



## REPORT RILEVAZIONE SPORTELLI DI ASCOLTO<sup>1</sup> Nota USR Prot. 3027 del 15/3/2021

### Sommario

Partecipazione alla rilevazione.....	2
Presenza sportello di ascolto attivo.....	2
Impatto dell'attribuzione di risorse ministeriali sull'attivazione degli sportelli di ascolto.....	3
Caratteristiche del servizio.....	4
Durata in anni della presenza dello sportello di ascolto nelle scuole .....	4
Tipologia di professionista che gestisce lo sportello di ascolto.....	4
Destinatari del servizio.....	5
Numero di ore settimanali di attivazione dello sportello di ascolto.....	6
Durata del singolo intervento.....	6
Modalità di accesso al servizio.....	7
Tipologia di attività svolte.....	7
Principali problematiche presentate allo sportello di ascolto.....	9
Monitoraggio.....	10

La rilevazione **“Sportelli d’ascolto”** è una delle azioni strategiche intraprese dal **Tavolo tecnico** istituito con Decreto dell’USR per il Piemonte n. 14262 del 12 novembre 2020, nell’ambito del **“Gruppo multiprofessionale per favorire la ripartenza della scuola in materia di accoglienza, ri-accoglienza, inclusione e didattica”** [ rif. Decreto USR per il Piemonte n. 8043 del 3/8/2020].

Referente del Tavolo tecnico è la Dirigente Tecnico Pierangela Dagna.

Componenti del Tavolo tecnico per l’Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte: Dirigente tecnico Sergio Michelangelo Blazina; Dirigente Tecnico Pierangela Dagna; Dirigente Tecnico Elena Cappai; Dirigente Tecnico Laura Tomatis; Dirigente scolastico Maurizio Carandini; Dirigente scolastico Franco Francavilla.

Supporto tecnico alla rilevazione dati: Prof. Ing. Filippo Liardi – docente distaccato USR Piemonte

Elaborazione dati: Dirigente Tecnico Elena Cappai.

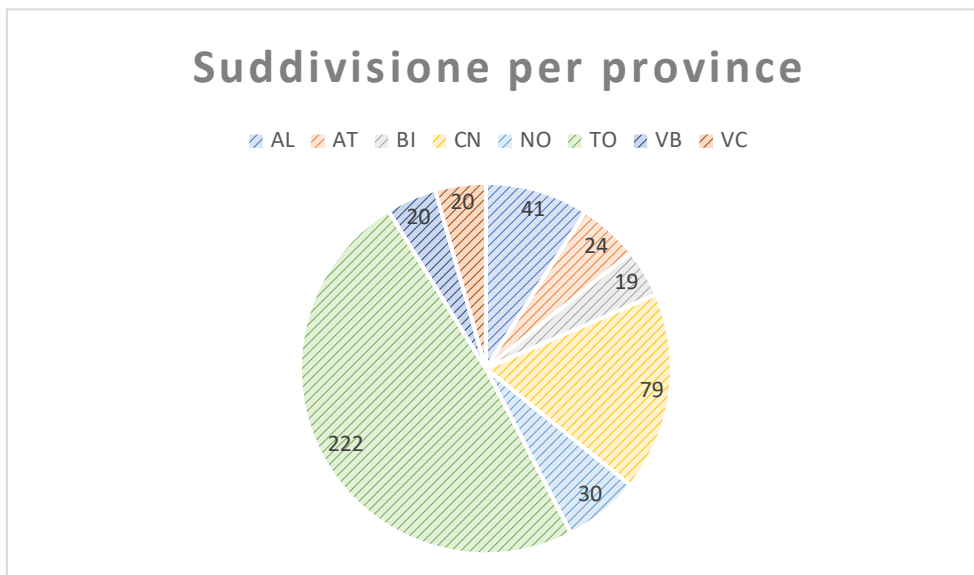
<sup>1</sup> Il testo completo della rilevazione e la relativa nota sono disponibili sul sito dell’USR Piemonte

<http://www.istruzioneepiemonte.it/servizio-di-supporto-psicologico-nelle-istituzioni-scolastiche-sportelli-dascolto-form-per-la-rilevazione-disponibile-dal-16-3-21-al-12-4-21/>



## Partecipazione alla rilevazione

Hanno risposto alla rilevazione 455 istituzioni scolastiche della Regione Piemonte, di ogni ordine e grado, di cui 450 statali e 5 paritarie.



