



Alla cortese attenzione del
Dirigente del Liceo Diaz di Ottaviano
Dott. S. Pesce

Relazione finale Progetto Sportello d'Ascolto anno scolastico 2019/2020

Dott.ssa Carmela Guerriero

Introduzione, normativa vigente e servizio

L'*adolescenza* è una specifica età del ciclo vitale di un soggetto e fa riferimento a un ampio spettro di modelli esplicativi (fisiologico, sociale, psicologico ecc.), tra loro intersecati e richiedenti un laborioso processo integrativo. Occorre considerare le vistose trasformazioni riguardanti l'area del corpo (immagine corporea, sessualità), il significato che l'adolescenza viene ad assumere nella società d'appartenenza, i nuovi traguardi cognitivi (l'acquisizione del "pensiero formale", i nuovi apprendimenti socioculturali), nonché il difficile compito di effettuare – ed elaborare – il processo di separazione dagli oggetti genitoriali primari, per affrontare la messa a punto della propria identità. Dal punto di vista psicoanalitico, è stata sottolineata la complessità del periodo adolescenziale, momento significativo di elaborazione di modelli e teorie riguardanti il mondo interno, la realtà esterna e il loro reciproco rapporto. Il lavoro che svolge l'adolescente è quello di abbandonare le rappresentazioni infantili di sé e le figure idealizzate dei genitori; si mette, dunque, alla ricerca per individuare e costruire una propria identità (*ricerca dell'identità*). Vi è accanto alla trasformazione dei propri valori, anche l'eccitamento legato alla scoperta della sessualità.

Tutto questo rende l'adolescenza un periodo particolarmente delicato e spesso vissuto con difficoltà, durante il quale numerosi fattori possono giocare un ruolo fondamentale nel determinare situazioni di sofferenza e/o rischio; pertanto anche da un punto di vista sociale lo Stato Italiano e vari altri enti si sono mossi a favore di una maggiore tutela e accompagnamento dell'età adolescenziale. Questo si è tradotto nella strutturazione di varie Leggi e Convenzioni; di seguito ritroviamo le più importanti in ordine cronologico:

L. n° 285/97: DISPOSIZIONI PER LA PROMOZIONE DI DIRITTI E DOPPORTUNITÀ PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

È istituito, presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, il Fondo nazionale per l'infanzia e l'adolescenza finalizzato a realizzare interventi nazionali, regionali e locali per favorire la promozione di diritti, qualità della vita, sviluppo, realizzazione individuale e socializzazione

dell'infanzia e dell'adolescenza, privilegiando l'ambiente ad esse più confacente ovvero la famiglia naturale, adottiva o affidataria.

D.G.R. n° 460/99: PROMOZIONE E TUTELA DELLA SALUTE DEGLI ADOLESCENTI

Promuovere la conoscenza dei comportamenti che hanno rilevanza per la salute umana, delle variabili psicologiche, relazionali, sociali, culturali, ambientali che influenzano i comportamenti a rischio e che rendono difficoltosa l'acquisizione di comportamenti sani, stimolando gli adolescenti ad analizzare i loro atteggiamenti e valori al fine di sviluppare capacità di valutazione e di autonomia.

PROTOCOLLO DI INTESA TRA MIUR & CNOP (Novembre 2018) PROMUOVERE IL BENESSERE A SCUOLA

Azione volte a promuovere la cultura della salute e del benessere nell'ambiente scolastico al fine di migliorare le condizioni di vita degli studenti prevenendo il disagio e il malessere psicofisico attraverso iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione.

Nell'anno scolastico 2019/2020 è stato riattivato, per il secondo anno di seguito, lo Sportello d'ascolto psicologico dal mese di Dicembre 2019 al mese di Febbraio 2020 (interrotto a causa dell'emergenza Covid-19). L'attività è stata svolta per due giorni alla settimana, uno per ciascuna sede, dalle 8.30 alle 13 e talvolta, per il numero crescente di richieste fino alle 14. La scelta di distribuire gli incontri nella suddetta modalità è stata fatta in base al numero di studenti presenti in ciascuna.

Finalità

Il Servizio è stato attivato per fornire ascolto, accoglienza, orientamento, informazione, sostegno alla crescita in una fase delicata di vita quale l'adolescenza. Le attività sono state finalizzate alla promozione del benessere e alla prevenzione di situazioni di disagio.

