

LA PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO NELLA SCUOLA ATTRAVERSO LO SPORTELLLO DI ASCOLTO

PROMOTING PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN SCHOOLS THROUGH THE COUNSELING AND PSYCHOLOGICAL SERVICE CENTER

GILDO IACOVIELLO - MANUELA SCENDONI -
ELISABETTA STRAFFI¹

Introduzione

In Italia la figura dello psicologo scolastico, a differenza di altri paesi europei, non è ancora stata riconosciuta ufficialmente. Nel nostro Paese, infatti, persiste la tendenza a concepire l'intervento dello psicologo a scuola quasi esclusivamente secondo un'ottica riparativa: gli psicologi sono per lo più chiamati a intervenire su situazioni di emergenza. Questo approccio si pone come un ostacolo alla realizzazione di interventi mirati alla promozione del benessere e alla prevenzione del disagio giovanile.

Il termine "benessere" richiama in generale concetti attinenti alla qualità della vita e alla salute psicofisica. Esso comprende aspetti oggettivi che possono concorrere nel determinare buone condizioni di vita, quali stato di salute, qualità dell'ambiente di vita, sicurezza personale e comunitaria, accessibilità dei servizi, lavoro e condizione socioeconomica. Altri elementi soggettivi sono invece in-

renti alla percezione della propria salute, alla soddisfazione personale, all'autoefficacia, all'autostima, al senso di fiducia e di appartenenza. All'interno di questa panoramica la salute e il benessere sono da ritenersi come il frutto di una adeguata interazione del soggetto con il suo ambiente inteso come contesto sociale.² In questa linea la scuola può fare propria una visione ampia di salute e di benessere attuando un cambiamento di prospettiva non facile, che richiede in prima istanza il passaggio da una cultura di tipo riparativo, incentrata sul bisogno di assistenza e cura, ad una cultura di tipo preventivo, che richiede l'assunzione di un approccio orientato verso il futuro: prevenzione, infatti, significa venire prima, anticipare l'insorgenza e le conseguenze di un problema.³ Il concetto di benessere si innesta quindi su quello di prevenzione, un argomento semplice soltanto dal punto di vista etimologico poiché ne esistono molteplici accezioni e defini-

RIASSUNTO

Questo contributo ha come obiettivo la descrizione di un'esperienza di consulenza psicoeducativa nella scuola, realizzata in accordo con i principi che guidano l'azione educativa secondo il metodo salesiano. Nello specifico si descriverà il servizio di Sportello di Ascolto, inteso come strumento volto a promuovere il benessere psicologico di tutte le figure coinvolte nell'istituzione scolastica: allievi, docenti, genitori e personale ATA. In merito a ciò, l'articolo rappresenta un'occasione per far conoscere una tipologia d'intervento che alcuni docenti psicologi dell'educazione della Facoltà «Auxilium» conducono, da ormai 17 anni, presso una scuola secondaria di primo e secondo grado di Roma.

Parole chiave

Psicologo scolastico, benessere, prevenzione, consulenza psicoeducativa, Sportello di Ascolto.

SUMMARY

The purpose of the article is to describe a psychoeducational consulting experiment in school, which was carried out in accordance with the principles that guide educational activity following the Salesian method. It specifically describes the counseling and support service, understood as a means for promoting the psychological well-being of all those involved in the scholastic institution: students, faculty, parents, and administrative, technical, and auxiliary personnel. In this regard, the analysis is an occasion to make known a type of intervention that some teaching psychologists in education in the «Auxilium» Faculty have been using for the last seventeen years at a middle school and high school in Rome.

Keywords

School psychologist, well-being, prevention, psychoeducational counseling, support center.

zioni. Una distinzione classica è quella tripartita, che annovera una forma di prevenzione *primaria*, espressa da attività volte a ridurre l'incidenza di possibili malattie in una popolazione sana, *secondaria* rivolta all'individuazione della malattia nella fase iniziale e *terziaria* mirata al potenziamento delle capacità residue

dell'individuo dopo un evento avverso. La prevenzione primaria viene ulteriormente distinta in *reattiva* (eliminazione o mitigazione dei fattori ambientali di stress) e *proattiva* (incremento delle competenze e delle abilità di *coping* al fine di potenziare le strategie utili ad affrontare le difficoltà della vita).⁴

RESUMEN

El artículo tiene como objetivo la descripción de una experiencia de consultoría psicoeducativa en la escuela, realizada de acuerdo con los principios que guían la acción educativa según el método salesiano. En lo específico se describirá el servicio del mostrador de la escucha, entendido como instrumento orientado a promover el bienestar psicológico de todas las figuras implicadas en la institución escolar: alumnos, docentes, padres y personal de administración y servicios. De acuerdo con ello, el escrito ofrece una ocasión para dar a conocer una tipología de intervención que dirigen algunos docentes psicólogos de la educación de la Facultad «Auxilium» desde hace más de 17 años en una escuela secundaria de primero y segundo grado en Roma.

Palabras clave

Psicólogo escolar, bienestar, prevención, consultoría psicoeducativa, mostrador de la escucha.