Suddivisione per province<sup>2</sup>

AL	41	9,1%
AT	24	5,3%
BI	19	4,2%
CN	79	17,5%
NO	30	6,6%
TO	222	49,1%
VB	20	4,4%
VC	20	4,4%

## Presenza sportello di ascolto attivo

**E' attivo lo sportello di ascolto nel 94% delle scuole rispondenti**, pari a 429 istituti.

28 istituzioni scolastiche hanno dichiarato che lo sportello di ascolto non era attivo<sup>3</sup>. La suddivisione territoriale e per ordini di scuola di queste ultime è la seguente:

Provincia	Numero scuole	Tipologia scuole
AL	6	Istituti Comprensivi (6)
AT	1	CPIA
BI	3	CPIA (1), IISS (1), Scuola dell'infanzia paritaria (1)
CN	8	Istituti Comprensivi (6), IISS (1), Scuola primaria paritaria
TO	8	Istituti Comprensivi (6), IISS (2)
VC	2	Istituto Comprensivo (1), IISS (1)

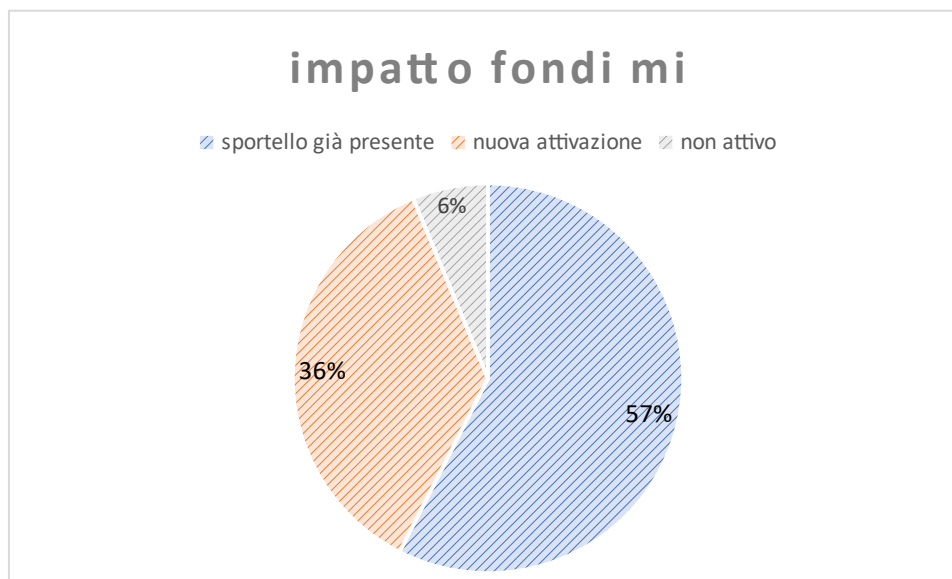
<sup>2</sup> Percentuali sul campione delle rispondenti

<sup>3</sup> Dato da verificare relativamente alla coerenza della totalità delle risposte fornite: alcune di queste istituzioni hanno avviato la costituzione dello sportello nell'a.s. 2020/21



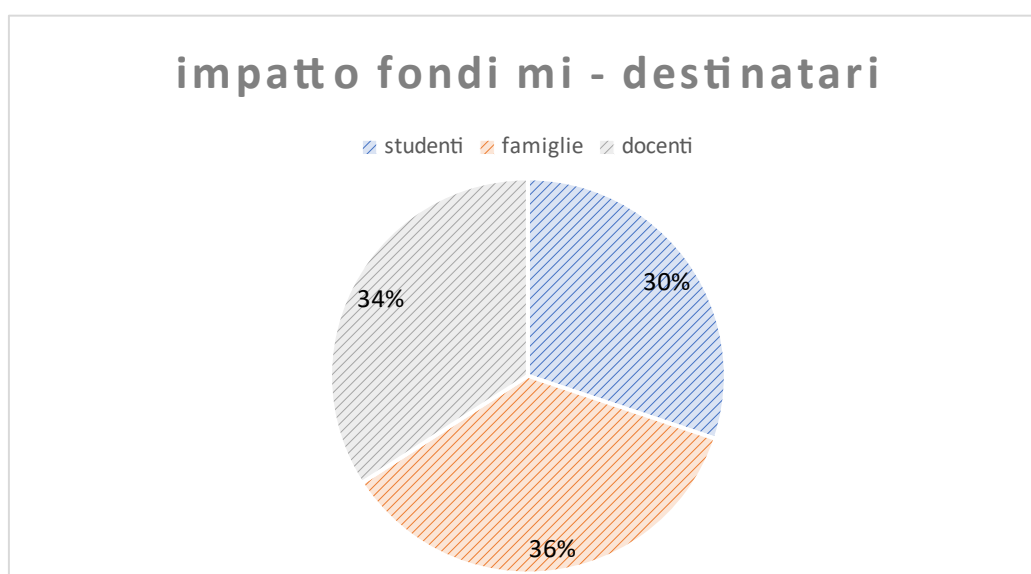
## Impatto dell'attribuzione di risorse ministeriali sull'attivazione degli sportelli di ascolto

