

TESINA FINALE
MASTER IN PSICOLOGIA SCOLASTICA
A.S. 2015/16

***LO SPORTELLLO DI ASCOLTO
PSICOLOGICO***

A cura di
Dott.ssa Maurizia Natale

INDICE

INTRODUZIONE

IL PROGETTO: LO SPORTELLLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO

CONCLUSIONI

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

INTRODUZIONE

Il Master in Psicologia scolastica, tenutosi presso il Centro Ulisse di Torino durante l'anno scolastico 2015/16, ha previsto per i propri alunni lo svolgimento di un tirocinio formativo in cui bisognava progettare e sviluppare un intervento psicoeducativo, da realizzare all'interno di una scuola di qualsiasi genere e grado a scelta dell'allievo. La finalità del tirocinio era di permettere che gli alunni del corso potessero far pratica degli aspetti professionali che caratterizzano la figura psicologo scolastico, appresi durante il corso.

La scuola, insieme alla famiglia, è la principale agenzia di formazione e di socializzazione dell'individuo, ma è anche il luogo in cui si dovrebbe promuovere il benessere fisico, psicologico e relazionale degli alunni. Infatti, a scuola non avviene la semplice trasmissione delle nozioni rispetto alle diverse materie ma a scuola si fa esperienza di vita, si sperimentano molteplici incontri tra coetanei, si impara la convivenza civile e a relazionarsi con gli adulti. Benché alcune esperienze scolastiche si risolvono al termine del ciclo di studi, molte si tramutano in importanti occasioni di crescita anche se non prive di contrasti, disagi e sofferenza.

Con la consapevolezza che la scuola è un luogo di crescita intellettuale, cognitiva ed emotiva, l'attività di **Sportello di Ascolto Psicologico** è stata pensata nell'ottica della promozione del benessere psicologico¹ e della prevenzione del disagio.

La richiesta di attivare un servizio di Sportello d'Ascolto Psicologico è stata inoltrata alla Dirigente della scuola secondaria di primo grado "F. Brignone" di Pinerolo.

La scelta è ricaduta su questo ordine scolastico perché è un percorso intermedio tra la scuola primaria e il percorso di studi superiori, pertanto, il suo compito è di preparare gli alunni ad affrontare con maggiore autonomia lo studio e a fare scelte più consapevoli rispetto al proprio futuro di studente. I ragazzi che iniziano la scuola secondaria affrontano una fase delicata e difficile

¹ Secondo la definizione dell'OMS, infatti, il benessere psicologico è quello stato nel quale l'individuo è in grado di sfruttare le sue capacità cognitive o emozionali per rispondere alle esigenze quotidiane della vita di ogni giorno, stabilire relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, adattandosi costruttivamente alle condizioni esterne e ai conflitti interni.

della propria vita, non solo dal punto di vista dell'impegno scolastico ma, anche, dal punto di vista fisico e psicologico in quanto è appena iniziata la fase della preadolescenza².

Durante il primo anno, agli alunni viene richiesto di acquisire efficaci strategie di studio per rendere più autonomo e produttivo l'apprendimento delle materie, inoltre, l'inserimento all'interno di un nuovo gruppo classe può essere fonte di stress e di disagio poiché il ragazzo sente il bisogno di esprimere se stesso e di essere accettato dal resto dei compagni. Durante il secondo anno di studi, gli insegnanti si aspettano che i propri alunni abbiano interiorizzato le strategie di studio e che le relazioni all'interno del gruppo classe si siano stabilizzate. Nel frattempo, alcuni ragazzi, prima di altri, entrano nella fase dell'adolescenza, durante la quale il corpo subisce repentini cambiamenti fisici e psicologici, in cui l'acquisizione dell'identità personale ha bisogno di essere socialmente riconosciuta ed accettata. Durante il terzo anno, agli alunni viene chiesto di compiere una scelta, infatti, dovranno individuare quale percorso di studi dovranno intraprendere l'anno successivo. Per poter scegliere, i ragazzi dovrebbero essere consapevoli delle proprie abilità e delle competenze acquisite durante i tre anni scolastici. Inoltre, agli alunni viene chiesto di proiettarsi in un futuro lavorativo e di fare una scelta in base alle proprie aspettative. Alla fine dell'anno scolastico, gli alunni devono affrontare l'esame di stato e il distacco da alcuni dei compagni che, dal punto di vista psicologico, può essere fonte di stress e disagio.

