

RELAZIONE CENTRI DI ASCOLTO ANNO SCOLASTICO 2003-2004

I **CENTRI DI ASCOLTO NELLE SCUOLE**, attivati nelle scuole medie e nelle direzioni didattiche di tutti i Comuni dell'Ambito Sociale, sono servizi di prevenzione primaria e prevedono il pieno coinvolgimento di alunni e insegnanti nonché del personale non docente e delle famiglie, con l'obiettivo di:

- q favorire, con l'ausilio di personale esperto, un quadro di relazioni nel quale i giovani possono apprendere ed apprezzare se stessi e adattarsi l'uno all'altro: sostengono gli stessi, anche attraverso l'informazione, a prendere decisioni, a risolvere i problemi, sviluppando le proprie capacità critiche;
- q offrire agli adulti (docenti, genitori, personale non docente) gli strumenti di conoscenza e di sostegno psicologico per migliorare i "rapporti relazionali".

Il **personale individuato** per lo svolgimento del servizio è costituito da psicologi, sociologi, pedagogisti e assistenti sociali.

Sulla base delle informazioni emerse nello svolgimento del servizio negli anni scolastici precedenti e delle indicazioni dei professionisti incaricati, si è proposto, nell'a.s. 2003/2004 di attivare l'intervento attraverso la creazione di équipe pluriprofessionali composte da psicologo, assistente sociale¹ e pedagogo (o sociologo) e seconda dei programmi concordati con gli Istituti scolastici.

L'assunto che ha motivato tale scelta è sostenuto dalla consapevolezza che le tematiche da affrontare nella scuola e nel mondo giovanile in generale, presentandosi sotto una veste multidimensionale non possono essere trattate attraverso l'intervento di un singolo operatore (dunque una sola specifica professionalità). L'assetto organizzativo del servizio ha, dunque, seguito una naturale evoluzione rispetto alla complessità del sistema.

La necessità di verificare l'impatto delle attività svolte, anche alla luce del nuovo assetto organizzativo ha portato alla formulazione di uno strumento di rilevazione che ha permesso di monitorare le attività dell'anno scolastico in esame (cfr. modello allegato).

Nonostante il tentativo di uniformare il sistema di monitoraggio delle attività, la lettura dei dati ha presentato alcune difficoltà legate alla compilazione non omogenea delle singole schede, dalle quali emergono comunque utili indicazioni e proposte riportate in conclusione del presente documento.

¹ Gli psicologici e gli assistenti sociali sono iscritti ai rispettivi Albi Professionali

DATI

Si riporta di seguito la composizione delle équipe e del monte ore assegnato ad ogni singolo istituto.

Tab. 1 *Composizione delle équipe dei Centri di Ascolto a.s. 2003-2004 e ore assegnate*

ISTITUTI	EQUIPE	MONTE ORE
Istituti scolastici comprensivi di Montalto delle Marche, Carassai e Cossignano, Montefiore dell'Aso, Ripatransone	Sabrina Vici (sociologa) Valentini Emanuela (assistente sociale) Carassi Barbara (psicologa)	Totale 320 (106+107+107)
Istituti scolastici comprensivi di Acquaviva Picena, Monsampolo del Tronto, Monteprandone	Stazi Sabrina (psicologa) Caponi Alessandra (sociologa) Traini Antonella (assistente sociale)	Totale 540 (220+160+160)
Istituti scolastici comprensivi di Cupra Marittima, Massignano, Campofilone, Pedaso	Marini Sabrina (psicologa) Frollà Rossella (sociologa) Bastiani Renata (assistente sociale) Pettinari Irene (assistente sociale)	Totale 238 (79+79+ 40+40)
Istituto scolastico comprensivo e Direzione didattica di Grottammare	Soave Giuditta (pedagogista) Settembri Catiuscia (psicologa) Bastiani Renata (assistente sociale)	Totale 320 (110+110+100)
Direzione didattica 1°, 2°, 3° Circolo San Benedetto del Tronto	Pilotti Ilda (psicologa) Merlini Licia (pedagogista) Marzonetti Lorena (psicologa) Mattei Irma (psicologa) Sellitti Maria (psicologa)	Totale 564 (128+64+96+96+ 180)
Scuole medie Cappella-Curzi, Sacconi-Manzoni di San Benedetto del Tronto	Capretti Matilde (assistente sociale) Cherri Giuseppe (psicologo) Settembri Catiuscia (psicologa)	Totale 396 (88+128+180)
Totale ore erogate		2378