162 istituti hanno utilizzato i fondi del Ministero dell'Istruzione per la **prima attivazione** dello sportello d'ascolto, pari al 35,8% delle scuole rispondenti all'indagine



241 istituti dichiarano di aver potuto **incrementare il servizio** di sportello di ascolto psicologico grazie al contributo economico ricevuto dal Ministero dell'Istruzione

117 scuole specificano che è stato possibile **incrementare le ore** di servizio offerto, con particolare riferimento alla ricaduta a favore di studenti, famiglie, docenti

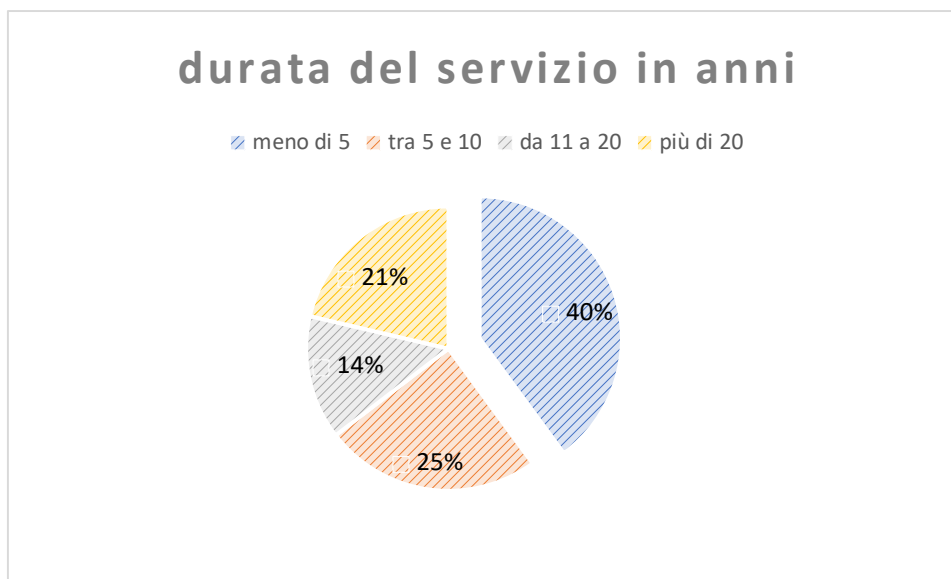




## Caratteristiche del servizio

### Durata in anni della presenza dello sportello di ascolto nelle scuole <sup>4</sup>

La presenza di sportelli di ascolto attivi nella realtà piemontese si conferma di lunga tradizione, relativamente alla durata e stabilità del servizio: nel 60% delle scuole rispondenti alla rilevazione il servizio è presente da più di 5 anni.



### Tipologia di professionista che gestisce lo sportello di ascolto <sup>5</sup>

Nella gran parte delle scuole che anche prima della formalizzazione del protocollo di intesa con l'Ordine degli Psicologi avevano attivo uno sportello di ascolto, la scelta sulla gestione del servizio ricadeva sull'affidamento ad un **professionista esterno con qualifica specifica**.

Solo nel 11% dei casi, l'attività era condotta da personale insegnante in servizio nella stessa scuola, in possesso di specifica qualifica.

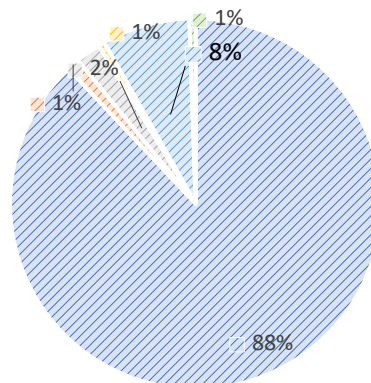
<sup>4</sup> Escluse nuove attivazioni a.s. 2020/21, durata in anni

<sup>5</sup> Solo in riferimento agli sportelli già presenti negli istituti prima del 2020/21 – continuità del servizio nell'ultimo triennio



