I colloqui con docenti, genitori e personale scolastico, invece, si sono mantenuti prevalentemente in modalità a distanza, per tutto l'anno scolastico.

Operatori e operatrici dello sportello di ascolto sostengono che, in questi anni di lavoro, i colloqui online hanno permesso di fornire continuità al servizio, anche nei momenti

in cui non era possibile incontrarsi fisicamente, nonostante, in particolar modo studenti e studentesse, abbiano riscontrato più difficoltà nel chiedere aiuto online. In particolare è stato evidenziato come, durante il periodo di emergenza sanitaria, gli accessi allo sportello siano generalmente diminuiti, per poi aumentare nei mesi successivi, a fine emergenza.

La maggior parte dei/delle professionisti/e 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 sono state affrontate in maniera più generale e meno nel dettaglio
- Dopo la pandemia si è riscontrato un aumento della fragilità sia nei/nelle ragazzi/e sia negli adulti, che ha portato a numerose manifestazioni di ansia;
- In alcune situazioni, poter svolgere il colloquio in presenza ha permesso una maggiore vicinanza, un confronto ed un aiuto più efficace oltre che una maggiore riservatezza e attenzione da parte di ragazzi e ragazze. La modalità online ha permesso, soprattutto nei momenti di confronto con docenti o genitori, una maggiore flessibilità e una maggiore presenza.
- A distanza, il tema prevalente era legato al Covid19 e all'isolamento; in presenza, il tema era legato alla sfera relazionale.

CAPITOLO 5 - RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI

In questo capitolo si pone l'accento sul numero di **invii** fatti dall' operatore/operatrice dello sportello di ascolto, nell'anno scolastico 2021-2022, verso gli altri **servizi del territorio**.

In totale sono stati effettuati 423 invii ai servizi del territorio: v. dettaglio nella tabella successiva (n. 7).

Tabella 7 - Invii ad altri servizi

	N. INVII AD ALTRI SERVIZI
SERVIZIO SOCIALE	77
NEUROPSICHIATRIA	151
SPAZIO GIOVANI	36
CENTRO PER LE FAMIGLIE	24
SEST BOLOGNA	135
TOTALE INVII	423

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

- Psicoterapia privata (13);
- Doposcuola parrocchiale (11);
- Consultorio familiare (9);
- Servizi educativi territoriali (4);
- Pediatria (2);
- Logopedista (1);
- Forze dell'Ordine (1);
- Sostegno psicologico presso l'hospice (1)
- Futura - Ciop di san Giovanni in Persiceto e AECA (1)

Tabella 7.1 Invii ad altri servizi per Distretto Socio-Sanitario

Distretto	Servizio Sociale	Npia	Spazio Giovani	CPF	SEST	Totale
Bologna	46	64	6	3	125	244
Appennino	0	7	1	0	0	8
Nuovo Circondario Imolese	0	1	0	0	0	1
Pianura Est	3	43	14	11	0	71
Pianura Ovest	1	5	0	3	0	9
Reno Lavino Samoggia	24	20	14	6	10	74
Savena-Idice	3	11	1	1	0	16
Totale	77	151	36	24	135	423

Emerge, inoltre, che la maggior parte dei/delle professionisti/e dello sportello **non partecipa a commissioni o altri organismi dell'Istituto.**

La funzione di raccordo, all'interno della scuola, viene svolta principalmente dai/dalle docenti referenti dello sportello, referente di plesso, dirigente scolastico, referenti funzione strumentale benessere/disagio degli Istituti.

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

Nell'anno scolastico **21/22** sono stati realizzati **62 incontri di formazione con i genitori e 75 con gli/le insegnanti**, raggiungendo complessivamente **1.170 genitori e 764 insegnanti** (v. tabella 8).

Tabella 8 - Incontri di formazione con genitori e insegnanti

	GENITORI	INSEGNANTI
N. INCONTRI DI FORMAZIONE	62	75
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	1170	764
N.ORE	116	161

Nella tabella 9 si riportano 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"> - Utilizzo consapevole delle tecnologie, responsabilità genitoriale verso l'utilizzo dei media - Passaggio da scuola primaria a secondaria di primo grado - Preoccupazioni legate alla preadolescenza - Aggressività tra compagni di classe - Situazione psicologica dei ragazzi in epoca di emergenza sanitaria - Bullismo e cyberbullismo. - Gestione delle emozioni e dei conflitti - Tappe di sviluppo e crescita dei bambini - Gestione dei momenti di ansia - Relazione scuola-famiglia - Condivisione di esperienze e stati d'animo propri dell'essere genitori - Criticità emerse durante il periodo di emergenza sanitaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Dinamiche relazionali - Coordinamento con le attività dello sportello - Accoglienza degli alunni - Conflitti preadolescenziali e gestione della classe - Dinamiche di sviluppo ed apprendimento - Disaccordi/Conflitti - Prevenzione all'insuccesso scolastico - Comunicazione con le famiglie. - Inclusione scolastica e gestione dell'ansia nelle classi - Effetti della pandemia sul benessere psicologico - Comunicazione empatica - Problemi legati all'uso dei social - Prevenzione burnout

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

La sezione 6 della scheda di monitoraggio, si conclude, analizzando due aspetti qualitativi: è stato chiesto ai professionisti e alle professioniste di indicare quali strumenti sono stati utilizzati per monitorare le attività dello sportello e di esplicitare le loro eventuali esigenze formative. Queste domande sono utili per programmare le attività future, anche in ambito 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:

- Relazioni intermedie e conclusive;
- Raccolta sistematica di dati qualitativi e quantitativi;
- Questionari di gradimento;
- Feedback alunni, insegnanti e genitori;
- Incontri dedicati di staff e supervisione in equipe.