Le prestazioni erogate dagli operatori del Centro di ascolto sono sostanzialmente di due tipi:

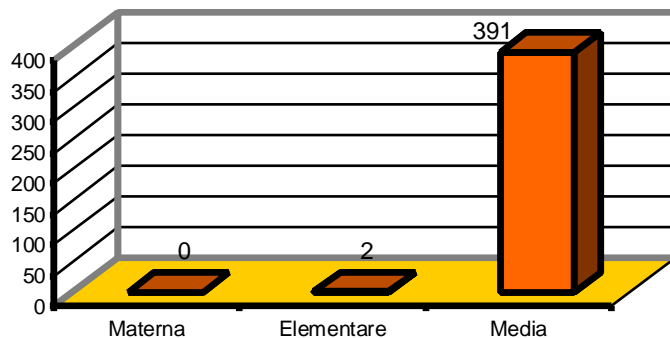
- q contatti individuali
- q interventi di gruppo

rivolti a docenti, famiglie e alunni delle scuole materne, elementari e medie.

Gli alunni iscritti nell'anno scolastico 2003-2004, sono stati 9.108 di cui 1.561 nelle scuole materne, 4.386 nelle scuole elementari e 3.161 nelle scuole medie.

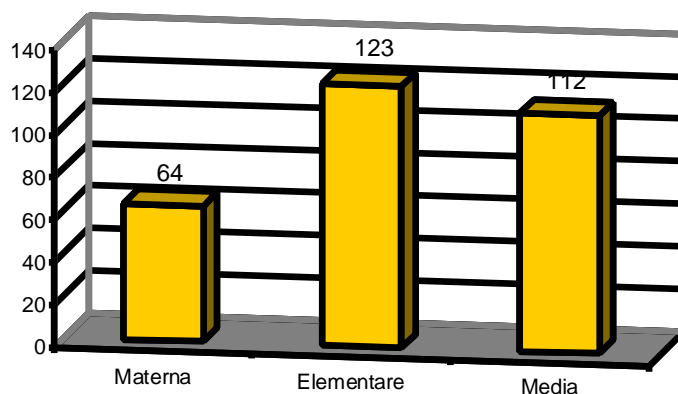
I grafici di seguito riportati mettono in evidenza i singoli contatti avuti con gli operatori del servizio da parte di alunni, genitori e docenti

Grafico n. 1 *Contatti individuali: alunni*



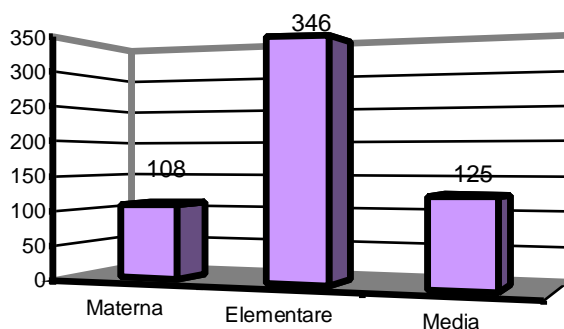
Come evidenziato dal grafico n.1, gli alunni contattati singolarmente – n. 391 - sono stati, nella quasi totalità quelli delle scuole medie, (previa autorizzazione dei genitori), corrispondente al 12,3% della totalità degli iscritti.

Grafico n. 2 *Contatti individuali: famiglie*



Dal grafico n. 2 risulta che le famiglie maggiormente coinvolte nelle attività dei Centri di Ascolto sono, in termini assoluti, quelle delle scuole elementari - n. 123 -, mentre in termini relativi - in proporzione al numero degli alunni iscritti per tipologia di scuola - sono quelle delle scuole materne. Nelle elementari vi sono infatti più iscritti, circa 1.200 iscritti in più rispetto alle scuole medie e 2.800 in più rispetto alle scuole materne.