## PROFESSIONISTA INCARICATO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

- Psicologo (esterno alla scuola)
- Psicopedagoga (esterno alla scuola)
- Insegnante della scuola
- Insegnante Pedagogista della scuola
- Insegnante Psicologo della scuola
- Insegnante Psicopedagoga della scuola

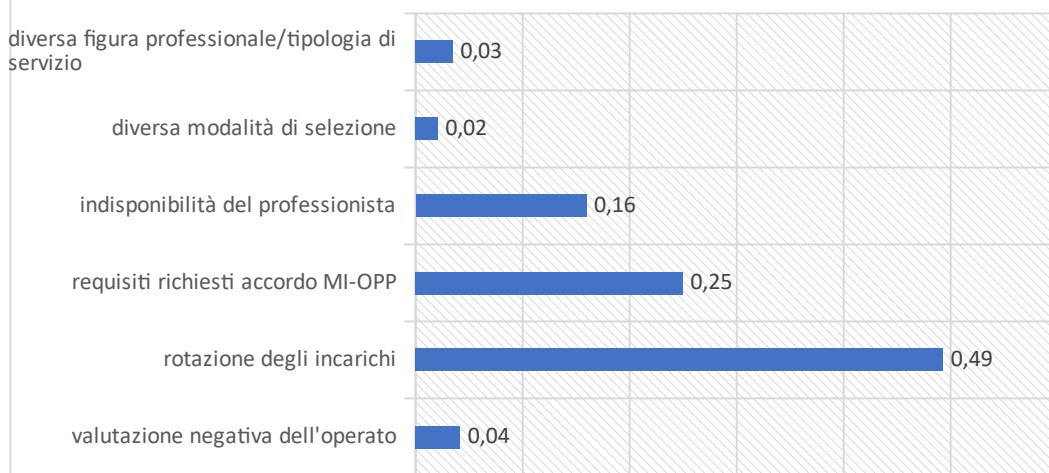


Per 144 delle scuole rispondenti alla rilevazione si è reso necessario un **cambiamento del professionista** cui è affidata la gestione dello sportello d'ascolto.

Le **motivazioni del nuovo affidamento** sono riconducibili a:

- ragioni di tipo amministrativo (rotazione degli incarichi, tipologia di modalità di reclutamento o specificità richieste dal protocollo di intesa ministeriale),
- indisponibilità del professionista precedentemente reclutato,
- scelta di una diversa tipologia figura professionale (da pedagogista a psicologo),
- modifica delle esigenze di tipologia di servizio da parte della scuola,
- valutazione negativa.

### MOTIVAZIONI CAMBIAMENTO PROFESSIONISTA



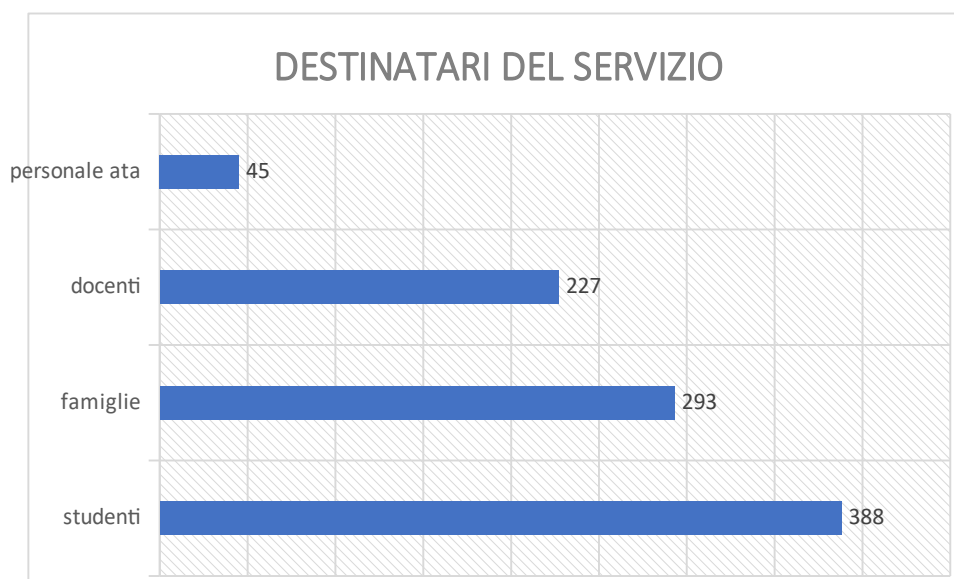


## Destinatari del servizio

I destinatari prevalenti del servizio sono studenti, famiglie e docenti.

Gli sportelli di ascolto sono generalmente rivolti a più destinatari all'interno dell'istituzione scolastica.