Le esigenze espresse dai professionisti che hanno compilato la scheda sono le seguenti:

- Formazione sulle procedure di invio ai servizi territoriali (ragionando sull'eventualità di semplificare l'accesso per chi arriva su suggerimento dello sportello)
- Formazione e aggiornamento sulle realtà socio-educative presenti sul territorio di riferimento, incluse possibili esperienze di volontariato per giovanissimi
- Continuo aggiornamento su servizi/opportunità offerti dal territorio (pubblici e privati)
- Formazione sul colloquio clinico
- Formazione sugli strumenti di valutazione
- Maggiori incontri di sensibilizzazione
- Maggior formazione per ciò che riguarda i bisogni educativi speciali ed i disturbi specifici dell'apprendimento. Inoltre quest'anno si aggiunge anche la necessità di acquisire strumenti e competenze utili all'accoglienza dei ragazzi stranieri provenienti dalle zone di guerra.
- Formazione sulla gestione dei disturbi emozionali, dell'ansia e del comportamento
- Formazione sui casi complessi
- Formazione sui danni da uso del digitale o piattaforme gioco
- Strategie per risolvere difficoltà relazionali alunni-docenti-genitori
- Formazione agli/alle insegnanti per la gestione del conflitto nelle classi e di casi gravi, per l'attivazione dei servizi adeguati del territorio.

Il Gruppo di lavoro ha ritenuto opportuno analizzare le esigenze formative, suddivise per Distretto; si riportano, di seguito, le principali richieste:

Appennino:

- Confronto tra genitori e insegnanti
- Formazione ai docenti e con la rete dei servizi sociali, sanitari ed educativi del territorio

Bologna:

- Incrementare le formazioni sui servizi territoriali esistenti, con l'obiettivo di connettere Scuola, Servizi di Neuropsichiatria Infantile e Servizi Sociali
- Gestione ansia e Burnout degli/delle insegnanti
- Formazione sulla gestione di situazioni di disagio socio-relazionale, disturbi del comportamento e della sfera emotiva degli alunni.

Nuovo Circondario Imolese:

- Approfondimento sui bisogni educativi speciali e disturbi specifici dell'apprendimento
- Formazione rivolta ai/alle docenti sulle dinamiche relazionali delle classi

Pianura Est:

- Aggiornamento su servizi/opportunità presenti sul territorio (pubblici/privati), in particolare quelli rivolti all'infanzia e lavoro sulla rete dei servizi, nello specifico sul tema degli invii.
- Competenze su ascolto attivo: riconoscere e accogliere maggiormente il disagio e attivare strategie relazionali finalizzate a diminuire le conseguenze del disagio stesso.
-

Pianura Ovest:

- Incontri formativi/operativi con i servizi territoriali delle Aziende Sanitarie, auspicabili per favorire una conoscenza reciproca e costruire una rete operativa sul territorio.
- Promozione della reale integrazione dei ragazzi e delle ragazze di origine straniera all'interno delle classi e in relazione agli apprendimenti

Reno Lavino Samoggia:

- Incontri di raccordo e programmazione, per rendere il servizio più funzionale e per la gestione adeguata delle criticità.
- Utilizzo adeguato delle nuove tecnologie da parte dei ragazzi/e.
- Formazione sulla genitorialità e sulle strategie comunicative in famiglia.

Savona Idice:

- Programmare incontri per rafforzare la rete dei servizi territoriale.
- Lavoro sugli strumenti di valutazione dello sportello di ascolto.

CAPITOLO 7 - SPESA SOSTENUTA DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2021-22

Sono state realizzate in totale **7.826 ore di sportello di ascolto**, su tutti gli IC del territorio, con una media del costo orario di **31 € l'ora**, da cui risulta una spesa complessiva di **278.718 €**. **Sono state dedicate 573 ore ai coordinamenti, con un minimo di 1 ora ed un massimo di 50 ore.**

La gestione dello sportello di ascolto è stata principalmente attraverso:

- Bando scolastico 65%
- Affidamento diretto dalla scuola 18%
- Gestione tramite altro ente 18 %

Le risorse provengono principalmente da:

- Ministero/Cnop 29%
- Comune 15%
- Risorse del proprio istituto 12%

La Sezione si conclude con una domanda che riguarda i punti di forza e i punti di debolezza dello sportello di ascolto scolastico. È possibile consultare le risposte aggregate, nella tabella n. 10.

Tabella 10 – Punti di forza e di debolezza dello sportello di ascolto

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
I genitori richiedono il servizio e si ritengono soddisfatti	Gli insegnanti si rivolgono raramente allo sportello
Possibilità di confrontarsi con un professionista, messo a disposizione dalla scuola, parlando di temi non sempre trattabili da insegnanti e genitori.	Favorire una maggiore sensibilizzazione
Facile raggiungibilità della psicologa da parte degli studenti, insegnanti e genitori; buona collaborazione con il personale scolastico	Scarsa collaborazione con altri servizi presenti sul territorio; mancanza di raccordo per progettare e programmare interventi insieme alle diverse figure educative e di supporto presenti sul territorio; mancanza di un canale continuativo di confronto con i servizi ASL, in particolare Neuropsichiatria
Buon coordinamento ed organizzazione	Far comprendere l'attività dello sportello scolastico alle famiglie straniere
Gli studenti possono usufruire, spesso per la prima volta, di una consulenza psicologica ed educativa	Ragazzi che si recano allo sportello vengono ancora etichettati dai compagni, in quanto viene considerato ancora un servizio non essenziale