Secondo tali distinzioni, più si enfatizza il carattere proattivo e innovativo della prevenzione più ci si orienta verso una definizione della stessa che si sovrappone con quella promossa dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS); durante la Conferenza internazionale per la Promozione della Salute tenutasi ad Ot-

tawa nel 1986, essa venne definita come «processo che mette in grado le persone di aumentare il controllo sulla propria salute e di migliorarla».⁵ Per raggiungere uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale un individuo o un gruppo deve essere capace di identificare e realizzare le proprie aspirazioni, di soddisfare i propri bisogni, di cambiare l'ambiente circostante. La promozione della salute diventa quindi non più sola responsabilità dei medici e del mondo sanitario, ma azione condivisa ad opera di tutte le risorse del territorio (istituzioni, terzo settore, comunità) e si realizza con la promozione del benessere partendo dalla capacità del singolo o del gruppo di soddisfare i propri bisogni, interagendo con l'ambiente e modificandolo a tal fine.

Coerentemente con queste considerazioni, per le giovani generazioni il mondo della scuola è pertanto il luogo privilegiato per il raggiungimento degli obiettivi sopra menzionati, per riuscire a promuovere salute e benessere e prevenire forme di disagio. Si prospetta che la prevenzione agisca sulle cause e sui fattori di rischio tramite interventi di sensibilizzazione e azioni sanitarie, e operi in sinergia con la promozione della salute che ha invece lo scopo di formare, motivare, stimolare le persone a intraprendere azioni e comportamenti favorevoli al mantenimento nel tempo del proprio benessere psicofisico.⁶

1. La promozione del benessere e la prevenzione del disagio nella scuola

Dopo aver illustrato sinteticamente i concetti di benessere e di prevenzione applicati al contesto scolastico, in questa prima parte verrà brevemente presentato il ruolo dello psicologo nell'ambito delle istituzioni scolastiche. Nello specifico si accosteranno i temi della promozione del benessere di tutte le figure coinvolte (studenti, docenti, genitori e personale ATA) e le azioni che possono essere intraprese per prevenire fenomeni di disagio individuale e collettivo. Tra queste si farà riferimento ai servizi di Sportello di Ascolto.

1.1. La figura dello psicologo nella scuola

In Italia, negli ultimi decenni, parallelamente all'avanzamento degli studi scientifici sul tema della promozione del benessere nella scuola, si è osservato una progressiva maturazione del suo inquadramento legislativo, seppure non ancora completamente strutturato in maniera organica.

Il principale soggetto autore dei decreti e delle leggi emanate negli ultimi decenni è il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR), responsabile dell'istruzione nelle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche sia paritarie (per queste ultime limitatamente ai programmi), della vigilanza sulle istituzioni universitarie, della ricerca dello Stato attraverso le apposite strutture, nonché

della programmazione delle politiche educative, attuate e gestite localmente dagli Uffici regionali, dagli Uffici degli Ambiti Territoriali (UAT) e dalle singole istituzioni scolastiche. Il MIUR nasce nei primi anni del 2000 come accorpamento del Ministero della Pubblica Istruzione e del Ministero dell'Università e della Ricerca, che a fasi alterne - e anche di recente - sono stati di nuovo separati.

Dagli anni Novanta, in particolare, la normativa inizia a vincolare le scuole a una progettazione per promuovere il benessere a scuola. In particolare, la legge del 26 giugno 1990, n. 162, per la prima volta istituisce, nell'ambito della prevenzione delle tossicodipendenze in età giovanile, la presenza nelle scuole di Centri di Informazione e Consulenza (CIC), dal carattere ampio di operatività, di cui si parlerà più diffusamente in seguito.⁷

Nel 1994, il Testo Unico delle disposizioni in materia di Istruzione all'articolo 326 affida al Ministero della Pubblica Istruzione il compito di coordinare e promuovere attività di educazione alla salute nelle scuole di ogni ordine e grado.⁸

Negli anni seguenti, a partire dal 1997, il quadro normativo dell'autonomia scolastica indica come finalità della scuola la progettazione e la realizzazione di interventi di educazione, formazione e istruzione mirati allo sviluppo della persona umana al fine di garantire agli studenti il successo formativo. A tal fine essa promuove la personalizzazione e differenziazione

dell'offerta formativa, per mezzo di una costante rilevazione e analisi dei bisogni degli studenti e del territorio, anche in termini di disagio, per delineare strategie e programmi integrati che garantiscano il pieno sviluppo personale e sociale dei giovani.⁹

Questi aspetti delineano un quadro estremamente coerente nei suoi presupposti con una cultura della promozione del benessere, riconoscendo il carattere multidimensionale del raggiungimento del successo formativo: l'esigenza di dare centralità alla persona e ai suoi bisogni, di valorizzarne risorse personali, autonomia e capacità di azione. In un'ottica sistemica, si mira inoltre a dare rilevanza ai fattori di contesto e a come questi possano influire nel raggiungimento delle finalità indicate per la scuola.¹⁰ In vista di una progressiva attuazione di quanto indicato dalla normativa, il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi contempla la figura dello psicologo scolastico, un professionista che, dopo aver conseguito il diploma di laurea magistrale e l'abilitazione all'esercizio della professione, ha perfezionato l'iscrizione all'Albo degli psicologi (sezione A).¹¹

Lo psicologo scolastico si può inserire in differenti contesti operativi connessi con l'ambiente scolastico: scuola primaria (nidi e scuole dell'infanzia), scuola secondaria di primo e secondo grado, centri di formazione professionale, centri di orientamento scolastico e professionale, comunità residenziali per adolescenti e giovani,

servizi per l'infanzia e l'adolescenza degli Enti locali e servizi socio-sanitari delle ASL dedicati all'età evolutiva. Questa figura professionale opera normalmente come libero professionista o all'interno di società di consulenza; nel contesto italiano sono ancora poche le realtà scolastiche che strutturano all'interno del proprio organico questa figura professionale con contratti di lavoro dipendente.¹²