Grafico n. 3 *Contatti individuali: docenti*



Il medesimo discorso - in termini assoluti e relativi - vale per i contatti avuti con i singoli docenti. Il grafico mostra, infatti, un significativo coinvolgimento dei docenti, aspetto che sembra evidenziare la richiesta di un supporto alla loro attività educativa.

Di seguito, i grafici n. 4, 5, 6 evidenziano la frequenza degli incontri/colloqui effettuati per ciascuna tipologia di scuola, con il dettaglio delle modalità di accesso al servizio.

Nelle tre tipologie di scuola esaminate si può notare che la modalità di accesso al servizio privilegiata è quella del contatto individuale, preferito di gran lunga al contatto in gruppo.

Grafico n. 4 *Frequenza degli incontri/colloqui rilevati nelle Scuole Materne*

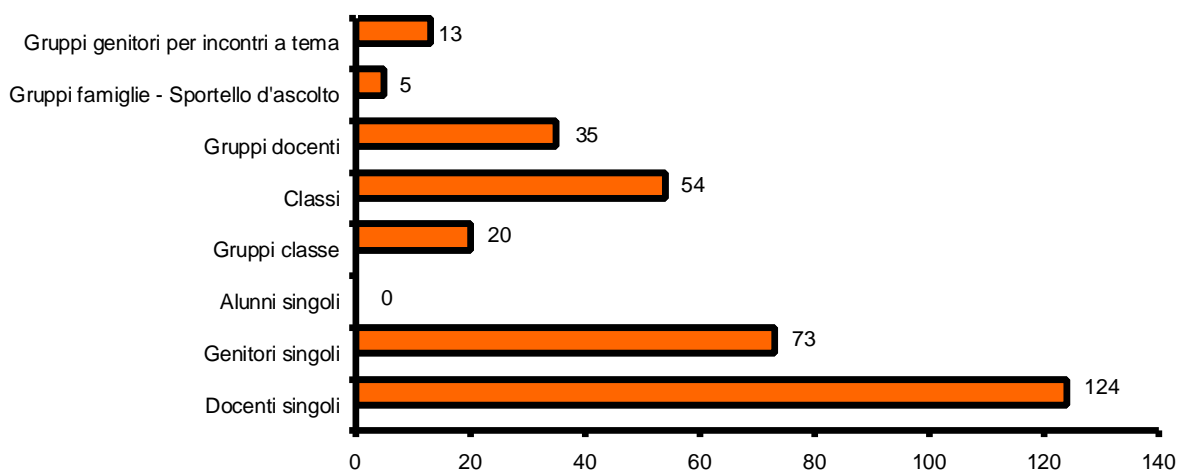


Grafico n. 5 *Frequenza degli incontri/colloqui rilevati nelle Scuole Elementari*