	alla crescita dei ragazzi, ma principalmente legato alle psicopatologie.
Sportello come strumento di mediazione tra le famiglie e la scuola	Scarsa possibilità di vedere nel tempo gli studenti, modalità di accesso al pubblico troppo lenta
Lavoro di equipe e integrato	Esiguità delle risorse rispetto al progetto, necessarie più ore per fare fronte alle problematiche crescenti
Crescita graduale degli accessi	Difficoltà nell'attivare o mantenere il contatto online
Miglioramento della comunicazione tra scuola e famiglia, approfondimento della comprensione e dell'analisi delle dinamiche educative, autoanalisi da parte dei docenti delle dinamiche educative messe in atto. Crescita delle competenze di tutti i docenti partecipanti.	Lo sportello dovrebbe essere inserito in un contesto di "presa in carico" delle situazioni difficili attraverso percorsi specifici da attivare dentro la scuola, in sinergia con le famiglie.
Strumento di prevenzione rispetto alle situazioni di rischio e di promozione del benessere individuale e di gruppo, servizio di prossimità	Difficoltà ad ampliare ulteriormente il consenso delle famiglie all'utilizzo del servizio
Punto di riferimento importante per alunni e docenti, prevalentemente in ambito di disagi post pandemia.	Inizio tardivo dello sportello a causa del cambio del professionista

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 2022, degli istituti secondari di secondo grado ed enti di formazione professionale del territorio metropolitano.

Hanno compilato la scheda **39 istituti ed enti di formazione** su un totale di 46, la percentuale di risposta è dell'**85 %**.

Nel totale delle risposte sono compresi anche gli enti di formazione professionale e i centri per l'istruzione degli adulti.

Hanno risposto alla scheda: 31 scuole secondarie di secondo grado, 6 enti di formazione professionale e 2 centri per l'istruzione per adulti (v. tabella 1).

Tabella 1 - risposte totali

Tipologia	Totale istituti	Totale Risposte	Percentuale di risposta
2° GRADO	32	31	96,8%
CPIA con lo sportello di ascolto scolastico	2	2	100%
CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE	12	6	50%
TOTALE	46	39	84,7%

In totale sono arrivate **43 risposte dal personale delle scuole secondarie di 2° grado/enti di formazione**, ciascuna scuola poteva compilare la scheda più volte in base al numero dei professionisti coinvolti, il numero di questionari ricevuti è pertanto 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 delle risposte per secondarie di 2° grado e distretto socio-sanitario

Distretto	Risposte	Totale	% di risposta
Bologna	15	15	100%
Imola	5	5	100%
Appennino	3	3	100%
Pianura Est	2	2	100%
Pianura Ovest	1	2	50%
Reno-Lavino-Samoggia	3	3	100,00%
Savena-Idice	2	2	100,00%
TOTALE	31	32	90,63%

Gli istituti, i Cpia e gli enti di formazione che hanno compilato il questionario hanno in totale, 44.462 studenti/studentesse.

Tutti gli istituti/centri/enti di formazione che hanno risposto al questionario dichiarano che è presente un servizio di sportello di ascolto nel proprio istituto/centro, che risulta mediamente presenta da 12 anni.

Nel 93% degli sportelli è prevista una figura referente.

Dall'anno di apertura dello sportello risulta che nel 19% dei casi è presente lo stesso/la stessa professionista, mentre nel 81% il/la professionista è cambiata.

Fra le ragioni del cambiamento, si riportano le seguenti motivazioni:

- Bandi scolastici, non per scelta diretta dei/delle professionisti/e;
- Pensionamento di alcuni docenti;
- Motivi personali del/della professionista;
- Mancata disponibilità della figura che ricopriva quel ruolo;

- Scelta del Dirigente di formare alcuni/e docenti per lo sportello di ascolto;
- Riorganizzazione interna;
- Maternità;
- Cambio della funzione strumentale.

I professionisti e le professioniste che lavorano presso lo sportello di ascolto

In tutti gli sportelli è presente almeno un/una professionista, mentre il/la secondo/a professionista è presente nel 35% degli sportelli ed il/la terzo/a, nel 19 %.

Rispetto alla qualifica:

- il 67 % sono psicologi/psicologhe
- il 30% sono insegnanti
- l'1,5 % sono educatori/educatrici
- l'1,5 % sono consulenti

Figura 1 - Qualifica del/della professionista dello sportello di ascolto



Rispetto all'età del/della professionista:

- il 38% ha fra i 41-50 anni
- il 30% ha fra i 31-40 anni
- il 25% ha più di 50 anni
- il 7% ha meno di 30 anni

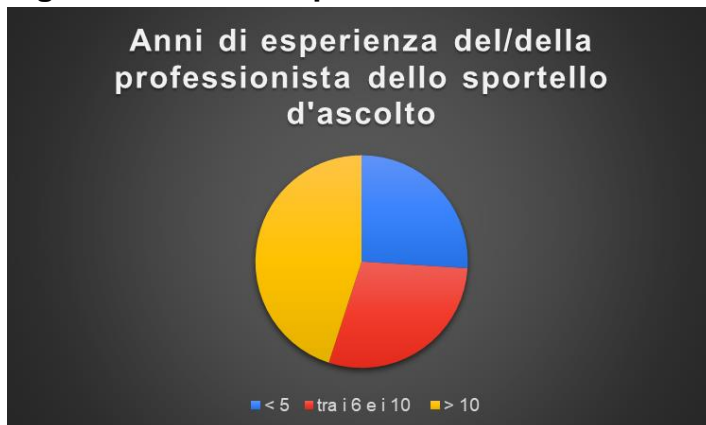
Figura 2 - Età del/della professionista dello sportello di ascolto



Per quanto riguarda gli anni di esperienza:

- il 45% ha più di 10 anni di esperienza
- il 29% ha tra i 6 e i 10 anni di esperienza
- il 26% ha meno di cinque anni di esperienza

Figura 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, giorni di disponibilità del/della professionista, tipologia di promozione realizzata e presenza dell'autorizzazione per l'accesso allo sportello.

Negli istituti secondari di secondo grado, le attività dello sportello di ascolto hanno **preso avvio tra settembre e novembre 2021 e sono terminate nei mesi di maggio e giugno 2022.**

Sono state erogate 5.745 ore in presenza e 1.572 a distanza, con una media, per istituto, di 136 ore erogate in presenza e 37 erogate a distanza.