La psicologia scolastica, come ambito di studi, nasce in Europa occidentale e negli Stati Uniti nel 1910, quando si inizia a parlare di psicologo scolastico, riconoscendo la necessità del suo inserimento nelle scuole per la conduzione delle valutazioni psicodiagnostiche degli alunni. Negli Stati Uniti, nel 1948, viene fondata la divisione 16 dell'APA (American Psychological Association), dedicata alla psicologia scolastica. A livello europeo, i primi Paesi che hanno sviluppato servizi di psicologia scolastica sono stati la Danimarca, la Svezia, il Regno Unito e la Francia, i quali hanno integrato in modo strutturato la figura dello psicologo all'interno di sistemi scolastici multidisciplinari.

L'Italia, diversamente, è stata protagonista di una serie di manovre legislative che per molti anni non hanno trovato particolari applicazioni concrete. Negli Anni Novanta, come anticipato, si iniziò a prevedere l'ingresso dello psicologo nelle scuole tramite i CIC per attività di prevenzione, educazione e promozione della salute. Sul piano operativo, i CIC si sono in-

seriti come Sportelli di Ascolto, spazi dediti ad accogliere gli studenti per la gestione delle loro problematiche, senza includere direttamente le dinamiche tra studenti e insegnanti. In seguito, sono proseguite le iniziative per istituire la figura dello psicologo scolastico e nel 1997 la Legge Basanini ha conferito alla scuola l'autonomia necessaria per poter richiedere l'attivazione di progetti da parte di liberi professionisti.¹³ Più di recente in Parlamento sono stati presentati diversi disegni di legge per l'istituzione dello psicologo scolastico che, per il momento, non hanno ricevuto un'approvazione ufficiale.¹⁴

1.2. La prevenzione del disagio nella scuola italiana oggi: gli "Sportelli di Ascolto"

L'epoca attuale è quella con maggiore intensità di cambiamento della storia: dal crollo del muro di Berlino nel 1989 e dalla dissoluzione dell'Unione Sovietica nel 1992, fino all'attacco terroristico alle torri gemelle di New York del 2001 e ai sanguinosi conflitti in Afghanistan e Iraq. Altri importanti eventi sono legati alla crisi finanziaria iniziata negli Stati Uniti nel 2007 e alla successiva recessione mondiale, al disastro nucleare di Fukushima nel 2011, alla crisi del debito sovrano e dell'eurozona. Inoltre, sono tutt'ora in atto, a livello mondiale, le ripercussioni comportate dalla terribile pandemia di Covid-19 iniziata nel 2020 e l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia nel febbraio 2022.

Questi sono solo alcuni esempi di eventi che hanno determinato cambiamenti profondi e duraturi come anche un nuovo modo di vivere, di interagire e di socializzare.¹⁵

A fronte di questi significativi avvenimenti, come accennato in precedenza, è necessaria una transizione della concezione della figura dello psicologo da professionista associato alla cura di psicopatologie a quella in cui è dedito all'aiuto e al sostegno di chi sente la necessità di un supporto emotivo. Questa transizione è resa difficile innanzitutto da resistenze di tipo culturale, legate alla delicatezza del disagio mentale, che a differenza di quello fisico porta spesso con sé stigma, scrupoli e ritrosie, oltre che un certo senso di vergogna da parte degli utenti. Per superare queste opposizioni appare opportuno operare azioni di *awereness* che presentino lo psicologo come una figura ad ampio spettro di azione, che possa realizzare interventi di supporto al benessere individuale e collettivo, quali ad esempio quelli che vengono descritti nel presente lavoro, e non solo di stampo clinico.

Un'altra barriera all'azione dello psicologo può essere di tipo economico, nel senso che l'azione del professionista viene spesso relegata a quegli utenti e ai quei settori che possono disporre di una certa disponibilità economica. Occorre invece passare ad una organizzazione degli interventi che renda possibile per gli utenti concepire lo psicologo come

un operatore che offre un servizio disponibile e continuativo, una costante figura di riferimento, una possibilità alla quale rivolgersi non solo per necessità ma come sana abitudine, a scopo non solo di rimedio o riparazione ma di prevenzione.

In questa prospettiva, gli interventi in ambito scolastico possono rappresentare un formidabile mezzo per veicolare sia il primo sia il secondo messaggio, superando le resistenze di accesso ai servizi offerti dallo psicologo storicamente presenti nel contesto italiano.¹⁶

A queste considerazioni generali si devono aggiungere le specificità legate all'emergenza sanitaria, dovuta alla recente pandemia, che ha avuto ripercussioni drammatiche sul contesto educativo e scolastico.

La scuola rappresenta il primo luogo in cui i bambini e gli adolescenti cercano aiuto e la chiusura delle scuole, durante i primi mesi della pandemia, non può non aver comportato un impatto anche duraturo sulla salute e sul benessere psicologico degli studenti. Nella seconda metà del 2020 la sfida per la scuola è stata non solo quella di garantire la continuità dell'apprendimento, grazie alla didattica a distanza (DAD), ma soprattutto quella di tutelare il diritto allo studio delle studentesse e degli studenti tenendo conto delle possibili differenze individuali nell'accesso alla formazione e nella capacità soggettiva di restare adeguatamente inseriti all'interno dei percorsi di studio. Durante

l'emergenza è stato chiesto alle scuole italiane di ri-organizzare in tempi stretti percorsi di apprendimento basati essenzialmente su dispositivi e tecnologie digitali a garanzia della continuità formativa, facendo emergere vulnerabilità e fragilità degli adulti, e non solo dei ragazzi e bambini. In questo contesto, il ruolo della scuola è critico nel garantire il benessere inteso nella sua accezione più complessa: l'attenzione alla salute e la messa in campo di azioni concrete può allora significare fornire un adeguato ascolto e supporto psicologico per tutto il personale scolastico e per gli studenti, come misura di prevenzione indispensabile per una corretta gestione dell'anno scolastico.

