



ASSOCIAZIONE MEDICA - CONCORDIA  
MAGNA RES CRESCUNT  
ENTE TERZO SETTORE  
- ONLUS -

Alla cortese attenzione del  
Dirigente del Liceo A. Diaz  
Dott. Sebastiano Pesce

Via Ferrovia dello Stato, 26/28  
80044 – Ottaviano (NA)

**Oggetto: Relazione Progetto Sportello di Ascolto per alunni e docenti**

**Introduzione e Contesto Generale**

L'adolescenza è una specifica età del ciclo vitale di un soggetto e fa riferimento ad 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 per costruire la propria identità. 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. A tutto questo si aggiunge un altro elemento non meno rilevante relativamente al delicato periodo storico-sanitario che ha caratterizzato l'anno scolastico 2020/2021. L'emergenza sanitaria che stiamo attraversando ha messo a dura prova tutti. Ha generato un grado di stress piuttosto elevato nelle famiglie, colpendo in modo significativo sia i giovani che i meno giovani che hanno perso le proprie abitudini, il gruppo di scuola o di lavoro, la possibilità di frequentare l'attività sportiva abituale e di vedere gli amici o le persone care. Tutto quanto finora riportato ha determinato e ancor oggi determina un insieme molto rilevante di fattori di rischio, per gli adolescenti, e non solo, che interessano la salute mentale. Pertanto per l'anno scolastico 2020/2021 è stato riattivato, per il terzo anno di seguito, lo Sportello di Ascolto Psicologico per alunni e insegnanti. L'attività è stata svolta per un giorno alla settimana, in modalità online attraverso l'utilizzo dell'applicazione Meet di G Suite for Education, messa a disposizione dall'Istituzione Scolastica.

In un'ottica di prevenzione del disagio e di promozione del benessere, l'offerta di uno Sportello di Ascolto ha perseguito l'obiettivo di accogliere tutte le richieste tipiche di questa fascia evolutiva ed eventuali dubbi e preoccupazioni, nonché di aiutare adolescenti e insegnanti ad affrontare il difficile momento storico sanitario in cui ci siamo trovati. La presenza di uno Sportello, che accoglie i



ASSOCIAZIONE MEDICA - CONCORDIA  
MAGNA RES CRESCUNT  
ENTE TERZO SETTORE  
- ONLUS -

ragazzi in un momento evolutivamente delicato e controverso quale l'adolescenza, ha costituito una buona occasione per affrontare e risolvere problematiche inerenti la crescita, l'insuccesso e il bullismo, ma anche uno spazio, per alunni e corpo docenti, in cui fare prevenzione e sostegno rispetto alle situazioni di disagio e sofferenza legate all'emergenza Covid-19. Questo strumento ha, allo stesso tempo, rappresentato il primo contatto con una figura d'aiuto, costituendo, nei casi di situazioni più a rischio, quel collegamento verso una presa in carico più ampia e articolata all'interno di adeguate strutture territoriali.

### Finalità

Il Servizio è stato attivato per fornire ascolto, accoglienza, orientamento, informazione, sostegno alla crescita in una fase delicata di vita quale l'adolescenza, a sua volta inserita in un contesto storico-sanitario di grande rischio quale l'emergenza Covid-19. Le attività sono state finalizzate alla promozione del benessere e alla prevenzione di situazioni di disagio.

Il servizio offerto si è articolato su quattro livelli:

**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).

**L'orientamento:** nelle fasi di crisi evolutiva, nella scelta scolastica e professionale;

**Lo Sviluppo:** di risorse, potenzialità, abilità e competenze personali e relazionali; della motivazione all'apprendimento, della capacità di studio e di concentrazione;

**Prevenzione del rischio e del disagio:** Prevenzione primaria in ambito di disagio e sofferenza adolescenziale, tesa ad evidenziare i fattori che contribuiscono al manifestarsi del problema e delle condotte a rischio al fine di individuare e suggerire interventimirati; Prevenzione primaria e supporto in ambito di disagio e sofferenza derivati dall'emergenza Covid-19; Accoglienza di ansie, dubbi, incertezze, curiosità, angosce e timori relativi sia all'ambito delle relazioni familiari, socio-amicali e scolastiche, sia ai processi di crescita emotiva, fisica, cognitiva e alla percezione di sé; nonché all'emergenza sanitaria in corso.

### Fase Preliminare: Richiesta Del Servizio, Organizzazione e Comunicazione

Il servizio è stato posto in essere su richiesta del Dirigente in seguito all'attenta osservazione della necessità degli studenti e degli insegnanti di avere uno spazio d'ascolto. L'attivazione quindi è stata preceduta da un'attenta organizzazione e strutturazione di una sezione sul sito della scuola che riguardasse esclusivamente lo Sportello di Ascolto e a cui alunni e insegnanti potessero far riferimento per raccogliere informazioni relativamente al servizio.