Dalla consapevolezza della complessità delle richieste che la scuola rivolge ai propri alunni e dei compiti di sviluppo a cui ogni ragazzo deve rispondere, nasce l'idea di proporre un'attività di Sportello di Ascolto Psicologico rivolto a tutti gli alunni della scuola secondaria di primo grado. Attraverso questo servizio si è voluto accogliere i bisogni dell'alunno offrendogli un ambiente sicuro e protetto, in cui possa confrontarsi con una figura professionale, disposta ad ascoltare e priva di giudizio. Inoltre, lo spazio di ascolto è tutelato dal segreto professionale, aspetto che rende l'alunno libero di raccontare se stesso e i propri vissuti liberamente. Il servizio è stato pensato per accompagnare e supportare gli alunni a fare scelte consapevoli riguardo al proprio percorso di vita attuale e futuro e a vivere con più serenità le diverse sfide scolastiche ed evolutive a cui sono sottoposti durante questi tre anni scolastici.

All'interno dello Sportello di Ascolto Psicologico sono diverse le tematiche che possono essere affrontate tra cui: quelle riguardanti propriamente il percorso scolastico come la possibilità di

² Si definisce preadolescenza la fascia di età che sta tra i 9 e i 12 anni, sebbene. È l'età di un mutamento che coinvolge il corpo, l'identità, le esperienze, la sfera emotiva. Come ogni fase dell'età evolutiva, la preadolescenza ha dei compiti di sviluppo ben definiti e che per il bambino comportano impegno, stress e fatica: innanzitutto, le relazioni con i coetanei, l'acquisizione del ruolo sociale maschile e femminile, l'accettazione dello sviluppo del proprio corpo, il conseguimento di una certa autonomia emotiva dai genitori e, più in generale, dagli adulti, la scoperta dei valori e la formazione di una coscienza etica a guida del proprio comportamento.

accrescere la motivazione allo studio, di acquisire efficaci strategie di apprendimento e di scegliere un percorso scolastico superiore; quelle riguardanti i rapporti interpersonali con i compagni e gli amici, con i professori, con i familiari e i primi rapporti di coppia; quelle riguardanti la crescita personale quali la sessualità e i cambiamenti fisici, l'acquisizione di maggiore autonomia e l'accrescimento dell'autostima.

Gli incontri effettuati all'interno dello Sportello di Ascolto Psicologico non hanno carattere terapeutico, ma sono volti a fornire un colloquio psicologico di tipo motivazionale³, in grado di offrire un chiarimento sui vissuti dell'alunno, aiutandolo a ridefinire i propri significati e a trovare nuove modalità per affrontare le difficoltà. L'approccio utilizzato, dunque, è di tipo non direttivo e non interpretativo, teso alla costruzione di un rapporto cooperativo con l'alunno in modo che egli possa partecipare in maniera attiva al processo di definizione e valutazione del problema.

Attraverso colloqui individuali o in piccolo gruppo, lo Sportello di ascolto si pone diversi obiettivi:

- accogliere la persona e riconoscimento del bisogno espresso;
- sostenere il ruolo di adolescente e di alunno;
- aumentare le capacità metacognitive⁴;
- migliorare il senso di efficacia personale⁵ e di autostima;
- aumentare il senso di autonomia;
- aumentare il senso di responsabilità delle proprie scelte;
- aumentare le capacità relazionali e affettive che favoriscono la costruzione dell'identità;
- fornire un sostegno per prevenire e gestire eventuali difficoltà scolastiche;
- prevenire il disagio evolutivo.

³ Il Colloquio Motivazionale è una modalità di guida e centrata sul cliente, finalizzata a far emergere e a rafforzare la motivazione al cambiamento (Miller e Rollnick, 2009)

⁴ Cesare Cornoldi, definisce la metacognizione come "l'insieme delle attività psichiche che presiedono al funzionamento cognitivo, e più specificatamente distingue tra conoscenza metacognitiva (le idee che un individuo possiede sul proprio funzionamento mentale e che includono le impressioni, le intuizioni, le autopercezioni) e i processi metacognitivi di controllo (tutte le attività cognitive che presiedono a qualsiasi funzionamento cognitivo e che includono la previsione, la valutazione, la pianificazione, il monitoraggio) (Cornoldi, 1995).

⁵ La convinzione della propria efficacia è una risorsa personale centrale nello sviluppo, nell'adattamento efficace e nel cambiamento. Essa opera agendo sui processi cognitivi, motivazionali, affettivi e decisionali. Le convinzioni di efficacia influiscono sugli obiettivi, sulla capacità di motivarsi e sulla perseveranza di fronte alle difficoltà e modellano le aspettative di risultato (Bandura, 2005).