Tale considerazione diviene ancora più cogente alla luce della recente indagine promossa dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (Istituto Piepoli) che ha rilevato come almeno un italiano su due senta di avere bisogno di un supporto psicologico per affrontare preoccupazioni, ansie, stati depressivi e in generale difficoltà nel riprendere la propria quotidianità. Con la graduale successiva ripresa delle attività in presenza, è fondamentale garantire un'organizzazione che tuteli la salute fisica, psichica e sociale di tutti gli abitanti della scuola. Sulla base di una Convenzione tra Ministero dell'Istruzione e il Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi (CNOP), nel rispetto delle autorizzazioni previste, si è quindi de-

ciso di promuovere l'utilizzo dell'*expertise* dello psicologo nelle scuole. In tale contesto il CNOP, in collaborazione con il MIUR, ha previsto la realizzazione di azioni di sostegno psicologico per fronteggiare situazioni di insicurezza, stress e ansia dovute ad eccessiva responsabilità, così come timore di contagio, disagio nel rientro al lavoro in presenza, difficoltà di concentrazione per il personale così come per gli studenti. Inoltre, è stata ribadita l'importanza di supportare una comunicazione efficace all'interno di ogni istituzione scolastica e un monitoraggio costante del benessere psicologico di tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa.¹⁷

Una proposta di aiuto a queste diverse esigenze, rivolta a coloro che vivono il contesto scuola, è rappresentata dagli Sportelli di Ascolto qualificati come servizi di consulenza dal taglio educativo rivolti prevalentemente agli allievi, ai genitori e ai docenti che desiderano un confronto, un sostegno o informazioni rispetto a problematiche circa le dimensioni affettive e socio-relazionali, eventuali situazioni disfunzionali relative all'autostima, alla motivazione scolastica, nonché questioni inerenti all'orientamento nelle scelte personali. Questi sportelli rappresentano l'evoluzione dei CIC sorti all'interno della scuola secondaria di primo grado in ottemperanza dell'articolo 26 della già citata legge del 26 giugno 1990. Sebbene la normativa desse la possibilità

a ciascuna scuola di organizzare questi centri con ampi margini di autonomia, si possono evidenziare dei tratti comuni nell'adozione del paradigma sulla promozione della salute nella scuola, che ha orientato gli interventi da parte di "esperti" esterni. Al riguardo va sottolineato il ruolo attivo e le abilità di *counseling* dei professionisti a cui ci si rivolge mirate a promuovere un autentico modello di *empowerment* personale e organizzativo: ascolto attivo, sospensione del giudizio, capacità empatica nonché rispetto dei canoni deontologici. I CIC si caratterizzano inoltre per l'azione condivisa tra studenti, insegnanti, genitori, operatori e figure significative presenti all'interno della scuola o più in generale della rete sociale degli studenti stessi. Particolare importanza svolge la relazione d'ascolto, che si instaura all'interno di un set predefinito e specifico, da utilizzare quando necessario, in supervisione permanente. Le finalità più generali che orientano questa complessa operatività prevedono di lavorare sui fattori di protezione degli studenti, stimolando le loro capacità e risorse, adottando criteri di ricerca, anche in senso clinico, psicosociale o comunitario, a partire dai contenuti del narrarsi che il giovane adolescente produce nello scenario del *counseling* o dell'ascolto. Lo spazio dell'ascolto assume una determinata configurazione, definendo quindi all'interno dei CIC e degli Sportelli non solo un luogo, ma anche un modo di

intervenire e partecipare alla vita della scuola, una forma propria della comunità scolastica in cui opera.¹⁸

2. L'esperienza dello "Sportello Amico" in alcune scuole secondarie di primo e secondo grado di Roma

Come mostrato nella prima parte dell'articolo, la scuola, seconda agenzia educativa dopo la famiglia, ha un importante ruolo nella promozione del benessere scolastico e nella prevenzione del disagio negli alunni, favorendo non solo i processi di apprendimento ma anche lo sviluppo delle loro potenzialità, specialmente in un periodo complesso come quello attuale.¹⁹

In un precedente articolo è stato descritto un modello di servizio di orientamento all'interno della scuola basato su un approccio umanistico integrato.²⁰ In questo contributo vengono descritte ulteriori iniziative volte a promuovere, proprio nell'ottica delineata nelle sezioni precedenti, la salute e il benessere psicologico in ambito scolastico. In accordo con i principi che guidano l'azione educativa, secondo il metodo salesiano, queste attività fanno parte integrante della proposta finalizzata ad accompagnare nel continuo la crescita e la maturazione psicologica dello studente nella sua globalità.