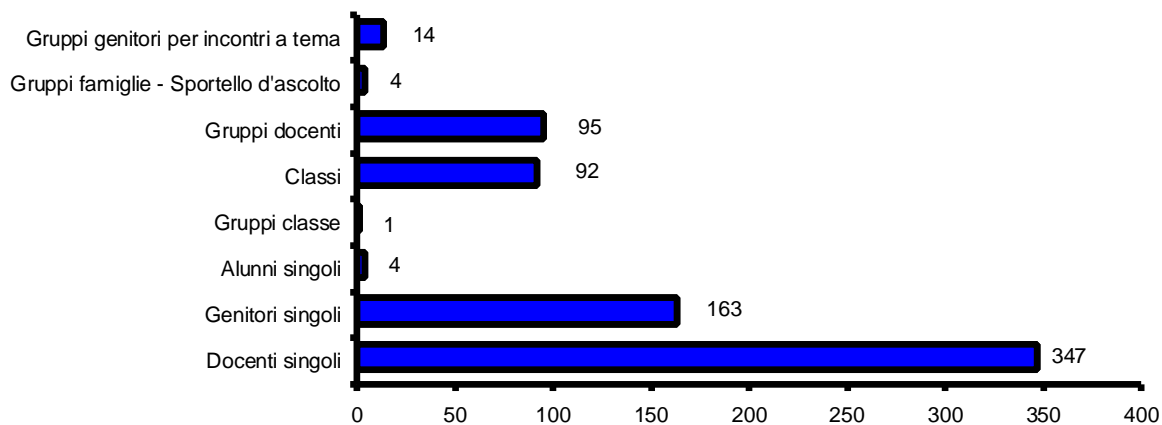
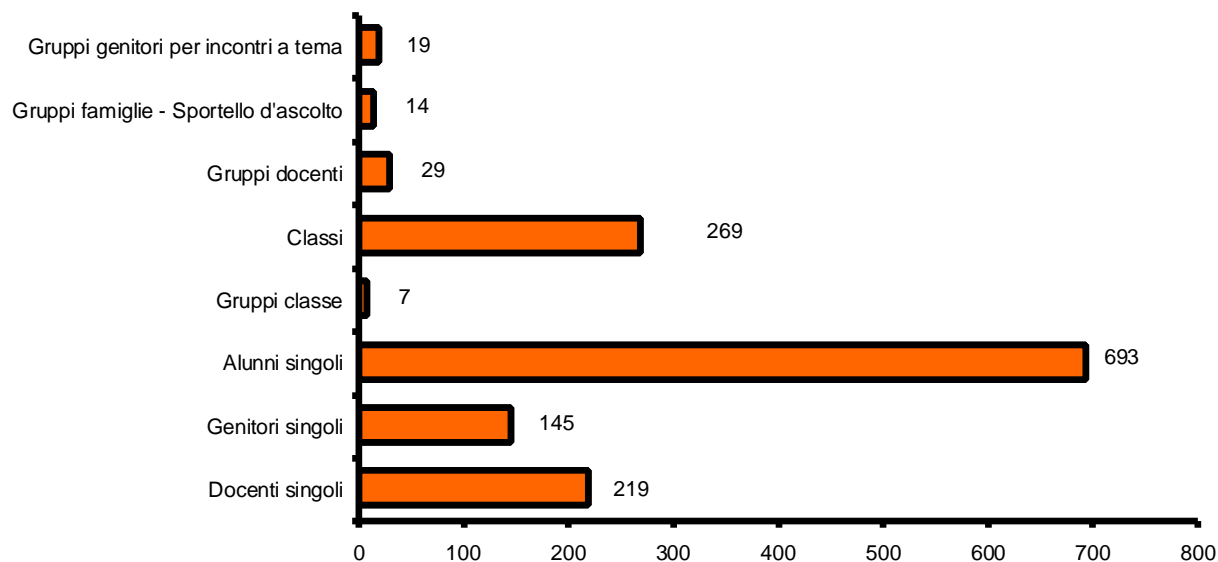


Grafico n. 6 *Frequenza degli incontri/colloqui rilevati nelle Scuole Medie*



TEMATICHE TRATTATE

Rispetto alle tematiche generali che hanno maggiormente incontrato il favore degli interlocutori –docenti, genitori, alunni- del servizio sono da rilevare:

Scuola Materna²

- ⇒ relazioni scolastiche
- ⇒ relazioni familiari
- ⇒ sviluppo psico-fisico
- ⇒ apprendimento

Accanto alle suddette tematiche, se ne possono avverare altre che attengono più direttamente all'educazione psico-affettiva e l'alimentazione.