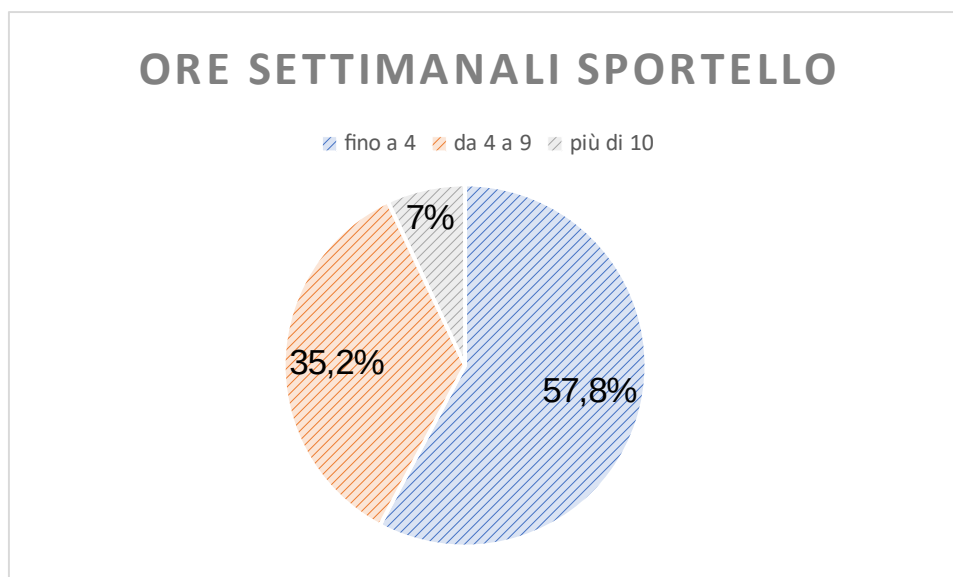
In alcuni istituti è previsto in maniera dichiarata l'accesso allo sportello anche da parte del personale ATA.





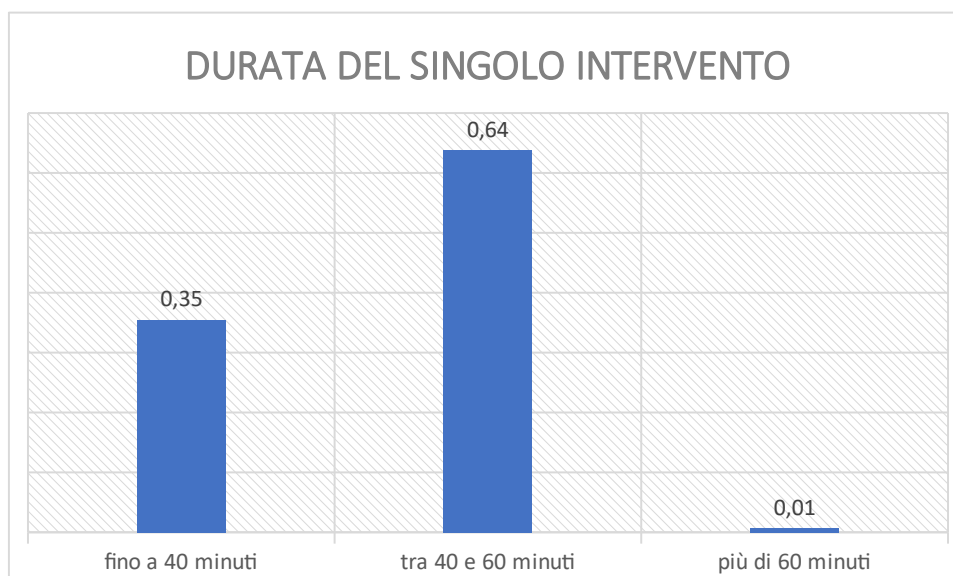
### Numero di ore settimanali di attivazione dello sportello di ascolto.

Gli sportelli di ascolto sono nella maggior parte dei casi attivi fino a 4 ore settimanali, con una consistente parte di scuole che tuttavia ne garantisce l'accesso fino a 9 ore settimanali ai diversi destinatari.