Ponendo attenzione a questa prospettiva preventiva, alcuni docenti psicologi dell'educazione della Facoltà «Auxilium» conducono, da or-

mai 17 anni, presso una scuola secondaria di primo e secondo grado di Roma, uno spazio d'ascolto denominato "Sportello Amico". Il servizio è rivolto a tutte le figure che vivono il contesto scuola, non solo gli alunni ma anche i docenti, i genitori e il personale ATA, che sentono il desiderio di confrontarsi con un esperto riguardo alla propria esperienza scolastica e/o ai bisogni di natura emotivo-affettiva, socio-relazionale e dell'apprendimento. È un servizio di consulenza che si configura pertanto come uno spazio di ascolto e di orientamento sulle criticità che possono emergere nel contesto affettivo, relazionale e nell'ambito dell'esperienza scolastica.

L'azione dello "Sportello Amico" è rivolta a promuovere il benessere e a prevenire il disagio della persona che vi si rivolge offrendo un'esperienza di attenzione e di accoglienza libera da giudizi; l'utente attraverso i colloqui individuali in un *setting* congruo e rispettoso degli obblighi di riservatezza, ha la possibilità di affrontare le proprie difficoltà relazionandosi in modo aperto con uno psicologo specializzato. In questo senso, lo Sportello svolge un'azione preventiva primaria: il suo obiettivo non è dunque terapeutico ma di promozione dello "stare bene a scuola e fuori dalla scuola" condizione questa indispensabile per un apprendimento e una crescita ottimali. Lo psicologo a scuola "non cura" ma aiuta ad affrontare con efficacia ogni situazione

che lo studente porterà a consultazione, valutando in alcuni casi la necessità di convocare i genitori.²¹

Di seguito verrà descritta, in modo dettagliato, questa esperienza di Sportello di Ascolto, la cui qualificazione “Amico” è stata scelta per sottolineare come l’ascolto del professionista sia attento, interessato e vicino ai bisogni della persona.

2.1. Finalità, destinatari, aree d'intervento e struttura del servizio

Come già anticipato, il servizio di “Sportello Amico” si apre all’ascolto di tutti gli allievi, i docenti, i genitori e il personale ATA,²² che desiderino confrontarsi su specifici argomenti che investono i diversi aspetti cognitivi, socio-relazionali, affettivo-motivazionali della vita personale e scolastica, soprattutto in relazione ai bisogni tipici dei preadolescenti, degli adolescenti e dei giovani. La finalità del servizio, non essendo né diagnostica né terapeutica, ma preventiva, si propone di favorire il miglioramento della qualità della vita del singolo individuo. Questa finalità si realizza mediante la creazione di uno spazio di ascolto attivo e di confronto con alcuni esperti, attraverso la cui mediazione il soggetto perviene alla consapevolezza dei propri bisogni e alla eventuale riformulazione costruttiva delle proprie attese.²³

Gli alunni possono rivolgersi allo Sportello per un sostegno nella gestione di problematiche relative alle abilità affettive e socio-relazionali,

all’autostima, al senso di autoefficacia personale e collettiva, alla motivazione scolastica, alla metodologia di studio, all’orientamento nelle scelte personali e/o scolastico-professionali e alla formulazione di un progetto di vita. Per gli alunni minorenni è d’obbligo, al fine di poter usufruire del servizio di consulenza, presentare al Dirigente scolastico, il consenso informato firmato da entrambi i genitori in osservanza dell’art. 9 del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani.²⁴

Ai docenti è offerta la possibilità di un confronto sul piano psicologico/educativo e didattico, rispetto all’azione formativa attuabile in risposta a specifici bisogni di singoli allievi o per il miglioramento del clima classe.²⁵

Le famiglie possono trovare presso lo “Sportello Amico” la possibilità di esprimere in un ambiente professionale, accogliente e discreto, le proprie esigenze di confronto relativo ai diversi aspetti, non necessariamente problematici, connessi alla naturale gestione del ruolo genitoriale.

Il personale amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA) della scuola può rivolgersi allo “Sportello Amico” per ricevere un supporto nell’individuare e/o potenziare le abilità di gestione dello stress correlato a diversi fattori tra i quali: la conduzione quotidiana dei molti e complessi incarichi lavorativi, le relazioni spesso conflittuali con dirigenti e colleghi.

La strutturazione del servizio prevede un’attivazione a cadenza settimanale al fine di far fronte alla crescente ri-

chiesta, soprattutto da parte dei/delle ragazzi/e, con un evidente orientamento della domanda di aiuto nell'ambito affettivo-relazionale. Pertanto, lo Sportello è attivo tutte le settimane, durante l'orario scolastico dal mese di ottobre al mese di maggio per la durata di 3 ore per ogni mattinata. Nella giornata sono previsti sei colloqui della durata di 30 minuti con uno psicologo e, previa raccolta di prenotazioni, si provvede alla presenza di un professionista esperto in difficoltà scolastiche e disturbi dell'apprendimento.

Il sistema di prenotazione dei colloqui, concordato con la scuola, si differenzia in base alle diverse tipologie di utenti. Gli insegnanti, i genitori e il personale ATA possono accedere al servizio inviando la richiesta di colloquio psicoeducativo tramite posta elettronica direttamente alla referente responsabile del servizio. Gli studenti possono accedere allo Sportello prenotandosi in modo autonomo attraverso un modulo di iscrizione denominato "Parlane con noi", nel quale indicano nome, cognome e classe; il modulo è reperibile in un luogo riservato all'interno di un'aula predisposta appositamente per i colloqui psicologici. Il servizio prevede, inoltre, periodicamente, un feedback verbale o tramite posta elettronica tra i professionisti dello Sportello e il Dirigente scolastico rispetto all'andamento generale dei colloqui. Alla fine dell'anno scolastico l'Équipe redige una relazione sintetica conclusiva del servizio,

rispettosa dei criteri di riservatezza, che verrà posta all'attenzione esclusiva del Dirigente scolastico.