Per quanto riguarda la modalità di accesso al servizio di sportello di ascolto, sono state rilevate due modalità prevalenti:

il 49% ha risposto che gli appuntamenti sono stati prenotati attraverso l'invio di un'email all'indirizzo dedicato, il 28% tramite la/il docente referente. Tra le altre modalità di accesso si segnala l'accesso diretto nei giorni di apertura, la prenotazione attraverso la segreteria didattica oppure con un biglietto lasciato in una scatola dedicata.

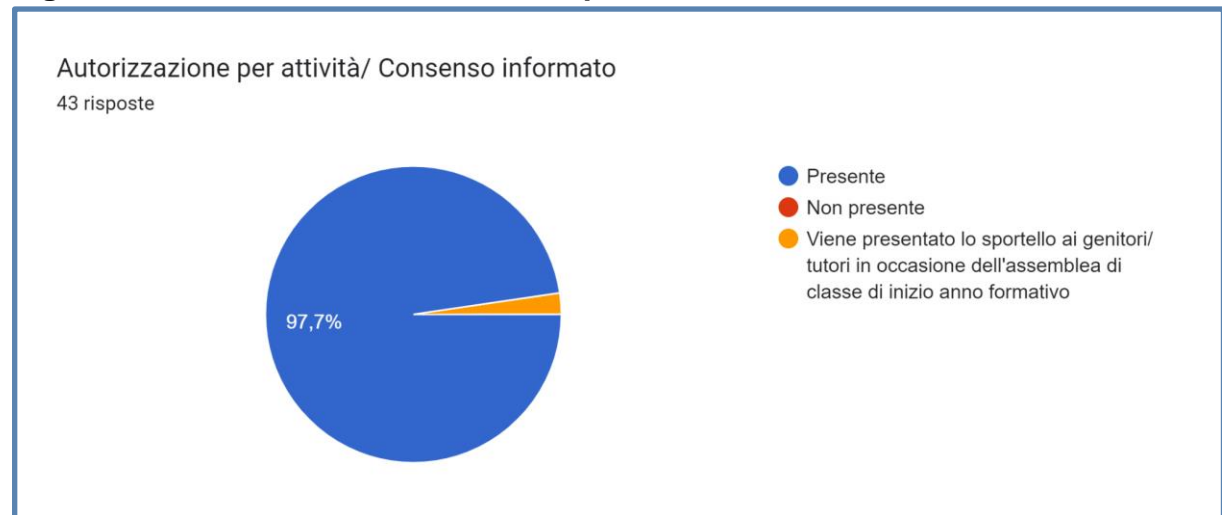
Rispetto ai giorni di reperibilità la maggior parte dei/delle professionisti/e offrono consulenze per 1 o 2 giorni alla settimana. In alcuni casi la disponibilità è di 7 giorni su 7. In generale si evidenzia la piena flessibilità del/della professionista sia per i colloqui sia per le osservazioni.

Per promuovere l'attività dello sportello di ascolto scolastico sono stati utilizzate in prevalenza le circolari ai genitori (35%) e i canali dei siti web scolastici (30%).

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 (98%) (vedi figura 4)

Figura 4 - Richiesta di autorizzazione per attività/consenso informato



**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: 828 genitori, 642 insegnanti e 2.894 studenti/studentesse (v. tabella 3).

Tabella 3 - Numero colloqui, persone raggiunte e numero di ore

	GENITORI	INSEGNANTI	STUDENTI/ STUDENTESSE
N. COLLOQUI	716	762	5785
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	828	642	2894
N.ORE	691	742	4965

Il numero totale di studenti e studentesse che usufruiscono dello sportello di ascolto scolastico, è stato dettagliato per alcune tipologie specifiche (v. tabella 4).

Tabella 4 - Studenti e studentesse raggiunti/e

	N. STUDENTI/STUDENTESSE
CON DISABILITÀ'	58
PROVVEDIMENTO TRIBUNALE PER MINORI	33
STRANIERI/E	556

Si esaminano, anche, i colloqui erogati ad **“altro personale scolastico”**, complessivamente sono state raggiunte 344 persone, realizzando 218 colloqui, con un totale di 260 ore (v. tabella 5).

Tabella 5 - Colloqui ad altro personale scolastico

	ALTRO PERSONALE SCOLASTICO
N. COLLOQUI	218
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	344
N.ORE	260

Per quanto riguarda le risposte sui progetti e sulle osservazioni attivati nelle classi, i dati indicano che nell'anno scolastico 2021/22 sono stati realizzati **139 progetti e 170 osservazioni**.

I temi affrontati durante le ore riservate a progetti e osservazioni con le classi hanno riguardato principalmente le dinamiche di gruppo e le difficoltà relazionali, la gestione di situazioni conflittuali nelle classi, prevenzione del bullismo/ cyberbullismo, il corretto utilizzo delle tecnologie, ma sono stati anche realizzati momenti ad hoc per gli/le insegnanti al fine di condividere alcuni strumenti per gestire situazioni complesse nelle classi.