### Durata del singolo intervento

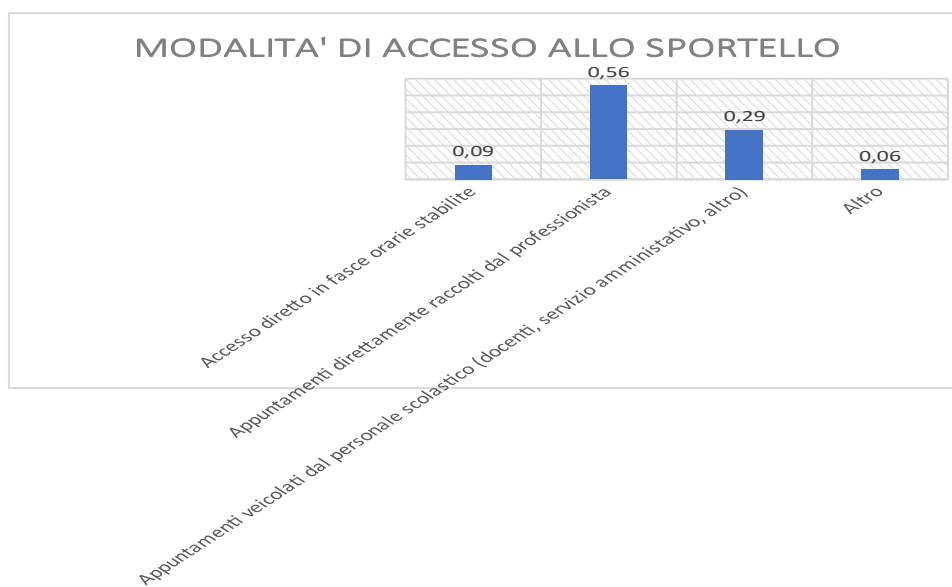
Pur facendo riferimento ai necessari adattamenti, legati alla tipologia di prestazione effettuata (formazione, osservazione, colloquio...), la maggior parte delle scuole segnala che i singoli interventi dello psicologo scolastico hanno una durata che oscilla tra i 40 ed i 60 minuti.





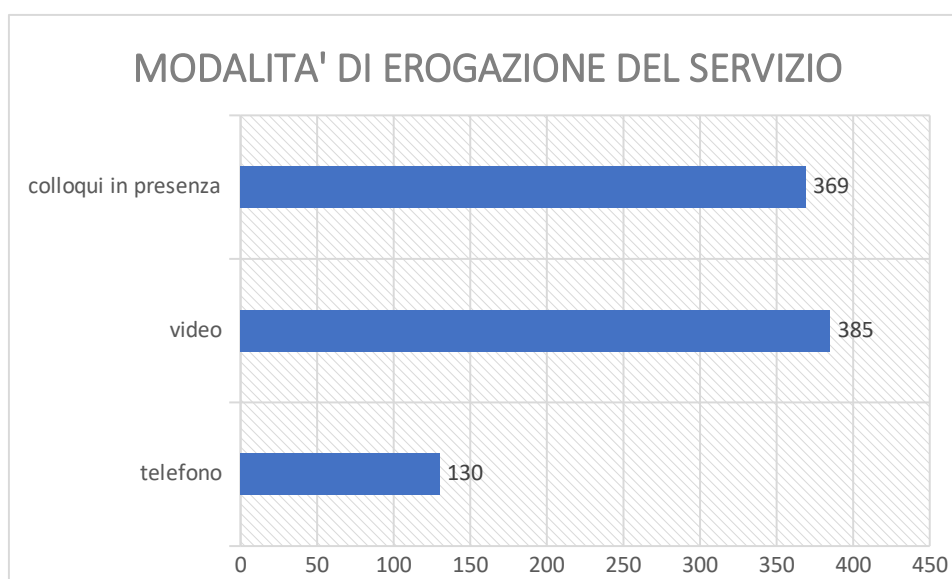
## Modalità di accesso al servizio

Nella maggior parte dei casi, l'accesso allo sportello di ascolto è gestito direttamente dal professionista che lo conduce; nel caso degli studenti, la rilevazione evidenzia organizzazioni di richiesta diretta, attraverso segnalazioni raccolte in apposite urne disponibili nella scuola. In un numero sensibile di scuole, l'accesso è veicolato tramite appuntamenti fissati attraverso la collaborazione del personale scolastico (docente o ata).