2.2. Considerazioni sul servizio di "Sportello Amico" nel periodo di emergenza sanitaria dovuta al Covid-19

In linea con quanto stabilito dal già citato protocollo d'intesa sottoscritto il 09/10/2020 tra il Ministero dell'Istruzione (MIUR) e il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi (CNOOP), in merito all'importanza di garantire un supporto psicologico al personale scolastico, agli studenti e alle famiglie, per far fronte a traumi e disagi derivati dall'emergenza sanitaria Covid-19,²⁶ gli esperti dello "Sportello Amico", hanno continuato a svolgere regolarmente durante gli anni scolastici dominati dalla pandemia, il loro servizio di consulenza psicologica ed educativa agli studenti, ai docenti, ai genitori e al personale ATA della scuola; quando non è stato possibile fornire il supporto in presenza si è ricorsi alla modalità *online*. In questo delicato momento storico l'attività di Sportello si è confermata come uno spazio di confronto utile ed efficace per i/le ragazzi/e, per le diverse problematiche per le quali possono aver bisogno del sostegno di un esperto. Allo stesso modo si è registrata un'affluenza significativa anche dei genitori e degli insegnanti che hanno espresso il desiderio di avere un confronto con degli esperti soprattutto allo scopo di essere accompagnati

nel sostenere lo sviluppo dei/delle ragazzi/e ai tempi del Covid-19.

A titolo esplicativo, di seguito vengono descritte le motivazioni che hanno portato i diversi utenti a manifestare la richiesta di aiuto presso lo “Sportello Amico” in questi due ultimi anni. La descrizione si basa sull’analisi delle schede personali, compilate dagli esperti durante ogni colloquio, dalla quale è stata ricavata una categorizzazione delle problematiche emergenti che, come sarà evidente, riguardano prevalentemente le dimensioni emotiva, affettiva e relazionale:

- difficoltà legate alla gestione dei vissuti spiacevoli correlati all’emergenza sanitaria Covid-19 e, in particolare, al distanziamento sociale e all’incertezza legata alla malattia con la conseguente richiesta di aiuto nel fronteggiare emozioni quali: ansia, paura, preoccupazione, senso di solitudine;
- richiesta di aiuto nella relazione con i compagni di classe e con i pari in generale;
- richiesta di aiuto nella relazione con i genitori (gestione dei propri spazi e dei tempi di studio, gestione delle conflittualità);
- gestione del rapporto con gli insegnanti;
- difficoltà di concentrazione e di attenzione correlate alle lezioni scolastiche svolte in DAD;
- richiesta di un confronto circa la scelta della scuola secondaria di secondo grado;
- aiuto nell’elaborazione del lutto per

la perdita di persone care avvenuta spesso in seguito al Covid-19;

- gestione di emozioni spiacevoli legate a situazioni di separazione e di conflittualità tra i genitori;
- difficoltà nel fronteggiare le frustrazioni correlate all’apprendimento e al successo scolastico.

In particolare, in relazione alla sfera emotivo-relazionale, i/le ragazzi/e hanno espresso il bisogno di essere aiutati ad affrontare emozioni spiacevoli quali la paura della malattia, la tristezza legata al distanziamento sociale, la rabbia e la frustrazione dovute al cambio delle proprie abitudini di vita in seguito alle restrizioni contenitive del virus.

Nell’area socio-relazionale è emerso il bisogno, da parte dei/delle ragazzi/e, di ricevere un sostegno. Nella gestione del rapporto con i compagni di classe/scuola, gli insegnanti e con la famiglia. Per quanto riguarda la relazione con i coetanei, il disagio più importante appare correlato alla difficoltà a fronteggiare i conflitti e le critiche all’interno del gruppo classe e i nuovi comportamenti dovuti al distanziamento sociale. Inoltre, diversi alunni hanno mostrato un disagio nella gestione di comportamenti negativi e/o non condivisi concretizzati all’interno dell’ambiente scolastico da parte dei propri compagni. In risposta a queste esigenze, i/le ragazzi/e hanno chiesto di essere aiutati a trovare nuove modalità di rapporto basate su una comunicazione assertiva; hanno mani-

festato il bisogno di confrontarsi rispetto alle relazioni interpersonali extra-scolastiche. Altre richieste degli alunni sono state legate all'esigenza di trovare strategie per mantenere costante l'attenzione e la concentrazione durante le lezioni in DAD e potenziare una metodologia di studio efficace per affrontare il carico di studio che aumenta con l'avanzare del livello di scolarità.

I bisogni che i/le ragazzi/e nutrono rispetto al mondo adulto (genitori e insegnanti) sono comuni alla fascia d'età compresa tra gli 11 e i 14 anni per quanto attiene il rapporto con i genitori, soprattutto nei casi di separazione. Appare chiaro l'emergere nei/nelle ragazzi/e di un conflitto tra il bisogno di protezione, sostegno, attenzione e cura e il desiderio di sperimentare le proprie capacità, di avere dei propri spazi e la propria autonomia. Questo conflitto, tipico della tappa evolutiva che i/le ragazzi/e stanno attraversando, può generare emozioni e sentimenti ambivalenti che difficilmente riescono a comprendere e a gestire in modo appropriato. A partire da questo conflitto, la richiesta che più di frequente i/le ragazzi/e hanno presentato durante i colloqui è stata quella di essere aiutati a capire cosa stesse succedendo nel rapporto con i genitori e cosa si potesse fare per "stare meglio". Tali problematiche diventano particolarmente rilevanti nei casi in cui i/le ragazzi/e si trovano a dover operare una ristrutturazione della sfera affet-

tiva, ma anche una nuova collocazione spazio-temporale, a causa della separazione dei genitori e un eventuale confronto con il nuovo partner di uno o di entrambi i genitori.

