

IL VILLAGGIO IN CITTA'
Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

Spett.le
Preside
Liceo Artistico Statale P. Candiani
Dott. Andrea Monteduro

e p.c.
referente Prevenzione Disagio
prof.ssa Agata Scrofani

Oggetto: Progetto Sportello d'Ascolto Psicologico – a.s. 2016/2017 – Relazione conclusiva

Alleghiamo alla presente la relazione conclusiva in merito al Progetto Sportello d'Ascolto Psicologico realizzato nell'anno scolastico 2016/2017, presso il Liceo Artistico P. Candiani di Busto Arsizio. Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Busto Arsizio, 6 giugno 2017

per Il Villaggio in città

la Psicologa
Dott.ssa Linda Schillaci

IL VILLAGGIO IN CITTA'

Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

Progetto Sportello d'Ascolto Psicologico - anno scolastico 2016/2017

Relazione conclusiva

Nell'anno scolastico 2016-2017 la dott.ssa Linda Schillaci, psicologa della Cooperativa Sociale Il Villaggio in città, ha realizzato per il sesto anno consecutivo il Progetto Sportello d'Ascolto Psicologico presso il Liceo Artistico P. Candiani di Busto Arsizio.

Il progetto, finanziato per un numero complessivo di **150 ore**, si è articolato in due differenti azioni:

- lo Sportello d'Ascolto Psicologico rivolto a tutti gli studenti, i genitori e gli insegnanti dell'Istituto;
- gli interventi con i gruppi-classe.

• Lo sportello d'Ascolto Psicologico

Lo Sportello d'Ascolto Psicologico è stato realizzato nel periodo ottobre 2016 - maggio 2017, con un'apertura settimanale, per un numero complessivo di **135 ore**.

Come da progetto lo Sportello, è stato rivolto a tutti gli studenti, i genitori e gli insegnanti dell'Istituto, e ha permesso, attraverso l'attivazione di uno spazio di counseling psicologico, di rispondere al bisogno di ascolto individuale rispetto a problematiche personali, scolastiche o familiari.

La metodologia proposta ha utilizzato la tecnica dell'ascolto attivo, promuovendo l'elaborazione critica dei vissuti problematici e l'individuazione di strategie risolutive, attraverso la valorizzazione delle risorse individuali e di sistema, e offrendo la possibilità di ri-attribuire significati nuovi ai problemi portati. In alcuni casi oltre al colloquio individuale, è stato offerto uno spazio di confronto e di mediazione tra gli studenti e gli adulti di riferimento, insegnanti o genitori.

L'affluenza registrata durante l'intero periodo di apertura è risultata piuttosto alta. In totale le frequenze ai colloqui sono state **279** e le persone che hanno fruito almeno una volta del servizio sono state **130**, così distribuite:

- **68 studenti** (20 di I, 14 di II, 18 di III, 10 di IV e 6 di V)
- **32 genitori** (16 di I, 5 di II, 4 di III, 5 di IV, 2 di V)
- **30 docenti** (14 di I, 5 di II, 6 di III, 4 di IV, 1 di V).

Come gli altri anni è stato ampiamente utilizzato lo strumento telefonico, quale strumento di integrazione e ottimizzazione del lavoro di sportello. Molti, infatti, sono stati i colloqui telefonici effettuati con i docenti e i genitori, oltre che con i servizi territoriali già di riferimento di alcuni studenti, o appositamente contattati per fare degli invii.

È stato, inoltre, consolidato e intensificato lo scambio privilegiato con la docente referente per lo sportello, quale figura di mediazione su alcune situazioni specifiche, e parte integrante del progetto stesso.

IL VILLAGGIO IN CITTA'

Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

Le principali **tematiche** emerse sono risultate in stretta connessione con le aree di vita fondamentali:

- **La famiglia:** *separazioni, conflittualità, trascuratezza/maltrattamento, discrepanza nelle aspettative o nelle scelte, paura di deludere;*
- **Le relazioni con i pari e col gruppo classe:** *difficoltà di integrazione, esclusione, conflittualità, forme esplicite di bullismo (prese in giro, insulti, isolamento, discriminazione, cyberbullismo);*
- **La scuola:** *l'andamento e il rendimento scolastico; difficoltà per forme di DSA non diagnosticate, disagio con i professori (relazione conflittuale, diagnosi funzionali o certificazioni non riconosciute, modalità compensative o dispensative non applicate);*
- **L'adolescenza:** *affettività, sessualità e orientamento sessuale, amicizia, cambiamenti fisici, emotivi e psicologici, identità in costruzione.*

L'intensità con cui tali tematiche sono state portate e trattate è stata proporzionale al livello di malessere e di disagio vissuto, percepito ed espresso.

Spesso in situazioni di disagio intenso si è evidenziata una manifestazione sintomatica importante, considerata dal soggetto fruitore dello sportello il problema in sé.