IL PROGETTO

LO SPORTELLLO DI ASCOLTO PSICOLOGICO

In conclusione dell'attività formativa del Master in Psicologia scolastica, tenutosi presso il Centro Ulisse dal mese di Novembre 2015 al mese di Ottobre 2016, la dottoressa Maurizia Natale ha progettato e realizzato un intervento di Sportello di Ascolto Psicologico, attivato all'interno di una Scuola secondaria di I grado di Pinerolo.

Aspetti organizzativi

L'attività di Sportello di Ascolto Psicologico è stato presentato e promosso in tutte le classi della Scuola Secondaria di I grado "F. Brignone" dalle insegnanti coordinatrici, le quali hanno spiegato ai propri alunni che il servizio, rivolto esclusivamente a loro, è stato pensato come un luogo in cui ognuno può parlare liberamente dei dubbi e delle difficoltà che si possono incontrare durante il percorso scolastico che riguardano lo studio, la crescita personale e/o il rapporto con gli altri. Ad accoglierli è stata chiamata una figura professionale che si pone al di fuori dei ruoli scolastici, con la quale confrontarsi e valutare insieme l'opportunità di sperimentare diverse modalità per affrontare e superare le difficoltà. Hanno, inoltre, spiegato che la partecipazione non è obbligatoria, che si può prenotare un colloquio individualmente o in piccolo gruppo (massimo cinque alunni per volta) attraverso la compilazione di un modulo in cui deve essere indicato il nome e il cognome dell'alunno, la classe di provenienza e la motivazione della richiesta di colloquio. Successivamente, il modulo deve essere imbucato in un'apposita cassetta delle lettere affissa nel corridoio all'ingresso della scuola. È compito della psicologa creare una lista di appuntamenti e far pervenire, attraverso i collaboratori scolastici, l'avviso dell'avvenuta prenotazione agli alunni, in cui viene indicato il giorno, l'ora e il luogo del colloquio.

Lo Sportello di Ascolto Psicologico è stato proposto durante l'orario scolastico, per permettere a tutti gli alunni (sia del tempo normale sia del tempo prolungato) di parteciparvi. L'attività ha avuto cadenza settimanale il giovedì mattina dalle 9:00 alle 11:00, per una durata complessiva di tre settimane. Per ogni colloquio è stata prevista una durata massima di 30 minuti ciascuno. Gli alunni sono stati accolti nell'aula di sostegno, posta al primo piano dell'edificio. Dopo una perlustrazione

dei vari spazi dell'edificio, insieme alla Dirigente Scolastica si è ritenuto che l'aula fosse la più idonea ad ospitare l'attività di sportello, grazie alla sua ampiezza e alla sua luminosità.

Dati emersi

Allo Sportello di Ascolto Psicologico hanno partecipato 25 alunni, tra cui 5 maschi e 20 femmine, appartenenti sia alle classi I, II e III della scuola "F.Brignone", con maggiore affluenza delle classi prime e terze. Tra questi, in 4 hanno fatto richiesta di un colloquio individuale, gli altri alunni, invece, si sono presentati in coppia o in piccolo gruppo.

La partecipazione numerosa ha messo in evidenza il bisogno degli alunni di voler parlare di sé, di raccontare le loro storie e i loro vissuti; infatti, tutti hanno dimostrato il desiderio di riflettere sulle proprie esperienze e sulle emozioni che queste generano, cercando di comprenderne le cause e riflettendo sulla possibilità di agire comportamenti diversi e più efficaci per affrontare le molteplici situazioni che vivono.

Le tematiche affrontate durante i colloqui sono state molteplici, ma possono essere raggruppate in due categorie: la scuola e le relazioni con gli altri significativi.

Riguardo la tematica scolastica, emerge che gli studenti non comprendono appieno il valore della scuola come garante della formazione personale, sia dal punto di vista cognitivo ed intellettuale, sia dal punto di vista morale. Sembra che gli alunni affrontino la scuola come un obbligo da adempiere passivamente non valutando la possibilità di vivere l'esperienza scolastica in modo più partecipativo e coinvolto. In molti ragazzi manca la consapevolezza dell'esistenza di strategie attive ed efficaci per rendere lo studio utile ed interessante. Inoltre, vivono il momento delle verifiche con ansia e impotenza. La maggior parte degli alunni, che durante il colloquio hanno affrontato la tematica scolastica, ritiene che il corpo docenti sia in grado di rispondere alle esigenze didattiche di ogni allievo e disponibile ad accogliere i propri studenti anche sotto un aspetto più empatico, comprendendo il delicato periodo di sviluppo vissuto dai propri alunni. Pochi ragazzi si sono lamentati di alcuni professori, considerati troppo severi o che privilegiano uno studente rispetto agli altri. Emerge, ancora, il desiderio di voler allacciare rapporti sinceri con i propri compagni di classe, con i quali condividere non soltanto i momenti di apprendimento ma, soprattutto, le occasioni di divertimento. Si è osservata, anche, una forte sensibilità rispetto agli stati d'animo dei loro compagni e l'indignazione nei confronti di atti di bullismo e/o di sopruso nei confronti di quelli considerati più fragili.

