

Attività sportello d'ascolto, consulenza e sostegno psicologico

Istituto Comprensivo Scolastico
“Federico II Di Svevia”

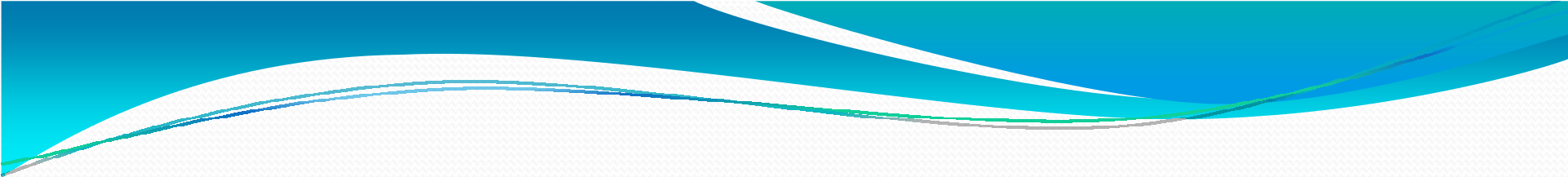
Anno Scolastico 2019/2020

Psicologa
Dott.ssa Nancy Pagliaroto



Premessa teorica ed epistemologica

Il mio lavoro segue un orientamento teorico ed epistemologico **sistemico - relazionale**. La scelta di adottare una lente sistemica con cui osservare il contesto scolastico, porta al superamento di un intervento distaccato e isolato dello psicologo, rilevando la necessità di considerare i casi presentati non come singoli disturbi legati all'intrapsichico dell'alunno e su cui rilevarne la natura patologica, ma come difficoltà inserite all'interno di un sistema interattivo, ossia di persone che comunicano e si relazionano tra loro.



Sono stati coinvolti i vari livelli gerarchici della scuola:
dal *team dirigenziale* con cui ho impostato il modello di lavoro, agli *insegnanti*, occupandomi di accogliere tutte le richieste presentate, valorizzando la loro importanza nel processo di crescita personale degli alunni, fino ad arrivare alle *famiglie*, come risorsa essenziale per la riuscita dell'intervento stesso.

Modalità di erogazione

Lo sportello d'ascolto è stato attivato a partire dal 20 novembre 2019 al 4 marzo 2020, per un totale di **73 ore in presenza**, tutti i mercoledì, alternando i mercoledì per plesso.

A seguito dell'emergenza COVID-19, il servizio di psicologia scolastica è stato sospeso a partire dal 5 marzo 2020. Dopo accordi presi con il Dirigente Scolastico, il servizio di psicologia scolastica è stato riattivato in **modalità online** a partire dal 20 aprile 2020, per un numero totale di **11 ore**.

I colloqui con i genitori e con gli alunni sono stati svolti previo appuntamento e previa compilazione del nuovo consenso informato, attraverso videochiamata whatsapp o telefonata.

In totale sono state svolte **84 ore** di sportello d'ascolto e sostegno psicologico.

Modalità di accesso allo sportello d'ascolto psicologico

Per usufruire del servizio di sportello d'ascolto psicologico, è stato necessario, per i **genitori**, richiedere un appuntamento, per analizzare la richiesta d'aiuto e valutare l'eventuale presa in carico.

Prima di rendere prestazioni psicologiche verso i minori, è stato necessario effettuare diversi colloqui con i genitori del minore, per raccogliere dati anamnestici, ricostruire la storia familiare e scolastica del minore e, in relazione al bisogno emerso, valutare l'efficacia di colloqui di sostegno psicologico individuale (solo con il minore), di colloqui con il sistema familiare o di fare delle osservazioni del gruppo classe e lavorare con tutto il contesto.

Tutti i genitori hanno ricevuto il modulo per il consenso informato, con il quale poter accettare o non accettare la presenza dello psicologo in classe.



Modalità generale d'intervento psicologico

Gli interventi rivolti ai **genitori**, non rientrando in un percorso di psicoterapia, hanno la finalità di fornire un potenziamento delle capacità genitoriali, attraverso delle indicazioni sulle dinamiche evolutive e cognitive dei loro figli. Un intervento psicoeducativo finalizzato a ridurre le criticità manifestate.