I **sintomi** espressi maggiormente sono stati: *ansia, ansia da prestazione, attacchi di panico, fobia scolare, disturbi del comportamento alimentare, comportamenti a rischio e auto lesivi (come la non alimentazione, l'uso e l'abuso di sostanze, il procurarsi tagli), perdita di interesse, isolamento e ritiro sociale, sbalzi d'umore.* In alcuni casi si è verificata la presenza di *forme sintomatiche allucinatorie e ossessive* di una certa gravità.

In presenza dei sintomi il lavoro si è focalizzato sul riconoscimento degli stessi e del loro significato all'interno della vita globale della persona, considerando il sintomo quale segnale di un disagio più profondo. Un'analisi puntuale della domanda e un approfondimento delle situazioni portate, infatti, hanno permesso la rilevazione di una stretta correlazione tra il sintomo espresso e il malessere vissuto nelle relazioni dei propri contesti di vita: famiglia, scuola, amici.

Come gli altri anni, quindi, è risultato fondamentale il lavoro di rete: oltre ai colloqui individuali con i ragazzi di analisi della domanda, elaborazione del problema e promozione di un sostegno psicologico, in molti casi sono state richieste o proposte forme di incontro o di mediazione con le altre figure adulte di riferimento appartenenti ai propri mondi vitali (genitori, docenti, familiari..).

I genitori, contattati inizialmente per telefono sono stati invitati allo sportello per un colloquio, in presenza dei figli o da soli, e nei casi di maggior gravità o malessere sono stati sollecitati a rivolgersi ai servizi territoriali di competenza per una diagnosi o una presa in carico psicologica o psicoterapeutica.

Anche quest'anno i servizi coinvolti principalmente sono stati la Neuropsichiatria Infantile e il Consultorio familiare e il numero degli invii è stato molto elevato.

In alcuni casi, purtroppo, alcuni ragazzi desiderosi di intraprendere un percorso psicologico presso il Consultorio, non sono stati compresi nel loro bisogno, né sostenuti e autorizzati dai loro genitori. In

IL VILLAGGIO IN CITTA'

Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

queste situazioni, lo sportello ha garantito un percorso di sostegno per alcuni mesi, fino al raggiungimento della maggiore età, e allo svincolo dal consenso genitoriale.

Gli invii sul territorio, spesso sono stati preceduti da un contatto telefonico e nella maggior parte dei casi, seguiti da aggiornamenti sull'esito dell'invio.

Inoltre, più degli altri anni, tante sono state le situazioni in cui segnali importanti di disagio scolastico hanno suscitato sospetti in merito a forme di DSA precedentemente non diagnosticate: in tutti questi casi le diagnosi hanno confermato i sospetti e reso possibile un lavoro di comprensione e accettazione della nuova situazione sia per i ragazzi coinvolti che per le loro famiglie, favorendo l'elaborazione del carico emotivo e del vissuto di incompetenza e inadeguatezza accumulato negli anni.

Anche il coinvolgimento dei docenti è stato elevato: nella maggior parte dei casi sono stati contattati allo scopo di essere informati in merito a situazioni di disagio e sofferenza personale o familiare vissuta dai propri studenti, situazioni dalle possibili ricadute entro il contesto scolastico, sia sul piano relazionale che del rendimento.

In alcuni casi invece l'intervento si è posto in termini di mediazione rispetto a situazioni conflittuali portate allo sportello, in particolare in merito a inadempienze dei docenti nell'uso di modalità compensative o dispensative per gli studenti con DSA. In queste situazioni è stata fondamentale la collaborazione con la docente referente di area che, informata delle varie problematiche, ha giocato un ruolo importante di mediazione con i docenti coinvolti.

Altre volte sono stati gli adulti stessi a rivolgersi direttamente allo sportello: i genitori per richieste di aiuto e mediazione riguardo a difficoltà relazionali con i propri figli, difficoltà di gestione dell'adolescenza emergente, difficoltà nell'apprendimento e nella relazione con i docenti; i professori invece per esprimere preoccupazione rispetto a forme di disagio rilevate tra i propri studenti, o per chiedere un consiglio su modalità e strategie di intervento.

Infine, diverse sono state anche quest'anno le situazioni particolari di ragazzi già in carico ai servizi specialistici: in questi casi è stato fondamentale un lavoro di raccordo con i diversi professionisti coinvolti (psicologi, educatori, assistenti sociali), attraverso telefonate o incontri di monitoraggio, svolgendo spesso un'azione di ponte e di passaggio di informazioni tra i servizi e la scuola.

• **Gli interventi in classe**

Gli interventi in classe sono stati realizzati tra dicembre 2016 e maggio 2017, con sei gruppi-classe, per un numero complessivo di **15 ore: IV SG, IV G, V F, III M, I M, I B.**

Gli incontri sono stati tutti concordati con uno o più docenti per classe, e sono stati progettati a partire dall'analisi del bisogno sottostante: nella maggior parte dei casi il disagio esplicito di uno o più studenti all'interno della classe ha portato alla definizione della richiesta di intervento.