Riguardo al tema scuola, gli alunni delle classi terze si sono rivolti allo Sportello di Ascolto Psicologico per esporre i propri dubbi riguardo al futuro percorso di studi superiori. La scelta della scuola, il più delle volte, non è stata fatta in autonomia, valutando le proprie aspirazioni lavorative e

le effettive capacità scolastiche, ma molto spesso è stata condizionata dalle considerazioni di fratelli e amici più grandi o dalle indicazioni dei genitori. Inoltre, emergono forti vissuti di ansia riguardo alla necessità di essere accettati e apprezzati dai nuovi compagni e professori. Spesso, gli alunni delle classi terze hanno chiesto un incontro per parlare della preoccupazione dell'esame di stato, della paura del giudizio della commissione, di bloccarsi durante la prova orale e di lasciare il foglio bianco durante le verifiche scritte.

Gli alunni delle classi prime e seconde, invece, si sono rivolti allo Sportello di Ascolto Psicologico per comprendere il valore della scuola considerata, spesso, un luogo in cui sostare passivamente e non come occasione di crescita culturale e personale. Emerge, inoltre, la difficoltà di organizzare lo studio pomeridiano, di utilizzare strategie di apprendimento efficaci, capaci di rendere l'apprendimento più veloce e interessante. Anche loro, come i compagni più grandi, esprimono una forte ansia da prestazione durante le verifiche scritte ed orali, raccontando che le sensazioni fisiche (ritmo cardiaco accelerato, tremore diffuso, eccessiva sudorazione, nodo in gola...) prevalgono sulla concentrazione, provocando la sensazione di "vuoto nella testa". Infine, confrontandosi sul rapporto con gli insegnanti e i compagni, emerge che è condiviso il bisogno di essere accolti e di essere trattati con rispetto ed equamente, seppur valorizzando le differenze di ognuno.

Il secondo argomento emerso con maggiore frequenza, durante l'attività di Sportello di Ascolto Psicologico, è legato alle relazioni con gli altri significativi. Molti alunni, appartenenti a tutti e tre gli anni scolastici, hanno richiesto un colloquio per parlare dell'importanza dei rapporti di amicizia, allacciati sia all'interno della scuola sia in altre circostanze di incontro. I ragazzi vogliono comprendere il significato delle emozioni, vissute con forte intensità, che intervengono quando si conoscono persone nuove, ma anche quando si rompono alcuni legami, infatti, spesso interpretano come un tradimento la conclusione di un'amicizia ritenuta "per sempre". Alcuni di loro hanno chiesto di partecipare all'incontro con il/la compagno/a con cui avevano litigato per chiarire le proprie posizioni ma anche per comprendere quelle dell'altro.

Alcuni ragazzi hanno chiesto un colloquio individuale per parlare del rapporto con i genitori. Provenire da una famiglia litigiosa o in cui i genitori sono separati ed essere, spesso, figli unici, li fa sentire soli e confusi sul come gestire la relazione con l'uno o con l'altro genitore. Emerge la difficoltà, non solo di doversi rapportare in maniera diversa con la madre e il padre, di ricevere da loro indicazioni discordanti sugli aspetti educativi, ma anche la confusione di dover organizzare la propria settimana, perché vissuta in due diverse case.

In fine, si osserva che gli alunni che hanno chiesto di confrontarsi sulle relazioni familiari, sentono il bisogno di comprendere la funzione delle regole comportamentali impartite dai genitori. Spesso i

ragazzi vivono i “no” e i divieti come imposizioni senza significato, perché le motivazioni che accompagnano le decisioni dei genitori non vengono condivise e spiegate.