## Tipologia di attività svolte

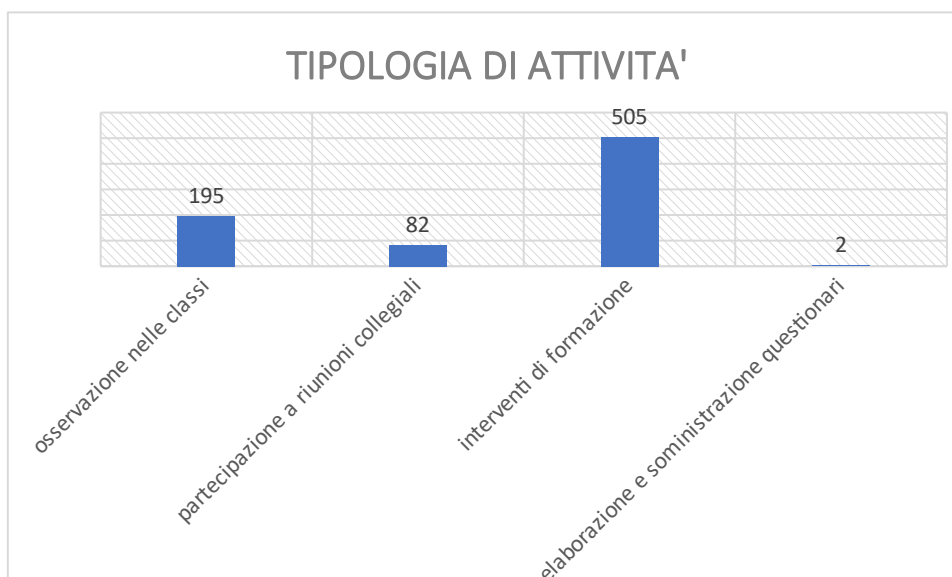
Relativamente alla **modalità di erogazione del servizio** si osserva nelle risposte fornite che la possibilità del ricorso a colloqui/interventi a distanza attraverso diversi mezzi ha caratterizzato una consistente parte del servizio, presumibilmente in ragione delle condizioni legate alla pandemia in atto.





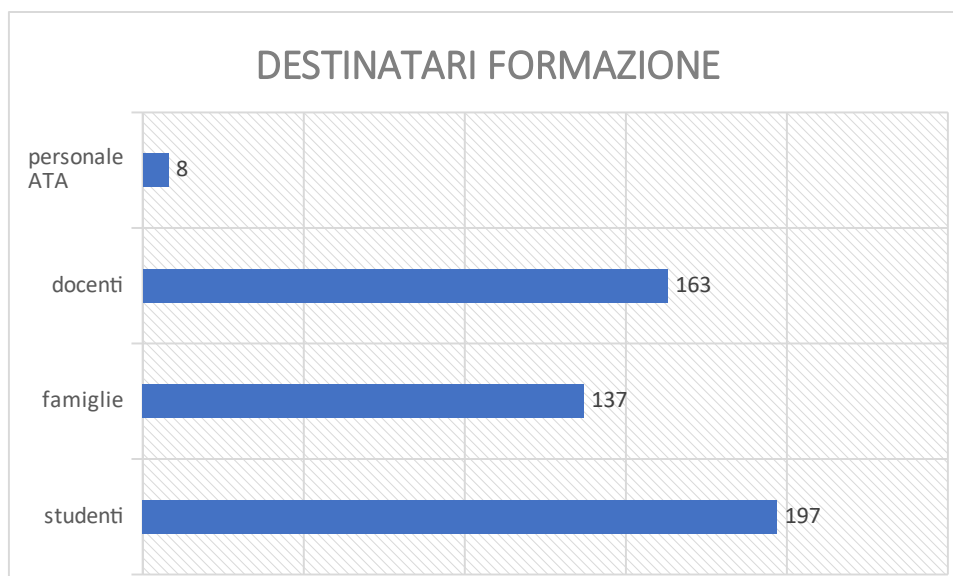


Le **attività svolte** hanno riguardato principalmente la partecipazione a riunioni collegiali, l'osservazione diretta nelle classi, i colloqui, l'attività formativa e, in forma residuale, l'elaborazione e somministrazione di questionari.



Relativamente alla **formazione** è possibile osservare come essa sia stata rivolta a tutti i destinatari del servizio: studenti, famiglie,

docenti e – dove previsto – anche il personale ata.