Il servizio offerto si articola su quattro livelli:

1. **Il Sostegno:** problemi relazionali, familiari, affettivi, evolutivi d'identità e di disciplina; problematiche connesse all'apprendimento (scarsa concentrazione, mancanza di motivazione e calo del rendimento; difficoltà legate all'ansia; disagi psicologici dovuti a traumi, malattie, eventi stressanti).
2. **L'orientamento:** nelle fasi di crisi evolutiva, nella scelta scolastica e professionale;
3. **Lo Sviluppo:** di risorse, potenzialità, abilità e competenze personali e relazionali; della motivazione all'apprendimento, della capacità di studio e di concentrazione;
4. **Prevenzione del rischio e del disagio adolescenziale**

Fase preliminare: richiesta del servizio, organizzazione e comunicazione

Il servizio è stato posto in essere su richiesta del Dirigente per l'attenta osservazione della necessità degli studenti di avere uno spazio d'ascolto. Per ognuna delle due sedi è stato individuato un professore di riferimento al quale gli studenti potessero rivolgersi per richiedere una prenotazione allo sportello e o informazioni. Dopo un incontro conoscitivo e organizzativo, si è ritenuto necessario informare gli studenti e le famiglie tramite apposita pubblicazione sul sito della scuola. Inoltre, sono state svolte due giornate informative in cui è stato presentato il servizio all'interno

delle classi offrendo agli studenti la possibilità di chiedere approfondimenti e informazioni riguardanti gli aspetti tecnici relativi allo sportello (tempi e modalità), nonché di conoscere direttamente la psicologa responsabile del servizio (Dott.ssa C. Guerriero). L'informazione relativa al servizio è stata diffusa anche attraverso volantini presenti nella scuola.

Il servizio

Lo sportello di ascolto rivolto esclusivamente agli alunni si è strutturato utilizzando un setting individuale, questo per favorire la libertà di espressione degli adolescenti, e in particolare degli adolescenti in difficoltà. Tale setting, infatti, garantisce l'assoluta riservatezza e confidenzialità, l'intimità del rapporto tra psicologo e utente e soprattutto la sicurezza e la protezione permesse da questo tipo di organizzazione. Lo psicologo è stato presente per un giorno a settimana in entrambe le sedi, offrendo la possibilità ad ognuno degli adolescenti di poter svolgere 4/6 incontri; per i minorenni si è resa necessaria la firma del consenso informato da parte di entrambi i genitori. È stato interessante notare come le sedi abbiano risposto in modi e tempi differenti al servizio offerto. Nella sede secondaria, come lo scorso anno, gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati da subito numerosi mostrando fin dall'inizio il desiderio di esprimersi attraverso lo sportello; diversa è stata la situazione nella sede principale in cui vi è stata un'iniziale carenza di richiesta del servizio da parte degli studenti, probabilmente legata ad un atteggiamento più diffidente e o di timore. Tale situazione è cambiata successivamente all'inserimento di una scatola chiusa, in zona segreteria, attraverso la quale gli studenti hanno potuto prenotare l'accesso al servizio lasciando un bigliettino con Nome Cognome e classe. Grazie a questo le richieste sono divenute via via più numerose.

Dati

Gli studenti ricevuti sono stati 25, il numero in questione è molto più ridotto rispetto ai dati dello scorso anno (oltre 50 studenti ricevuti in 5 mesi). Bisogna tener presente che in seguito all'emergenza Covid-19 non è stato possibile effettuare i nuovi primi incontri prenotati. Pertanto se si considera che i dati in questione si riferiscono al periodo di tempo da Dicembre 2019 a Febbraio 2020 è facilmente riscontrabile un aumento percentuale dell'utenza rispetto all'anno scolastico precedente. Possiamo quindi ritenerci soddisfatti del servizio offerto.