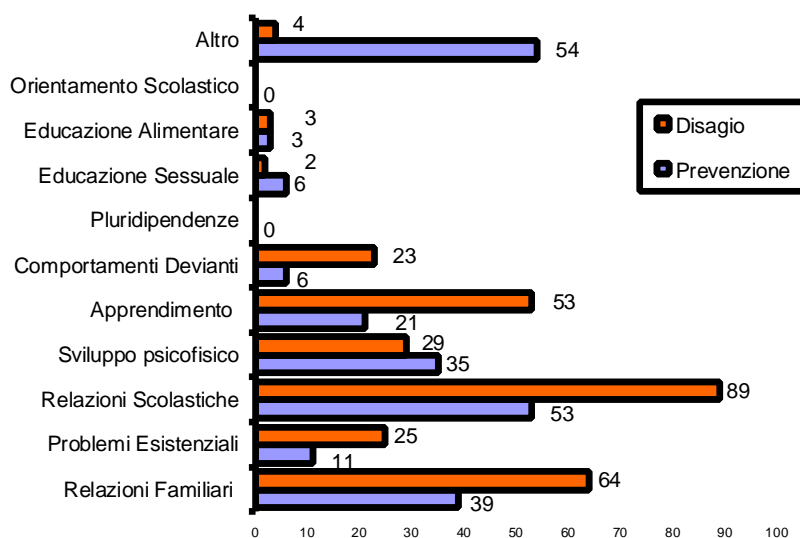
Scuola Elementare

- ⇒ relazioni scolastiche
- ⇒ relazioni familiari
- ⇒ sviluppo psico-fisico
- ⇒ apprendimento.

Come si osserva, le medesime tematiche vengono affrontate anche nella Scuola Elementare, anche se è da evidenziare come gli operatori del servizio abbiano rilevato una serie significativa di atteggiamenti e comportamenti, riconducibili - con la dovuta cautela - , ai cosiddetti "comportamenti a rischio".

Il grafico che segue – grafico n. 7 – mostra il confronto tra gli interventi effettuati su argomenti generali in tema di benessere e quelli riconducibili più a situazioni di "disagio".

Grafico n. 7 Confronto tematiche di prevenzione/tematiche sul disagio nelle scuole elementari



² Per quanto attiene la frequenza delle tematiche trattate nella Scuola Materna, non disponendo di dati numerici relativi agli interventi, ne viene riportata soltanto la tipologia.

Scuola Media

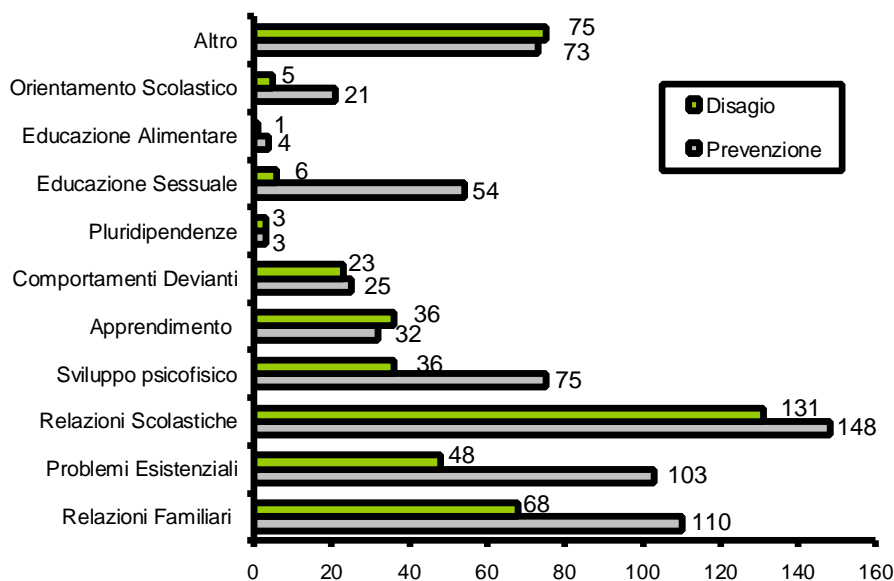
- ⇒ relazioni scolastiche
- ⇒ relazioni familiari
- ⇒ problemi esistenziali
- ⇒ altro³.

Nella Scuola Media un dato significativo è rappresentato dal numero di contatti avuti con i singoli alunni (cfr. Grafico n. 6): esso risulta essere maggiore rispetto ai singoli contatti con i docenti e a quelli con i genitori.

Il grafico che segue - n. 8 – illustra il rapporto tra gli interventi riconducibili alla “prevenzione primaria” e quelli più specifici riconducibili a situazioni “problematiche”.