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

Tabella 6 - Progetti e osservazioni

PROGETTI	OSSERVAZIONI
<ul style="list-style-type: none"> - Metodo di studio, apprendimento e riorientamento - Alfabetizzazione emotiva e rapporti tra pari - Educazione sessuale - Gestione della rabbia, dell'ansia e dello stress - Responsabilizzazione individuale e di gruppo - Attività ludico-esperienziali di team-building - Interventi di prevenzione al bullismo e al cyberbullismo - Progetti di supporto ai docenti per l'intervento nelle classi - Prevenzione uso di sostanze 	<ul style="list-style-type: none"> - Osservazioni in merito a dinamiche comportamentali - Dinamiche relazionali in classi con difficoltà - Confronto sulla costruzione di obiettivi e strumenti comuni finalizzati a prevenire il disagio dei ragazzi all'interno della classe - Individuazione di strategie dell'apprendimento efficaci - Dibattiti, confronti e opinioni nel rispetto del contesto interculturale - Osservazioni dello psicologo per problemi legati ai rapporti tra gli studenti - Confronto, riflessione, condivisione e mentalizzazione delle "fatiche" emotive - relazionali, al fine di promuovere un benessere basato sulle risorse individuali e gruppal

- Laboratori sulle dipendenze: pericoli della rete, shopping compulsivo ecc...
- Prevenzione disturbi alimentari
- Benessere a scuola; Peer to peer per alunni con DSA e con altri BES

- loro disposizione.
- Osservazioni su: la crescita e il progetto di sé in adolescenza, le emozioni correlate all'esperienza scolastica, il rapporto con i pari e con gli adulti, l'uso della tecnologia, i vissuti legati al periodo pandemico da Covid-19.

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, personale scolastico.

Rispetto ai genitori, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- il 33% relative alla sfera familiare
- il 23% relative alla sfera scolastica
- il 12% relative alla sfera relazionale
- il 12% relative alla sfera personale
- il 9 % dichiara che non sono stati fatti colloqui ai genitori
- il 9 % tutte le tematiche
- il 2% scolastiche e relazionali

Nello specifico, i genitori, hanno riportato al professionista dello sportello: problemi comportamentali ed emotivi dei figli, gestione della separazione, problemi nel rapporto genitori-figli, insuccesso scolastico, difficoltà di comunicazione con i docenti, gestione dell'ansia dei figli legate al rendimento scolastico, necessità di supporto alla genitorialità, difficoltà nella relazioni tra pari, difficoltà nell'orientamento post-diploma, difficoltà di gestione e contenimento da parte dei genitori dell'aggressività (soprattutto verbale) dei figli; fatica nella gestione delle ansie e carichi stressanti propri e dei figli; necessità di attivazione di risorse adeguate al caso per aiutare i/le ragazzi/e a superare le difficoltà riportate.

Rispetto agli/le insegnanti, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- il 60% relative alla sfera scolastica
- il 28% relative alla sfera relazionale
- il 7% relative alla sfera personale
- il 5% tutte le tematiche

Nello specifico, gli/le insegnanti si sono confrontati con il/la professionista dello sportello sulla gestione del rapporto con le famiglie e con gli studenti, sulle difficoltà riportate in alcuni casi di studenti demotivati, sul difficile rapporto con gli studenti dopo due anni di pandemia, sulla gestione delle classi e di dinamiche di gruppo conflittuali. Alcune delle tematiche affrontate riguardano prevalentemente l'orientamento e il riorientamento scolastico, l'accettazione, da parte dei ragazzi, dell'insuccesso scolastico.

Rispetto agli/alle studenti/studentesse, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- il 42% relative alla sfera personale;
- il 23% e relative alla sfera relazionale;
- il 21% tutte le tematiche (personale, relazionale, scolastica, familiare);
- il 9% relative alla sfera scolastica;
- il 5% relative alla sfera familiare.

Nello specifico, gli studenti e le studentesse esprimono: difficoltà nel rapporto con i pari e nella gestione dei social; difficoltà nelle relazioni in famiglia, nella gestione delle separazioni dei genitori e nella gestione delle aspettative familiari; difficoltà nella gestione delle relazioni con gli/le insegnanti e delle dinamiche scolastiche; problematiche nella gestione di difficoltà economiche e scarsi strumenti culturali; preoccupazioni e ansia legate alla crescita personale, difficoltà nella gestione dell'ansia, degli attacchi di panico e degli stati ossessivi; depressione e autolesionismo, scarsa autostima e percezione distorta del sé, problematiche legate ai disturbi alimentari, difficoltà affettivo-relazionali in classe, in ambito extra-scolastico e in famiglia; fragilità personali-familiari, ansie derivanti della pandemia, preoccupazioni connesse al Covid e alla DAD; necessità di orientamento e ri-orientamento alla scelta del percorso scolastico, supporto nella ricerca della propria identità, difficoltà nel trovare la motivazione e la concentrazione nello studio e nel gestire gli impegni scolastici, rabbia e aggressività, difficoltà e necessità di supporto per l'elaborazione del lutto, necessità di supporto per il riconoscimento delle emozioni e loro gestione, problematiche legate a fattori protettivi e di coping, comportamenti disadattivi; comportamenti a rischio e ritiro sociale, problematiche legate all'orientamento sessuale e alla relativa accettazione in famiglia, difficoltà legate al bullismo e al razzismo; necessità di educazione alla sessualità; difficoltà nell'essere ascoltati, accettati (da coetanei e adulti), nell'essere "visti" nei propri bisogni (soprattutto dagli adulti) e nel rivendicare un proprio spazio.

Rispetto al personale scolastico, le tematiche prevalentemente affrontate sono state le seguenti:

- il 26% relative alla sfera relazionale
- il 21% relative alla sfera scolastica
- il 14% relative alla sfera personale
- il 5% relative alla sfera scolastica

Il restante 34 % dichiara che non si sono svolti colloqui con la categoria "altro personale scolastico".

Nello specifico il personale scolastico esprime: necessità di consulenze riguardanti la gestione degli studenti/studentesse (in particolare quelli in situazioni complesse), i loro comportamenti problematici e le loro crisi aggressive verbali e fisiche; necessità di

supporto nella gestione dell'ansia e dello stress; necessità di supporto ai fini della comunicazione efficace, cooperazione e lavoro in team; percezione della necessità di cambiare l'approccio didattico e relazionale date tutte le fragilità e le difficoltà a gestire le classi sia a livello di interesse per le discipline, sia comportamentale; supporto nella gestione del carico di lavoro e burn-out; problematiche legate a comportamenti oppositivi provocatori; problemi relazionali; difficoltà legate alle conseguenze della pandemia; supporto nella gestione di ragazzi/e in situazioni complesse.