Per garantire la continuità del progetto, nonostante l'Emergenza Covid-19, lo Sportello è stato organizzato in modalità online, fatta eccezione per casi e situazioni specifiche che hanno previsto incontri in presenza organizzati comunque seguendo le regole di sicurezza anti-contagio. È stata, quindi, creata una mail istituzionale utilizzata dalla responsabile del servizio, Dott.ssa Carmela Guerriero, con la finalità di



**ASSOCIAZIONE MEDICA - CONCORDIA**  
**MAGNA RES CRESCUNT**  
**ENTE TERZO SETTORE**  
**- ONLUS -**

permettere una repentina risposta alla richiesta di informazioni nonché garantire una gestione organizzata delle prenotazioni per gli utenti che ne facessero richiesta. Il servizio è stato inoltre pubblicizzato attraverso più modalità: apposite circolari diffuse in tutte le classi; pagina presente sul sito della scuola dedicata esclusivamente al servizio; creazione di un video sul canale YouTube della scuola; diffusione periodica di avvisi sulla piattaforma utilizzata da alunni e insegnanti per la DAD.

## **Il Servizio**

**Lo sportello di ascolto** rivolto ad alunni e insegnanti si è strutturato utilizzando un setting individuale, questo per favorire la libertà di espressione degli utenti e la privacy. Tale setting, infatti, garantisce l'assoluta riservatezza e confidenzialità, l'intimità del rapporto tra psicologo e utente e soprattutto la sicurezza e la protezione permessa da questo tipo di organizzazione. La prenotazione degli incontri è avvenuta previo invio di richiesta di accesso tramite mail istituzionale, per ciascun utente è stata creata una stanza online individuale a cui soltanto psicologo e richiedente hanno potuto avere accesso nell'ora e nel giorno concordati. Gli incontri online si sono svolti tutti di martedì pomeriggio in uno spazio orario che è andato dalle 14:00 alle 19:00 per tutto l'anno scolastico. Si è infine resa necessaria, in alcune particolari e delicate situazioni, l'organizzazione di incontri in presenza che si sono invece svolti sempre nella mattinata di Martedì. Lo psicologo è stato presente per un giorno a settimana, 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.

## **Andamento Del Servizio e Tematiche Emerse**

La risposta dell'Istituto Scolastico è stata immediata ed efficiente. L'informazione relativa all'attivazione del servizio si è diffusa con celerità tra alunni, insegnanti e famiglie e ciò ha favorito l'organizzazione e la comunicazione tra i vari attori coinvolti nel processo di attuazione della progettualità posta in essere. Il referente interno, Prof. Acconcia, responsabile del progetto insieme alla Dott.ssa Guerriero, ha coordinato l'organizzazione della piattaforma online e la diffusione dell'informazione. Anche i docenti di ciascuna classe hanno risposto positivamente all'attivazione del servizio collaborando alla sua pubblicizzazione tra gli alunni, ma anche mostrando una certa sensibilità e attenzione verso gli adolescenti che si sono mostrati più in difficoltà nel corso di questo anno scolastico e facilitando, per quest'ultimi, l'accesso al servizio. Sebbene vi siano differenze per ciascun utente, si è riscontrato un ottimo livello di partecipazione da parte di alunni e docenti. Le tematiche emerse sono state varie, tra queste si è certamente e prevedibilmente riscontrato un evidente disagio dovuto alla situazione d'emergenza da Covid-19, sia per i livelli elevati di sintomi ansiosi associati alla preoccupazione del contagio, sia per la deflessione dell'umore e l'aumento dei livelli di irritabilità. Il tema della perdita e della morte è stato presente e trasversale in ogni fascia d'età. Sono state comuni e molto diffuse le reazioni di ritiro e tendenza all'isolamento e comportamenti reattivi e oppositivi. In alcuni casi si è, pertanto, resa necessaria l'organizzazione di incontri in presenza con i genitori degli adolescenti valutati a rischio per informare, guidare e inviare alle strutture territoriali che potessero prendere in carico il caso. Altre tematiche ricorrenti sono state 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 stata inoltre riportata, con una certa frequenza, una forte sofferenza legata a temi quali la solitudine, la paura



**ASSOCIAZIONE MEDICA - CONCORDIA**  
**MAGNA RES CRESCUNT**  
**ENTE TERZO SETTORE**  
**- ONLUS -**

della morte, traumi recenti legati soprattutto all'esperienza di contagio da Covid-19, 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, sono sembrate 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:

Disagio dovuto alla situazione di emergenza da Covid-19;  
Isolamento e ritiro;  
Difficoltà relazionali e comunicative con figure di riferimento;  
Difficoltà con i pari;  
Affettività;  
Sessualità  
Orientamento  
Ansia e insicurezza;  
Cali umorali;  
Difficoltà di adattamento;  
Ricerca di identità

### **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 deputato agli incontri in presenza 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, collaborare, favorire il confronto e la creazione di un lavoro di rete.

### **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 e degli insegnanti. Con gli utenti 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 nell'essere ascoltati e contenuti nelle angosce. Ciò è stato verbalizzato soprattutto dagli adolescenti nel corso degli incontri. Un altro dato positivo è che la maggior parte degli utenti 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.



ASSOCIAZIONE MEDICA - CONCORDIA  
MAGNA RES CRESCUNT  
ENTE TERZO SETTORE  
- ONLUS -

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 la partecipazione. 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

Per contatti Dott.ssa Guerriero  
Opc n. 8044 – P.IVA 09628171218  
Tel +393318575432  
[dottressaguerriero@gmail.com](mailto:dottressaguerriero@gmail.com)  
PEC. [guerriero.carmela@psypec.it](mailto:guerriero.carmela@psypec.it)

Presidente Onlus Concordia Magna Res Crescunt Onlus  
Dott. Pasquale Contaldi

Psicologo Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Carmela Guerriero