Il grafico evidenzia, altresì, un andamento opposto a quello rilevato nella Scuola Elementare; infatti, gli interventi di carattere generale propri della prevenzione primaria, risultano più numerosi rispetto a quelli che presentano, più direttamente, aspetti di problematicità.

Grafico n. 8 Confronto tematiche di prevenzione/tematiche sul disagio nelle scuole medie



³ Non specificato nelle relazioni degli operatori.

RACCORDO CON IL CONSULTORIO FAMILIARE ASUR ZONA TERRITORIALE 12 GLI INCONTRI DI SUPERVISIONE

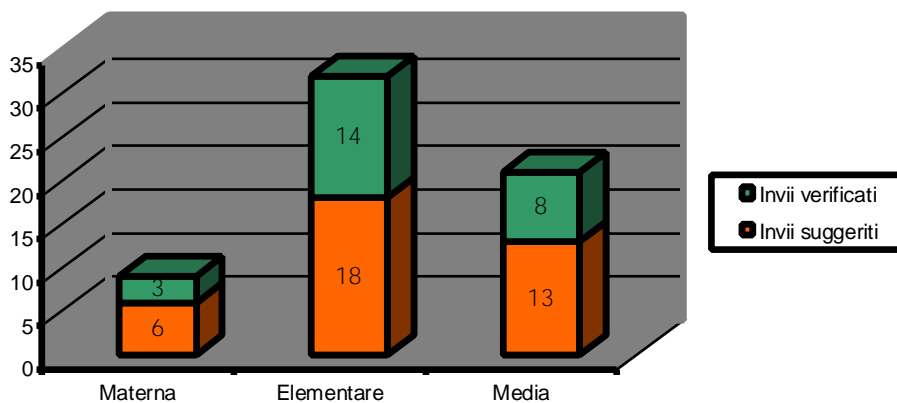
Al fine di migliorare la qualità del servizio, delle prestazioni degli operatori incaricati, uniformare le modalità organizzative delle singole équipe, nonché analizzare le problematiche emerse, sono stati organizzati una serie di incontri di supervisione con il responsabile del Consultorio Familiare, dott. Vincenzo Luciani, con la seguente frequenza:

- n. 1 riunione plenaria;
- n. 11 riunioni con le singole équipe.

INVII AI SERVIZI PUBBLICI

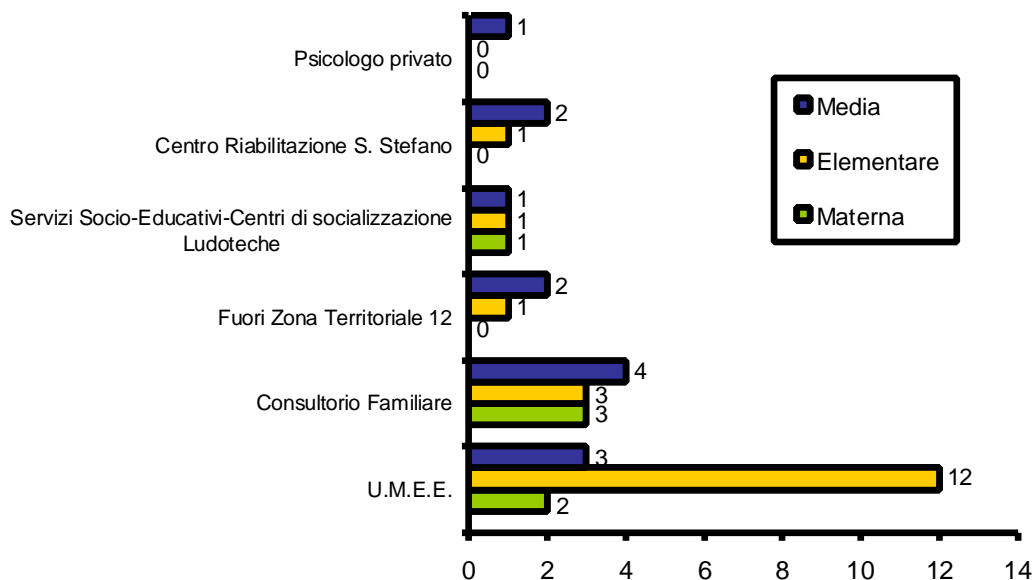
Per quanto riguarda gli invii, il grafico n. 9 mostra il rapporto tra quelli suggeriti e quelli effettivamente verificati. Rispetto all'intera popolazione scolastica, gli invii rappresentano una bassa percentuale e sono in proporzione equamente distribuiti nelle tre tipologie di scuole.