In generale il lavoro si è focalizzato sull'osservazione e gestione delle ***dinamiche relazionali***, sia tra compagni che tra studenti e docenti, al fine di promuovere maggior benessere individuale e collettivo e di migliorare il clima presente.

IL VILLAGGIO IN CITTA'

Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

Nel concreto la proposta operativa si è articolata in uno o più incontri, rivolti al gruppo classe, e si è declinata in un'alternanza di attività e momenti di confronto e riflessione.

Le fasi del lavoro sono state le seguenti:

- Costruzione della rappresentazione individuale e collettiva del benessere e malessere percepito nella classe: "*Cosa significa star bene e star male nella mia classe?*";
- Confronto e dibattito sulle rappresentazioni emerse e condivisione delle esperienze concrete di benessere e malessere vissute in classe;
- Attivazione dei singoli e del gruppo nell'individuazione di soluzioni individuali e collettive per risolvere i problemi relazionali emersi.

In alcune classi il tema generale si è focalizzato sul concetto di "*Diversità e Diversa Abilità*", con l'obiettivo di facilitare la comunicazione e l'incontro tra studenti diversamente abili e compagni. In questi casi il lavoro ha favorito la libera espressione di rappresentazioni, pregiudizi e paure di ciascuno sul tema in questione, al fine di rielaborare vissuti ed esperienze negativi e trovare soluzioni per promuovere reale inclusione ed integrazione.

In tutte le classi coinvolte, lo stimolo iniziale proposto in maniera anonima, ha permesso di far emergere liberamente delle rappresentazioni di malessere e di disagio piuttosto significative, costruendo una prima fotografia della problematica di classe.

Le difficoltà relazionali emerse principalmente sono ascrivibili alle tipiche dinamiche di gruppo di etichettamento e cristallizzazione dei ruoli, con modalità varie di squalifica e svalutazione dell'altro (presa in giro, derisione, esclusione, discriminazione), sia nel gruppo classe reale che in quello virtuale. Sono emersi ruoli più attivi e dominanti, e ruoli più passivi e silenziosi, e una generale tendenza egocentrica con ricadute negative sulla possibilità di considerare l'altro come soggetto attivo con bisogni, emozioni e punti di vista propri e legittimi.

È emersa inoltre una scarsa capacità di ascolto e decodifica delle emozioni, e una modalità comunicativa spesso aggressiva e disfunzionale, simile a quella dei talk show di ultima generazione.

A volte invece un lungo silenzio ha lasciato intendere un clima di forte giudizio e una certa paura di esprimersi. In questi casi l'esplicitazione di tale ipotesi e la richiesta e contrattazione di una modalità di rispetto e di non giudizio, ha permesso di ammorbidire il clima e di legittimare la parola.

In generale il lavoro di riflessione ed elaborazione svolto nelle varie classi si è orientato nella direzione dell'apertura empatica e della valorizzazione della diversità quale risorsa, ed è ruotato attorno ai temi delle emozioni, proprie e altrui, del decentramento del punto di vista, del rispetto dell'altro e dell'empatia.

In particolare si è dato rilievo al tema delle emozioni, quale ponte imprescindibile tra sé e gli altri, ugualmente o diversamente abili, e veicolo per sviluppare una competenza empatica e una comprensione del punto di vista altrui.

IL VILLAGGIO IN CITTA'

Società Cooperativa Sociale ONLUS

via A. Pozzi, 3
21052 Busto Arsizio (VA)
P. I. 02873750125
n. iscrizione albo società cooperative A 132381

È stato valorizzato, inoltre, il ruolo di tutti i soggetti coinvolti nel gruppo classe, anche degli osservatori/spettatori passivi che spesso sono in numero superiore agli attori, protagonisti delle varie vicende, e che col loro intervento potrebbero contribuire a un reale cambiamento.

In generale il feedback di tutti i gruppi classe al lavoro proposto è stato molto positivo e ha portato spesso alla richiesta finale di proseguire il lavoro con altri incontri.

Anche le classi inizialmente più resistenti, hanno mostrato in seguito una certa disponibilità alla riflessione e alla messa in discussione.

Rispetto alle classi con studenti diversamente abili è stata esplicitata da molti la soddisfazione per aver compreso meglio alcune situazioni personali e aver condiviso delle strategie relazionali più efficaci e soddisfacenti per tutti.

In alcuni casi, infine, a seguito dell'intervento in classe, alcuni ragazzi hanno chiesto un colloquio individuale presso lo sportello per affrontare problematiche personali.

Busto Arsizio, 6 giugno 2017

Distinti saluti
Dott.ssa Linda Schillaci