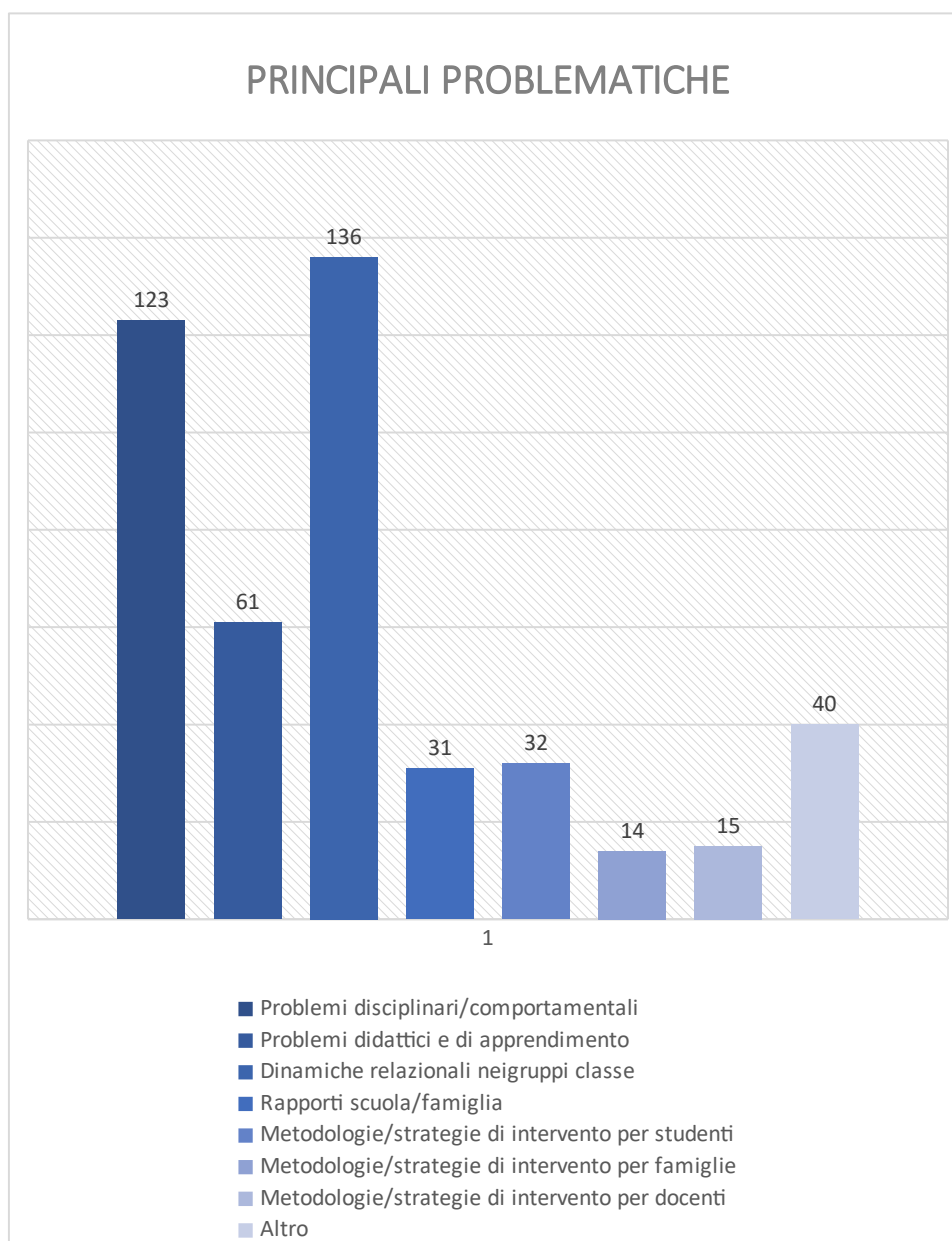


## Principali problematiche presentate allo sportello di ascolto

La aree di intervento rispetto alle quali le scuole ritengono utile il coinvolgimento dello psicologo cui è affidato lo sportello di ascolto sono riconducibili a tre macrocategorie:

- aspetti relazionali e comportamentali: problemi disciplinari/comportamentali degli allievi, dinamiche relazionali nei gruppi classe, relazioni scuola/famiglia) - 70% delle risposte
- aspetti didattici: problemi didattici e di apprendimento – 15% delle risposte
- aspetti metodologici: interventi per studenti, famiglie, docenti – 15% delle risposte

Tra le specifiche della voce “altro” presente fra le opzioni di risposta sono riportate in particolare le problematiche legate alla gestione eomtiva delle situazioni e quelle concernenti all'emergenza covid.





## Monitoraggio

La quasi totalità delle scuole che hanno attivato uno sportello di ascolto procedono regolarmente al monitoraggio del servizio (95% delle rispondenti).

Le modalità con le quali il monitoraggio viene effettuato sono differenti: nella maggior parte dei casi viene richiesta una formale relazione di rendicontazione al professionista incaricato, in altri casi è il docente referente del progetto a raccogliere i dati ed effettuare una relazione a consuntivo, oppure vengono rilevati il grado di gradimento e soddisfazione del servizio da parte degli utilizzatori dello stesso.