Grafico n. 9 : *Confronto tra invii suggeriti ed invii verificati*



Il grafico successivo illustra la destinazione degli invii

Grafico n. 10 *Destinazione degli invii*



Dal grafico n. 10 emerge un primo dato rilevante relativo agli invii ai Centri di Riabilitazione S. Stefano e U.M.E.E. dell'ASUR Zona Territoriale n. 12, numericamente superiore nelle classi elementari. Ciò sembra dovuto all'emergere, in questa età, dei primi comportamenti problematici, che necessitano di un inquadramento diagnostico per poter intervenire in maniera preventiva.

Apparentemente meno rilevante, ma comunque degno di attenzione, è il numero di invii al Consultorio Familiare, dato che appare in stretto rapporto con quanto rilevato in tema di "relazioni", argomento tra quelli maggiormente trattate nelle differenti scuole.

Meno consistente è il numero di invii ai servizi Fuori Ambito Sociale 21 e Zona Territoriale n. 12.

PROPOSTE E INDICAZIONI EMERSE DALLA COMPILAZIONE
 DELLE SCHEDE A CURA DEGLI OPERATORI DELLE EQUIPE
 - CENTRI DI ASCOLTO A.S. 2004-05 -

SCUOLA MATERNA	
	1 incontri tra genitori ed equipe
	2 inizio anticipato del servizio
	3 educazione alimentare per docenti, genitori e collaboratori scolastici
	4 maggiore pubblicizzazione del servizio presso le famiglie
	5 gruppo di sostegno alla genitorialità
	6 attivazione di gruppi per docenti su stili relazionali e empowerment
	7 maggiore monte ore
SCUOLA ELEMENTARE	
	1 incontri con le famiglie di presentazione del servizio
	2 incontri sulla genitorialità
	3 avvio anticipato del servizio
	4 incontri formativo-informativi per docenti
	5 maggiore collegamento con le risorse del territorio
	6 maggiore monte ore
	7 incontri con docenti per migliorare la socializzazione nel gruppo classe
	8 attivazione di gruppi per docenti su empowerment
SCUOLA MEDIA	
	1 incontri classe su: a) integrazione del gruppo classe (I media); b) comunicazione interpersonale; c) orientamento scolastico; d) educazione affettiva; e) autostima
	2 gruppi di sostegno alla genitorialità e formazione su tematiche psico-evolutive
	3 attivazione di gruppi per docenti su empowerment
	4 presentazione/promozione del servizio alle famiglie/docenti/alunni
	5 modalità di accesso al servizio uniformata per ogni scuola media
	6 maggiore monte ore
	7 avvio anticipato del servizio
	8 incontri di prevenzione primaria rivolti a genitori ed alunni

CONCLUSIONI

Nella lettura dei dati riferiti ai Centri di Ascolto nelle scuole si è cercato di tenere presente le difficoltà incontrate dagli operatori delle équipes nel reperire e sintetizzare le informazioni anche alla luce della molteplicità delle attività realizzate che non consentono, generalmente, di conoscere quale impatto il servizio ha avuto all'interno della scuola e soprattutto come le attività realizzate siano riuscite ad incidere su specifici bisogni.

Alla luce delle principali criticità riscontrate va innanzitutto precisato che se da una parte un'elaborazione globale non riesce a rappresentare gli aspetti specifici, dall'altra non è possibile non tenerne conto per un'unitarietà del servizio. La ricchezza delle attività programmate non sempre risulta coerente con obiettivi specifici dichiarati e non permette, di conseguenza, una valutazione d'impatto del servizio.