Tematiche emerse

La tematica ricorrente è stata la ricerca di identità in linea con la fase di transizione che vivono ed esperiscono gli adolescenti. Ricorrenti sono state le manifestazioni di ansia associate alla crescita, alle dinamiche familiari, alle relazioni sentimentali e amicali e alla sessualità. È stato inoltre riportata con una certa frequenza una forte sofferenza legata a temi quali la solitudine, la paura della morte, traumi recenti, preoccupazione per il futuro. Alcuni ragazzi sperimentano uno scarso dialogo con le figure di riferimento. Le difficoltà nel rendimento scolastico sono state riportate con bassa frequenza e in quasi tutti i casi sembrava essere la conseguenza di altre problematiche piuttosto che il tema centrale. Le relazioni con i pari sono state più volte argomento centrale degli incontri, riportate talvolta come risorsa positiva e talvolta come causa di disagio e sofferenza.

In sintesi le tematiche possono essere così indicate:

- Difficoltà relazionali e comunicative con figure di riferimento;
- Difficoltà con i pari;
- Affettività;
- Sessualità
- Orientamento
- Ansia e incurezza;
- Cali umorali ;
- Difficoltà di adattamento;
- Ricerca di identità

Senise (1989), a tal proposito, fa presente che le difficoltà che possono insorgere nella relazione adolescente/psicologo sono inerenti alla situazione mentale del giovane paziente, caratterizzata da due processi strettamente interconnessi: i processi di *separazione* e quelli di *individuazione*. I primi comportano una trasformazione progressiva dei legami affettivi infantili, determinando possibili vissuti di perdita. I secondi sono collegati alla nuova potente forza degli impulsi, dei desideri, delle emozioni e alla capacità di orientare il proprio pensiero in molteplici direzioni, alla ricerca di una propria autonomia.

Aree di miglioramento

In una valutazione complessiva del servizio è importante sottolineare quali sono gli aspetti che possono essere migliorati in futuro. In primis la stanza, il luogo fisico potrebbe favorire una maggiore accoglienza se stabile, colorato e non oggetto di interruzioni e o intrusioni. La stanza diversa permette di creare anche nello studente l'idea di entrare in un posto che non è uguale alla sua aula e ciò favorisce la creazione di una relazione. Prevedere un giorno in più per dare la possibilità di accogliere le richieste senza far attendere troppo gli studenti. Preventivare degli incontri con il corpo docenti per informare adeguatamente anche loro del servizio e per favorire la creazione di un lavoro di rete.

Risultati e conclusioni

Premesso che con il termine risultato non si fa riferimento in questo caso ad un obiettivo quantitativo ma qualitativo/valutativo dell'andamento del servizio, posso ritenere che vi sia stata una buona risposta da parte degli studenti. Con gli studenti con i quali ho avuto la possibilità di terminare il ciclo di incontri, si è instaurata una buona relazione di fiducia, una buona alleanza, che ha permesso loro di sentirsi accolti e di poter esprimere le loro sofferenze e disagi. Ho potuto osservare, infatti, come primo risultato positivo il sollievo degli studenti nell'essere ascoltati e contenuti nelle loro angosce. Ciò è stato verbalizzato dagli adolescenti nel corso degli incontri. Un altro dato positivo è che la maggior parte dei ragazzi che hanno svolto il primo incontro, hanno proseguito con una buona motivazione. Inoltre la costruzione di una buona relazione ha dato loro la possibilità di acquisire consapevolezza riguardo loro stessi e strumenti aggiuntivi per comprendere la propria componente emotiva, nonché sé stessi.

Una considerazione ulteriore è rivolta al clima generale della scuola e al come questo servizio è stato accolto nel complesso. Ritengo che ci sia stata un'ottima predisposizione della scuola e ciò ha favorito e motivato gli studenti a partecipare. Vi è stata una particolare attenzione verso il servizio sia da parte del Dirigente che dei professori, hanno trasmesso e veicolato una sensibilità centrale verso le problematiche che gli studenti devono fronteggiare in questa età. In conclusione, l'istituto

scolastico si è mostrato collaborativo e rispettoso delle esigenze dei ragazzi, senza interferire ma facendo da contenitore a degli incontri protetti e riservati, ritrovando nella figura dell'operatore-psicologo un prezioso alleato per l'individuazione e la prevenzione dei rischi in età adolescenziale.

Si invia e si resta a disposizione
Ottaviano 28 Luglio 2020

Per contatti
Dott.ssa Carmela Guerriero
Cell: 3318575432

Dott.ssa Carmela Guerriero
Psicologo Clinico
Ordine Psicologi della Campania N.8044

Carmela Guerriero