Altro obiettivo che ci si pone con i genitori è quello di facilitare i processi comunicativi e relazionali con i figli, attraverso l'attivazione di risorse personali, attraverso il cambiamento dei pattern comunicativi disfunzionali e il riconoscimento delle emozioni.

Modalità generale d'intervento psicologico

Gli interventi rivolti agli **alunni della scuola primaria**, relativamente alle condotte comportamentali o alle difficoltà presentate a scuola, sono preceduti da momenti di osservazione in classe, con lo scopo di rilevare e analizzare le difficoltà manifestate e facilitare l'attivazione d'interventi specifici.

È fondamentale intervenire, con il supporto dei docenti, sulla trama di relazioni implicate in quel disturbo o in quella difficoltà.

Il genitore può richiedere spontaneamente un colloquio per il proprio/a figlio/a, in sua presenza e con il consenso firmato da entrambi i genitori.

Le **osservazioni** e gli **interventi in classe** sono richiesti dai docenti. Non è possibile svolgere queste attività senza aver concordato un piano integrato d'intervento con i docenti e senza avere le autorizzazioni da parte dei genitori degli alunni.



Modalità d'intervento psicologico

In setting di **colloquio individuale**, con gli **studenti della scuola secondaria** di primo grado, l'incontro è finalizzato all'ascolto dei bisogni e al potenziamento delle competenze, attraverso uno spazio d'ascolto e sostegno nel quale poter affrontare liberamente le problematiche relazionali, emotive e/o comportamentali.

Si sostiene lo studente nella ricerca di strategie efficaci per la risoluzione del problema, valorizzandolo nella propria interezza.

In relazione alle tematiche emerse, si sceglie quali degli attori del sistema coinvolgere (famiglia o classe), costruendo insieme all'alunno il percorso da compiere.



Modalità d'intervento psicologico

La collaborazione con gli **insegnanti** crea un ponte da una parte con le famiglie e dall'altra con gli studenti.

Questo genera un miglioramento del clima relazionale, attraverso un intervento di mediazione e di lettura sistemica dei bisogni di ciascuno.

Un altro intervento che è stato fornito agli insegnanti, riguarda il dare delle indicazioni didattiche e metodologiche in relazione ad una situazione disfunzionale o a un disturbo evolutivo, in presenza o meno di una certificazione medica.

Analisi dei dati

Accessi allo sportello

- SCUOLA
PRIMARIA

Tot. 4 alunni

- SCUOLA
INFANZIA

Tot. 0 alunni

- SCUOLA
SECONDARIA DI
PRIMO GRADO

Tot. 7 alunni

- GENITORI

Tot. 14

- INSEGNANTI

Tot. 16

LE PROBLEMATICHE EMERSE DAI COLLOQUI



DIFFICOLTA' SOCIO - RELAZIONALI	DIFFICOLTA' SCOLASTICHE	DIFFICOLTA' NEL CONTESTO FAMILIARE (rapporto genitori-figli)	ALTRO
Comportamenti oppositivi - provocatori	Difficoltà scolastiche non collegate e/o collegate ai disturbi specifici dell'apprendimento.	Relazioni genitoriali disfunzionali	Disturbi d'ansia
Isolamento e chiusura relazionale.	Screening disturbi evolutivi	Mancanza di dialogo tra genitori e figli.	Deflessione del tono dell'umore
Bassa autostima	Difficoltà da parte degli insegnanti a gestire il gruppo classe.	Difficoltà da parte dei genitori a gestire i disagi evolutivi dei propri figli.	Disturbi del comportamento - Altri disturbi evolutivi
Difficoltà d'integrazione nel gruppo classe.		Separazione coniugali	Difficoltà connesse al passaggio evolutivo (preadolescenza – adolescenza)
		Difficoltà da parte dei genitori a gestire l'impulsività e il comportamento disfunzionale dei figli.	Enuresi notturna

Analisi dei dati

Attività di OSSERVAZIONE E INTERVENTO in CLASSE

2 classi di scuola primaria

Attività di osservazione e intervento in classe, mirate alla gestione delle problematiche presentate, di natura comportamentale e/o legate alla presenza di difficoltà scolastiche e relazionali.