Uno dei primi aspetti da considerare è relativo alla novità del servizio; infatti se da qualche anno la figura dello psicologo, anche se con difficoltà, ha fatto il suo ingresso nella scuola, l'insediamento di una équipe multidisciplinare composta da uno psicologo, un assistente sociale, un sociologo o un pedagogista, ha rappresentato un elemento di complessità che ha in qualche modo rallentato il processo riorganizzativo, non solo all'interno dell'ambiente scolastico, ma anche nel diverso modo di percepire il disagio, nella consapevolezza che non è più ipotizzabile che un singolo operatore, una singola professionalità possa essere in grado di affrontare tutte le problematiche nella sua totalità. L'assetto organizzativo del servizio deve pertanto adeguarsi sia alle problematiche da affrontare che alla tipologia dell'operatore coinvolto.

Considerando la portata di questo cambiamento sarà importante vedere negli anni successivi quali saranno le reazioni, come risponderà l'ambiente scolastico, come si rapportheranno le famiglie a questo servizio e come riusciranno ad intervenire le équipes.

Non disponendo di valori di riferimento per un confronto con le attività svolte nelle annualità precedenti, risulta problematico verificare la reale portata degli interventi effettuati; si è comunque cercato di ricavare quante più informazioni utili per una lettura più sistematica del percorso.

Per la valutazione dei dati è importante considerare che i Centri di Ascolto sono stati attivati a metà anno scolastico, precisamente nel mese di gennaio; questo ha comportato la difficoltà per le équipes di inserirsi in un processo già avviato, anche alla luce del tempo disponibile.

Da un primo esame dei dati ed informazioni disponibili, emerge che tre sono sostanzialmente i fattori critici del servizio:

1. dal confronto "esigenze della scuola/risorse professionali" degli operatori non è sempre emersa una chiara programmazione, basata più su intenti ed obiettivi generali che su azioni mirate e specifiche;
2. il lavoro di équipes si è più evidenziato nelle situazioni in cui i bisogni della scuola e le azioni realizzate hanno trovato un punto di equilibrio; in alcuni casi si è assistito ad azioni e relazioni individuali che hanno evidenziato uno scarso collegamento tra gli operatori dell'équipe stessa;
3. tra le relazioni e le attività delle équipes si riscontrano delle differenze consistenti: in alcuni casi nonostante le difficoltà incontrate (novità del servizio, lavoro di équipes, tempo limitato a disposizione, differenze sul territorio), si è avuta una programmazione chiara e più in linea con gli obiettivi prefissati; in altri all'eterogeneità e degli interventi non è sempre corrisposta una programmazione chiara e coerente con i bisogni evidenziati dalla scuola.

PROPOSTE

Le criticità sopra evidenziate inducono a focalizzare con maggiore precisione gli elementi strutturali del servizio "Centri di ascolto". Infatti, nel rispetto della specifica programmazione di ogni singola scuola, è sempre più necessario che:

- il servizio definisca con maggiore chiarezza gli obiettivi da raggiungere (specifici e non generali) e le azioni mirate, che siano misurabili al termine dell'intervento;
- il "patto" con la scuola deve essere chiaro sin dall'inizio e subordinare l'avvio dell'intervento ad una programmazione "possibile" e sottoscritta tra i professionisti incaricati e i dirigenti scolastici;
- che la scuola evidenzi le criticità e suggerisca le azioni di miglioramento.

Il ruolo della programmazione diviene, dunque, essenziale e il progetto che ne consegue deve altresì rispondere sinteticamente alle seguenti domande:

- q quali cambiamenti ha prodotto il progetto sulle condizioni della popolazione target?
- q come si è modificato il problema iniziale?
- q quali sono le modificazioni che si sono prodotte (sia positive che negative) nel contesto in cui ha agito il progetto?
- q quali sono gli impatti inattesi del progetto?

ASUR Zona Territoriale 12
Il Responsabile del Consultorio Familiare
Vincenzo Luciani

Ambito Territoriale Sociale n. 21
"San Benedetto del Tronto"
Il Coordinatore
Antonio De Santis