Lo spazio dello Sportello, inoltre, è stato vissuto dai/dalle diversi/e ragazzi/e, come uno spazio protetto in cui poter esprimere liberamente la sofferenza per la perdita di una persona cara. Nonostante il servizio non abbia finalità terapeutiche, il contenimento e l'ascolto del dolore legato a un lutto ha permesso a diversi/e ragazzi/e di lasciar emergere il disagio e di iniziare il processo di elaborazione della perdita.

I genitori che si sono rivolti allo "Sportello Amico" hanno espresso prevalentemente le seguenti richieste:

- essere accompagnati nell'individuare modalità più funzionali di interazione con i propri figli;
- essere orientati circa la gestione di alcuni atteggiamenti di scarsa autostima, le difficoltà emotive e comportamenti tendenzialmente aggressivi dei figli;
- ricevere indicazioni educative rispetto al rendimento scolastico;
- avere un confronto in merito alle difficoltà di inserimento e integrazione del figlio nel gruppo classe.

I docenti hanno espresso la necessità di confrontarsi sia in relazione alle problematiche emergenti nel gruppo classe, sia rispetto al rapporto tra colleghi e genitori, come anche relativamente alla possibilità di attivare

metodologie innovative in grado di risvegliare negli alunni motivazione, attenzione e spirito di gruppo.

Il contributo dei docenti e del personale ATA si è rivelato prezioso soprattutto per aver segnalato tempestivamente le difficoltà emotive riscontrate nei singoli alunni.

Lo “Sportello Amico”, nell’ottica della promozione del benessere e prevenzione del disagio in ambito scolastico, ha rappresentato dalla sua prima attivazione fino ad oggi un prezioso servizio attraverso il quale è possibile intercettare precocemente difficoltà affettivo-relazionali e dell’apprendimento degli alunni e, in alcuni casi, proporre un approfondimento diagnostico attraverso l’invio delle famiglie presso strutture pubbliche e/o private di competenza.²⁷

Conclusioni

Questo articolo ha avuto come obiettivo la descrizione di un’esperienza di consulenza psicoeducativa realizzata nella scuola, svolta in accordo con i principi che guidano l’azione educativa secondo il metodo salesiano. In ottica preventiva, si fa riferimento nello specifico al servizio di Sportello di Ascolto visto come strumento che mira alla promozione del benessere psicologico di tutte le figure coinvolte nell’istituzione scolastica: allievi, docenti, genitori e personale ATA. Il lavoro è stato guidato dalla pratica professionale che alcuni docenti psicologi dell’educazione della Facoltà «Auxilium»

realizzano, da ormai 17 anni, presso una scuola secondaria di primo e secondo grado di Roma.

La prima parte del contributo ha introdotto, in linea teorica, i concetti di benessere e di prevenzione, successivamente contestualizzati nella realtà della scuola. Sono state esaminate le figure professionali coinvolte e le relative aree di intervento, delineando inoltre le principali norme in ambito nazionale che ne regolano, purtroppo ancora in maniera frammentaria, l’azione.

Il cuore del lavoro è stato sviluppato nel punto 2, all’interno del quale si è riportata l’esperienza di consulenza psicoeducativa in una scuola secondaria di primo e secondo grado di Roma, attraverso l’attivazione di uno Sportello di Ascolto denominato “Sportello Amico”. Si auspica che la descrizione di questo servizio abbia fatto emergere la preziosa opportunità, che gli Sportelli di Ascolto nella scuola offrono per la promozione della qualità della vita degli studenti, delle famiglie e degli insegnanti, favorendone il benessere psicofisico, il successo scolastico nonché il miglioramento delle capacità relazionali.

NOTE

¹ Gildo Iacoviello è Psicologo dell’Educazione,

esperto nella progettazione, valutazione e gestione di interventi psicoeducativi in ambito scolastico e familiare per l'infanzia, la preadolescenza e l'adolescenza. Nella scuola secondaria di primo e secondo grado collabora nella progettazione e realizzazione di interventi di orientamento scolastico e professionale.

Manuela Scendoni, psicologa e psicoterapeuta, è docente invitato per il *Laboratorio di Tecniche Psicodiagnostiche Strutturate I* e tutor per gli studenti iscritti al secondo anno della Laurea Magistrale in Psicologia dell'Educazione, presso la Pontificia Facoltà di Scienze dell'Educazione «Auxilium». Esperta di Orientamento Scolastico e Professionale dal 1997.

Elisabetta Straffi, psicologa e psicoterapeuta, è docente invitato di *Tecniche Psicodiagnostiche Strutturate I e II* e Supervisore-tutor per gli studenti iscritti al secondo anno della Laurea Magistrale in Psicologia dell'Educazione presso la Pontificia Facoltà di Scienze dell'Educazione «Auxilium». Esperta di Orientamento Scolastico e Professionale dal 1997. Si ringraziano per la preziosa collaborazione, nella raccolta di alcune documentazioni attinenti alla prima parte dell'elaborato, le dottoresse in Psicologia dell'Educazione e tirocinanti post-lauream Giulia Gagliardi e Giorgia Gentile.