Alla fine della sezione viene chiesto **ai/alle professionisti/e di sportello com'è proseguito il lavoro in questi anni di pandemia.**

E' possibile affermare che in questo anno scolastico, l'attività dello sportello di ascolto sia tornata quasi alla normalità nella maggior parte delle scuole, con colloqui in presenza e senza interruzioni per quanto riguarda studenti e studentesse. I colloqui con docenti, genitori e personale scolastico, invece, si sono mantenuti prevalentemente in modalità a distanza, per tutto l'anno scolastico.

Operatori e operatrici dello sportello di ascolto sostengono che, in questi anni di lavoro, i colloqui online hanno permesso di fornire continuità al servizio, anche nei momenti in cui non era possibile incontrarsi fisicamente e che la richiesta di colloqui online è stata molto alta. E' stata sottolineata in più di una scheda la necessità di un forte raccordo all'interno dell'istituzione scolastica tra operatore/operatrice, corpo docente e dirigente per mantenere attivo il servizio e per gestire casi particolarmente complessi, molto aumentati durante il periodo di pandemia.

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:

- Dopo la pandemia si è riscontrato un aumento della fragilità e delle situazioni gravi;
- In alcune situazioni, poter svolgere il colloquio in presenza ha permesso una maggiore vicinanza, un confronto ed un aiuto più efficace oltre che una maggiore riservatezza e attenzione da parte di ragazzi e ragazze. La modalità online ha permesso, soprattutto nei momenti di confronto con docenti o genitori, una maggiore flessibilità e una maggiore presenza.
- A distanza, il tema prevalente era legato al Covid19 e all'isolamento; in presenza, il tema era legato alla sfera relazionale.

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 2021-22, verso gli altri **servizi del territorio**.

In totale sono stati effettuati 667 invii: v. dettaglio nella tabella 7.

Tabella 7 - invii ad altri servizi

	N. INVII AD ALTRI SERVIZI
SERVIZIO SOCIALE	155
NEUROPSICHIATRIA	191
SPAZIO GIOVANI	207
CENTRO PER LE FAMIGLIE	36
SEST BOLOGNA	64
SERVIZIO PER LE DIPENDENZE	14
TOTALE	667

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

- Psicologi privati (26)
- Centro di Salute Mentale (3)
- Consultorio (2)
- Il Servizio di tutoraggio e ri-orientamento del distretto Pianura Est (2)
- Casa delle Donne (1)
- Giustizia minorile (1)

Tabella 7.1 Invii ad altri servizi per Distretto Socio-Sanitario

Distretto	SS	Npia	Spazio Giovani	CPF	SEST	Dipenden ze	TOTALE
Bologna	123	152	90	12	57	4	438
Appennino	22	13	9	0	2	1	47
Nuovo Circondario Imolese	4	5	90	21	1	1	122
Pianura Est	2	12	4	0	2	0	20
Pianura Ovest	1	0	3	1	0	0	5
Reno Lavino Samoggia	3	8	7	2	2	1	23
Savena-Idice	0	1	4	0	0	7	12
Totale	155	191	207	36	64	14	667

Emerge, inoltre, che la maggior parte dei/delle professionisti/e dello sportello non partecipa a commissioni o altri organismi dell'istituto.

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

Nell'anno scolastico **20/21** sono stati realizzati circa **51 incontri di formazione con i genitori e 192 con gli/le insegnanti**, raggiungendo complessivamente **976 genitori e 810 insegnanti**. (v. tabella 8).

Tabella 8 - incontri di formazione con genitori e insegnanti

	GENITORI	INSEGNANTI
N. INCONTRI DI FORMAZIONE	51	192
N. COMPLESSIVO PERSONE RAGGIUNTE	976	810
N.ORE	241	359

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 relazione con adolescenti - Motivazione allo studio e sostegno scolastico - Relazione tra pari - Relazione genitori-figli - Relazione famiglia scuola e alleanza educativa - Dipendenze da sostanze legali e illegali - DSA - Genitorialità - Gestione dell'ansia e degli attacchi di panico - Problematiche dell'adolescenza - Problematiche di genere - Problematiche alimentari - Bullismo - Sessualità 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione di situazioni che fanno sospettare la presenza di abusi o maltrattamenti - Supervisione psicologica su analisi dei casi - Come lavorare con gli adolescenti e come affrontare lo stress in classe - Sostegno agli adolescenti oltre la pandemia - La rete dei servizi sanitari a supporto dei minori - La collaborazione con i servizi sociali ed educativi. - Life Skills: autoconsapevolezza emotiva, empatia e comunicazione efficace - Gestione della classe e problematiche comportamentali - Riconoscimento precoce del disagio scolastico - Ritiro scolastico e sociale - Progetto psicoeducativo incentrato

	sul supporto al personale docente fornendo strumenti utili alla gestione di situazioni critiche che possono verificarsi in classe
--	---

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

La sezione 6 della scheda di monitoraggio si conclude, analizzando due aspetti puramente qualitativi: è stato chiesto ai professionisti di indicare quali strumenti fossero stati utilizzati per monitorare le attività dello sportello di ascolto e di soffermarsi sulle loro esigenze formative. Tali domande sono importanti 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 espresse dai/dalle professioniste che hanno compilato la presente scheda di rilevazione.