Fornire indicazioni psicoeducative agli insegnanti e ai genitori.

3 classi di scuola secondaria di primo grado

Gli interventi esperienziali consentono agli studenti di sperimentarsi e conoscersi meglio. Questi interventi hanno la finalità di promuovere lo sviluppo dell'inclusione, di mitigare le difficoltà relazionali interne al gruppo classe, di favorire la comunicazione funzionale, l'espressione delle emozioni e migliorare in toto il clima relazionale



Analisi finale

Gli esiti del servizio di psicologia scolastica sono positivi.

Grazie alla continuità data al servizio, è stato possibile riprendere alcuni colloqui clinici iniziati l'anno precedente e portare a termine il percorso. Questo garantisce una maggiore fiducia da parte dei genitori e da parte del contesto scuola nei confronti del professionista e crea una vera rete operativa che, in alcuni casi, si estende fino ai servizi sociali e ai servizi neuropsichiatria infantile del territorio.

Analisi finale

Gli accessi allo sportello d'ascolto psicologico sono stati meno numerosi rispetto allo scorso anno, a causa dell'interruzione improvvisa del servizio a seguito dell'emergenza Covid-19.

L'interruzione del servizio non ha permesso la presa in carico di nuove richieste da parte delle famiglie e da parte degli insegnanti, ma solo di proseguire, in modalità online, i colloqui già iniziati.

Inoltre, non è stato possibile accogliere la richiesta di alcuni insegnanti di attività laboratoriali e di osservazione del gruppo-classe.

I colloqui in modalità online hanno permesso di portare a termine il lavoro iniziato a scuola e di poter supportare i genitori durante il periodo della pandemia.

Analisi finale

I colloqui effettuati allo sportello d'ascolto, di durata variabile, non sostituiscono il lavoro psicoterapeutico. Sono colloqui di consulenza, supporto e ascolto.

Per la risoluzione di un problema serve del TEMPO, che non è il tempo della scuola ma quello dell'alunno e della sua famiglia.

Sarebbe auspicabile poter riprendere i lavori interrotti all'interno del gruppo-classe e accogliere le nuove richieste che non sono state prese in carico, non appena la scuola riprenderà la sua regolare attività didattica.

GRAZIE PER LA VOSTRA COLLABORAZIONE

Nancy Pagliaroto

Bibliografia

- Bertalanffy V. (1971), *Teoria generale dei sistemi*, Isedi, Milano;
- Camaioni L., Di Blasio P. (2002), *Psicologia dello sviluppo*, Il Mulino Manuali;
- Daffi G. (2007), *Attivare la risorsa famiglia*, Trento, Erickson;
- Fruggeri L. (1991), *I contesti della psicoterapia: pubblico e privato*, Boringhieri, Torino;
- Loredio C., Picardi A. (2000), *Dalla teoria generale dei sistemi alla teoria dell'attaccamento*, Franco Angeli, Milano;
- Madonna G. (2003), *La psicoterapia attraverso Bateson. Verso un'estetica della cura*. Torino, Bollati Boringhieri;
- Masoni M. (2004), *Lo psicologo tra i banchi. Nuove alleanze per una scuola di qualità*, Erickson;
- Rossi A. (2014), *Verso una cultura sociale dei BES. Il sistema per l'inclusione*, Edizioni La Meridiana;
- Selvini Palazzoli M., Cirillo S., D'Ettore L., Garbellini M., Ghezzi D., Lerma M., Lucchini M., Martino C., Mazzoni G., Mazzucchelli F., Nichele M. (1972), *Il mago smagato*, La Feltrinelli Economica;
- Trombetta C. (2011), *Lo psicologo scolastico. Competenze e metodologie professionali*. Erickson;
- Watzlawick P., Weakland J., Fisch R (1974), *Change: La formazione e la soluzione dei problemi*, Astrolabio;
- Watzlawick, P.; Beavin, J. H.; Jackson, D. D. (1971); *“Pragmatica della comunicazione umana”*, Astrolabio.

Sitografia

- www.ispaweb.org, www.psicologi.fvg.it, www.psy.it/allegati/manuale_nasp.pdf, www.unich.it Sasso S. (2010), *La psicologia scolastica. Corso integrato di psicologia clinica*.