² Cf MARZOCCHI Gian Marco - TOBIA Valentina, *QBS 8-13. Questionari per la valutazione del benessere scolastico e identificazione dei fattori di rischio*, Trento, Erickson 2015, 11-16.

³ Cf MIGANI Cinzia (a cura di), *Dal disagio scolastico alla promozione del benessere*, Roma, Carocci Editore 2004, 41-43.

⁴ Cf PIPPARD John, *Social and preventive psychiatry*, in *The British Journal of Psychiatry* 111(1965)474, 452-453.

⁵ OMS, *The Ottawa Charter for Health Promotion*, Ottawa 1986.

⁶ Cf AZIENDA USL TOSCANA, *Salute e Benessere a scuola*, Firenze 2019.

⁷ Cf Legge 22 dicembre 1975, n. 685. *Aggiornamento, modifiche ed integrazioni della legge 22 dicembre 1975, n. 685, recante disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza*, in *Gazzetta Ufficiale* n. 147 del 26 giugno 1990.

⁸ Cf Decreto Legislativo 16 aprile 1994, n. 297.

Testo Unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado, in *Gazzetta Ufficiale* n. 115 del 19 maggio 1994.

⁹ Cf Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275. *Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59*, in *Gazzetta Ufficiale* n. 186 del 10 agosto 1999.

¹⁰ Cf MIGANI (a cura di), *Dal disagio scolastico* 45-49.

¹¹ L'Albo degli psicologi prevede la distinzione tra Sezione A, destinata a chi ha completato il percorso di studi magistrale, e Sezione B, per gli studenti che hanno conseguito il titolo triennale.

¹² Cf CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE DEGLI PSICOLOGI, *Area di pratica professionale: Psicologia dell'Educazione. Lo Psicologo dell'educazione*, in https://www.psy.it/lo_psicologo/aree_pratica/psicologo_educazione.pdf 5 (20-03-2021).

¹³ Cf D'AMATO Rik Carl (e coll.), *The history of school psychology: Understanding the past to not repeat it*, in BRAY Melissa A. - KEHLE Thomas J. (Eds.), *Oxford library of psychology. The Oxford handbook of school psychology*, Oxford University Press 2011, 9-46; DOSSENA Federica, *La psicologia scolastica in Italia e in Europa*. Atti della Giornata di Studio "Psicologia scolastica e approccio psicoanalitico", Milano, Mimesis Edizioni 2016, 46-72; CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE PSICOLOGI, *Newsletter n. 16 - La Psicologia nella Scuola: approvato il protocollo CNOP/Ministero Istruzione*; MORGESE Marina, *Firmato il Protocollo per l'assistenza psicologica nelle scuole tra Ministero dell'Istruzione e Consiglio Nazionale Ordine Psicologi*, in *State of Mind* 14 ottobre 2020; CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ORDINE PSICOLOGI, *La Psicologia nella scuola: un passo avanti decisivo - Approvato il Protocollo CNOP/Ministero Istruzione*, 28 settembre 2020; cf Legge 15 maggio 1997, n. 127. *Delega al governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa*, in *Gazzetta Ufficiale* n. 63 del 17 marzo 1997.

¹⁴ Per la *Proposta di legge C. 3121* presentata il 18 maggio 2021 - abbinata con C. 1413, C.

3365, cf <https://www.camera.it/leg18/126?leg=18&idDocumento=3121>.

¹⁵ Cf MAGNANI Marco, *L'onda perfetta. L'arte di cavalcare l'onda del cambiamento*, Milano, *Il Sole 24 Ore* 2022.

¹⁶ Cf PAROLIN Laura, *Psicologia e prevenzione*, in *Psicologia contemporanea* (2022)287, 105-110.

¹⁷ Cf CNOP, *Linee di indirizzo per la promozione del benessere psicologico a scuola*, in <https://www.psy.it/protocollo-scuola> (07-07-2022).

¹⁸ Cf MIGANI, *Dal disagio scolastico* 101-111.

¹⁹ Cf MARIANI Ulisse, *Educazione alla salute nella scuola. Costruzione del benessere e prevenzione del disagio*, Trento, Erickson 2001, 15-20.

²⁰ Cf IACOVIELLO Gildo - SCENDONI Manuela - STRAFFI Elisabetta, *Modello e pratiche di un percorso di orientamento nella scuola basato su un approccio umanistico integrato*, in *Rivista di Scienze dell'Educazione* 59(2021)3, 390-405.

²¹ Per un ulteriore approfondimento delle tematiche attinenti agli interventi di prevenzione nella scuola si consiglia il seguente testo: CORNOLDI Cesare - MOLINARI Luisa, *Lo Psicologo scolastico. Competenze e aree d'intervento*, Bologna, Il Mulino 2019.

²² Cf MARIANI, *Educazione alla salute nella scuola* 181.

²³ Cf PETTER Guido, *Lo Psicologo nella scuola. Ciò che fa, ciò che potrebbe fare*, Milano, Giunti 2010, 226-241.

²⁴ Cf CORRADINI Antonella, *Elementi di etica e deontologia per psicologi*, Roma, Carocci 2019.

²⁵ Cf PETTER, *Lo Psicologo nella scuola* 137-142.

²⁶ Cf CNOP, *Linee di indirizzo*.

²⁷ Cf MARIANI, *Educazione alla salute nella scuola* 172-176.