Azioni di monitoraggio dell'attività dello sportello di ascolto:

- Gestione registro interventi da parte della segreteria didattica e feedback da parte di studenti/studentesse e insegnanti
- Confronto puntuale tra gli/le insegnanti dello sportello per discutere dei casi; confronto con i CDC coinvolti.
- Un registro sviluppato con moduli Google compilato ad ogni colloquio
- La frequenza degli accessi e il gradimento degli interventi
- Relazione del referente dello sportello sull'andamento del servizio a fine anno
- Interviste ai/alle fruitori/trici della formazione, questionario.
- Interviste studenti/studentesse, numero colloqui svolti
- Rendicontazione finale dei dati quantitativi
- Test di gradimento finale
- Report in itinere e report finale
- Incontri periodici di monitoraggio e valutazione con equipe

Le esigenze espresse dai professionisti che hanno compilato la scheda sono le seguenti:

- Maggior lavoro con le famiglie sulle problematiche adolescenziali
- Incontri di formazione e condivisione delle problematiche con gli insegnanti
- Formazione sugli aspetti giuridici del lavoro dello sportellista
- Supervisione e discussione di casi particolari con figure professionali
- Formazione sulle life skills, in particolare quelle emotive, legate alla gestione dei conflitti e dalla conduzione dei gruppi.
- Formazione sull'osservazione sistematica del disagio
- Formazione sulla gestione dello stress e resilienza.

- Formazione sulla gestione dei gruppi aula: nuovi linguaggi, nuove modalità di comunicazione e socializzazione
- Formazione riguardo la complessità e la rapida evoluzione della psicopatologia negli adolescenti
- Conoscenza della rete dei servizi territoriali, e come eventualmente inviare studenti e studentesse e genitori.
- Incontri con esperti che possano aiutare a riconoscere sempre meglio i segnali d'allarme manifestati in età di sviluppo e adolescenza.
- Incrementare corsi per docenti neo-arrivati
- Approfondire le modalità di gestione di situazioni critiche e di rilevazione del disagio
- Formazione sulle dipendenze
- Formazione sulla gestione della disciplina in classe e fuori dalla classe
- Formazione sulla parità di genere
- Nuove strategie di intervento nell'evoluzione post-pandemica dei comportamenti a rischio in adolescenza
- Formazione sulla gestione dei problemi legati alla depressione
- Attenzione dei/delle docenti verso le social and emotional skills
- Formazione sulle difficoltà di sviluppo dell'orientamento sessuale

Il Gruppo di lavoro ha ritenuto opportuno analizzare le esigenze formative, suddivise per Distretto Socio-Sanitario; si riportano, qui di seguito, le principali richieste:

Appennino:

- Realizzazione di incontri di formazione e condivisione delle problematiche con gli/le insegnanti.
- Approfondire il tema della complessità e della rapida evoluzione della psicopatologia negli adolescenti; con un focus su come accogliere le nuove forme di disagio.
- Lavoro sulla rete dei servizi del territorio.

Bologna:

- Life Skills - in particolare quelle emotive, legate alla gestione dei conflitti e dalla conduzione dei gruppi. Osservazione sistematica del disagio. Gestione dello stress e resilienza. Nuovi linguaggi e nuove modalità di comunicazione.
- Supervisione e discussione di casi particolari con figure professionali e approfondimento di aspetti giuridici; focus particolare sul tema del ritiro sociale.
- Conoscere sempre meglio la Rete dei Servizi territoriali, i vari referenti e come eventualmente inviare studenti e studentesse e genitori. Incontri con esperti che possano aiutarci a riconoscere sempre meglio i segnali
- Nuove strategie di intervento nell'evoluzione post-pandemica dei comportamenti a rischio in adolescenza

Nuovo Circondario Imolese:

- Incrementare corsi per docenti neo-assunti.
- Approfondire le seguenti tematiche: dipendenze, gestione della disciplina in classe e fuori dalla classe, parità di genere e orientamento sessuale.
- Formazione legata alle modalità di comunicazione e un percorso su tematiche specifiche inerenti il disagio psicologico come indicato dai docenti.

Pianura Est:

- Difficoltà ad intercettare il disagio.
- Necessità di avere consapevolezza dei servizi offerti nel territorio per poterne usufruire.
- Necessità di formazioni per i/le docenti tutor

Pianura Ovest:

- Approfondire le modalità di gestione di situazioni critiche e di rilevazione del disagio

Reno Lavino Samoggia:

- Lavoro sulle famiglie.
- Rafforzare la collaborazione con i servizi, in particolar modo con le Neuropsichiatrie Infantili.

Savena Idice:

- Formazioni specifiche su temi di interesse per lavorare con i ragazzi e le ragazze: strumenti per favorire le strategie di regolazione emotiva, accrescere l'autostima, favorire integrazione tra vissuti emotivi e corporei.
- Occorre continuare la formazione degli insegnanti e offrire loro la possibilità di un confronto con colleghi/e seguito e coadiuvato dai professionisti. Inoltre discuteremo della possibilità di fare qualche attività nelle classi.

**CAPITOLO 7 -
SPESA SOSTENUTA DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2021-22**

Modalità di gestione dello sportello scolastico

Sono state realizzate **in totale 6.103 ore di sportello di ascolto**, su tutti gli istituti/centri del territorio, con **una media del costo orario di 32 € all'ora**, da cui risulta una **spesa complessiva di 185.395 euro**.

Sono state dedicate 286 ore ai coordinamenti, con un minimo di 1 ora ed un massimo di 40 ore.

La gestione dello sportello di ascolto è stata principalmente attraverso:

- Bando scolastico 60%
- Affidamento diretto dalla scuola 21%

Le risorse provengono principalmente dal Ministero/Cnop (37%) e dal proprio Istituto (26%); mentre per la categoria "Altro" troviamo:

- Fondo Sociale Europeo;
- Distretto;
- Comune;
- Azienda UsI di Bologna;
- Città metropolitana di Bologna.

La Sezione si conclude con una domanda che riguarda i punti di forza e i punti di debolezza dello sportello di ascolto scolastico. È possibile consultare le risposte aggregate, nella tabella numero 10.