CONCLUSIONI

L'attività di Sportello di Ascolto Psicologico, presso la scuola secondaria di I grado "F. Brignone" di Pinerolo, è stata realizzata grazie alla disponibilità e alla collaborazione della Dirigente Scolastica prof.ssa Norma Crosetti. La realizzazione di un tirocinio formativo presso la scuola è stato accolto come attività sperimentale, con la possibilità di promuovere l'iniziativa negli anni futuri, poiché la figura dello psicologo scolastico non ha ancora una sua collocazione all'interno della vita dell'istituto. Anche la maggior parte dei docenti ha valutato positivamente l'attività, perché funge da supporto al loro ruolo. Durante un confronto con gli insegnanti è emerso che spesso in classe vengono affrontate tematiche che riguardano la vita personale degli studenti e a cui loro non sempre riescono a rispondere o a prestare la giusta attenzione, sia per mancanza di tempo, sia per una impreparazione professionale. La presenza di una figura esterna alla scuola ha il vantaggio di essere slegata dai ruoli istituzionali, poiché il suo intervento è privo di giudizio e non ha alcuna ricaduta sul percorso scolastico degli alunni. Questo aspetto, unito all'obbligo del segreto professionale da parte dello psicologo, permette ai ragazzi di raccontare i propri vissuti liberamente senza avere il timore che questi vengano condivisi con gli insegnanti e/o la famiglia. Va chiarito, però, che a tutti gli alunni che hanno partecipato allo Sportello di Ascolto Psicologico è stato specificato che, qualora fosse emersa una problematica tale da mettere in pericolo la loro salute fisica e psicologica, si era obbligati a farlo presente agli insegnanti che avrebbero valutato come procedere. La presenza di una figura esterna alla scuola e l'obbligo del segreto professionale hanno contribuito a rendere numerosa la partecipazione degli alunni all'iniziativa, che hanno fatto richiesta di un appuntamento in modo del tutto volontario e partecipandovi con curiosità ed interesse. Dalle richieste di colloquio pervenute e dai contenuti emersi durante gli incontri, si osserva che gli alunni hanno la necessità di raccontarsi e di riflettere sulle proprie esperienze perché la narrazione di se stessi facilita l'acquisizione dell'identità personale. Inoltre, si è osservato che lavorare sui loro punti di forza accresce la propria autostima e il senso di autoefficacia, mentre, più volte, i ragazzi hanno riportato che genitori ed insegnanti tendono a sottolineare prioritariamente le loro incapacità.

Nella realizzazione dell'attività di Sportello di Ascolto Psicologico sono emerse alcune importanti criticità.

Le ore messe a disposizione dell'attività influenzano sia la durata di ogni singolo incontro che la possibilità di programmare un successivo colloquio di approfondimento. Infatti, il ridotto numero di ore previste dal progetto ha obbligato la psicologa fare una selezione degli alunni che hanno inviato una richiesta di colloquio, sulla base del criterio della precedenza di prenotazione. Nel limite del possibile si è cercato di far partecipare tutti gli alunni, creando ad hoc dei piccoli gruppi sulla base della tematica trattata. Inoltre, la durata del colloquio (massimo 30 minuti) e l'impossibilità di richiamare gli alunni per un successivo incontro, non ha permesso di approfondire alcuni argomenti e di non valutare insieme i possibili sviluppi.

Altri due elementi possono inficiare l'efficacia del servizio di Sportello di Ascolto Psicologico: la modalità con cui viene pubblicizzato e la tutela della privacy. Richiedere l'intervento delle coordinatrici di classe per la presentazione e la promozione dell'attività può aver influenzato la partecipazione dei ragazzi. Le modalità comunicative delle insegnanti e il grado di adesione all'iniziativa, ma anche i sentimenti di antipatia/simpatia che gli studenti nutrono nei confronti dei loro docenti, possono avere inconsapevolmente incentivato o disincentivato la partecipazione degli alunni al progetto. Nell'ambiente scolastico, in cui interagiscono una pluralità di figure professionali, la tutela della privacy non può essere garantita. Per questioni organizzative è stato richiesto il coinvolgimento dei collaboratori scolastici sia per consegnare agli alunni la conferma della prenotazione, sia per chiamarli dalle classi il giorno del colloquio. Questo sistema, purtroppo, non garantisce l'anonimato perché ogni collaboratore ha la propria modalità per richiamare l'alunno fuori dall'aula. Inoltre, ogni studente è tenuto a comunicare all'insegnante il motivo dell'allontanamento dalla classe ed è obbligato a saltare l'incontro qualora, in quel momento, fosse in corso una verifica o un'interrogazione.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- A. Bandura: *Adolescenti e autoefficacia*, ed. Erikson, 2012
- C. Cornoldi (1995), *Metacognizione e apprendimento*, Il Mulino, 1995
- S. Naar-King, M. Suarez: *Il colloquio motivazionale con gli adolescenti*, ed. Erikson, 2011
- www.salute.gov.it