Tabella 10 - punti di forza e di debolezza dello sportello di ascolto

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Fornire ascolto ai ragazzi e alle ragazze, che possono confrontarsi con una figura adulta fuori dalla cerchia familiare e scolastica	Mancanza di raccordo con altri servizi
Conoscenza approfondita dell'utenza della scuola e proficua collaborazione con colleghi/e e CDC	Sarebbero necessari finanziamenti per svolgere un numero maggiore di colloqui e poter offrire il servizio anche alle famiglie
Fornisce una risposta diretta e immediata a diverse problematiche presenti nella scuola attraverso una figura specifica professionalmente formata, soprattutto in periodo di pandemia, dove i disagi sono aumentati	Spazi inadeguati dove svolgere i colloqui
Possibilità di accogliere, prevenire e supportare il disagio	Chi accede allo sportello scolastico si sente ancora esposto

<p>Il fatto di avere un docente interno titolato alla professione di psicologo rende il servizio più vicino alle esigenze degli studenti e dell'Istituto</p>	<p>Assenza di una calendarizzazione di incontri con i team docenti per monitorare il clima delle classi e il benessere/stress lavoro-correlato dei docenti.</p>
<p>Continuità del/della professionista che permette una migliore visione della cultura della scuola e la presenza di docenti con la funzione di tutor interni e di raccordo con il/la professionista.</p>	<p>Aumento nella richiesta dei colloqui, ma ancora diffidenza verso lo sportello</p>

CONCLUSIONI

Confrontando i dati raccolti e rielaborati, relativi all'attività degli sportelli di ascolto, negli anni scolastici 2020/21 e 2021/22, emerge quanto segue:

- il numero degli IC che hanno risposto al monitoraggio è rimasto circa lo stesso nei due anni di rilevazione (da 84,51% nel 2020/21 a 85,92% nel 2021/22), è aumentato invece di 15 punti percentuali, da 81,25% a 96,3%, il numero degli Istituti secondari di secondo grado, degli Enti di formazione professionale e del CPIA, rispondenti. È bene pertanto tenere presente tale percentuale di aumento, nella lettura dei dati sotto riportati, quando riguardano in particolare le secondarie di secondo grado
- aumentano, sia per gli IC che per le secondarie di secondo grado, le **ore complessivamente erogate in presenza** (+47% rispetto all'anno precedente) e diminuiscono di quasi il 50 %, le **ore erogate a distanza**
- aumenta, arrivando quasi al 100%, la percentuale di **autorizzazione all'attività o al consenso informato** da parte dei genitori (97,1% per gli IC e 98% per le secondarie di secondo grado)
- aumentano moltissimo le **osservazioni in classe** (da 402 a 995 per gli IC e da 60 a 170 per le secondarie di secondo grado). Tra i motivi delle osservazioni: dinamiche comportamentali e relazionali disfunzionali, prevenzione di situazioni di disagio, individuazione di strategie di apprendimento efficaci, confronto, riflessione, condivisione e mentalizzazione delle "fatiche" emotive - relazionali, crescita e progetto di sé in adolescenza
- quasi raddoppiati gli **invii dagli sportelli di ascolto ai servizi socio-sanitari-educativi del territorio** (da 238 a 423 per gli IC, da 309 a 667 per le secondarie di secondo grado). Per gli IC, si evidenzia in particolare l'aumento degli invii ai Sest, da 25 a 135, mentre per le secondarie di secondo grado, gli invii ai Servizi sociali, alla Npia e allo Spazio giovani (rispettivamente con 155, 191 e 207 invii, a fronte di 52, 65, 105 dello scorso anno)
- aumento complessivo delle **risorse destinate all'attività**, di circa 13 punti percentuali per quanto riguarda in particolare le risorse CNOP
- Nell'anno scolastico 2021/22, l'attività dello sportello di ascolto è tornata quasi alla normalità nella maggior parte delle scuole, con colloqui in presenza e senza interruzioni per quanto riguarda studenti e studentesse e colloqui prevalentemente a distanza per docenti, genitori e personale scolastico.
- si sottolinea come i colloqui online abbiano permesso di fornire continuità al servizio, anche nei momenti in cui non era possibile incontrarsi fisicamente e che la richiesta di colloqui con questa modalità, è rimasta molto alta, nonostante, in particolar modo negli IC, studenti e studentesse, abbiano riscontrato più difficoltà nel chiedere aiuto online
- si evidenzia inoltre la richiesta di un forte raccordo all'interno dell'istituzione scolastica tra operatore/operatrice, corpo docente e dirigente per mantenere attivo il servizio, promuoverlo maggiormente, potenziarlo, anche aumentando

le ore di apertura e per gestire casi particolarmente complessi, molto aumentati durante il periodo di pandemia

Con quali piste di lavoro è possibile intervenire a livello metropolitano e distrettuale?

- Potenziare i momenti di confronto con i professionisti e le professioniste dello sportello di ascolto, per condividere i risultati della scheda di monitoraggio e raccogliere proposte e possibili attività.
- Proseguire nell'attività di monitoraggio, come attività di sistema e continuativa.
- Disaggregare alcuni dati di interesse, per ambito distrettuale, es: invii ai servizi, risorse
- Condividere/diffondere i risultati con i/le referenti dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari, educativi, interlocutori della scuola e dell'extra scuola.
- Rafforzare la rete dei servizi territoriali, creando momenti di dialogo e raccordo tra i/le professionisti/e dello sportello di ascolto e i/le referenti dei servizi nell'ambito del Distretto Socio-Sanitario.
- Programmare momenti di informazione/formazione di ambito distrettuale e/o metropolitano su tematiche oggetto di interesse
- Riflessione sulle risorse, sulla loro provenienza e sulle modalità di gestione degli sportelli di ascolto nelle scuole