

# CARTA DEI SERVIZI SETTORE SCUOLA



**Cooperativa Sociale DAVIDE Onlus**  
Via G. Marconi, 10  
21052 Busto Arsizio (VA)  
[www.centrodavide.it](http://www.centrodavide.it)

# SOMMARIO

|        |                                                                                 |    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | PREMESSA                                                                        | 3  |
| 1.1    | PARADIGMI TEORICI DI RIFERIMENTO                                                | 9  |
| 2.     | COMPETENZE PSICOLOGICHE E PEDAGOGICHE IN AMBITO SCOLASTICO                      | 8  |
| 2.1    | CONSULENZA ISTITUZIONALE                                                        | 9  |
| 2.2    | CAPACITÀ DI ASCOLTO E COMUNICAZIONE                                             | 9  |
| 2.3    | ABILITÀ SU COMPITI EVOLUTIVI, DINAMICHE AFFETTIVO-RELAZION.                     | 9  |
| 2.4    | CONOSCENZA DELLE DINAMICHE DI GRUPPO                                            | 9  |
| 2.5    | LAVORO DI RETE                                                                  | 9  |
| 2.6    | ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE                                         | 10 |
| 3.     | TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ                                                           | 11 |
| 3.1    | SPORTELLI D'ASCOLTO                                                             | 11 |
| 3.1.1. | A chi si rivolge                                                                | 11 |
| 3.1.2. | Procedure di attivazione                                                        | 12 |
| 3.1.3. | Modalità di Intervento                                                          | 13 |
| 3.1.4. | Sportello per i bambini dalla IV primaria                                       | 17 |
| 3.1.5. | Sportello preadolescenti                                                        | 18 |
| 3.1.6. | Sportello adolescenti                                                           | 20 |
| 3.1.7. | Sportello genitori                                                              | 23 |
| 3.1.8. | Sportello Docenti                                                               | 25 |
| 3.1.9. | Sportello Personale ATA                                                         | 27 |
| 3.2    | INTERVENTI NELLE CLASSI                                                         | 28 |
| 3.3    | FORMAZIONE INSEGNANTI                                                           | 30 |
| 3.4    | EVENTI FORMATIVI E IN-FORMATIVI PER GENITORI                                    | 31 |
| 3.5    | CONOSCENZA RETE TERRITORIALE PER INVII DI SUPPORTO<br>ALLE FAMIGLIE E AI MINORI | 32 |
| 4.     | TEAM PROFESSIONISTI                                                             | 32 |
| 5.     | BIBLIOGRAFIA                                                                    | 33 |
| 6.     | RIFERIMENTI E CONTATTI                                                          | 34 |

## 1. PREMESSA

Dal rapporto Unicef sulle condizioni dell'infanzia nel mondo del 2021 emerge che a più di 1 adolescente su 7 tra i 10 e i 19 anni è stato diagnosticato un disturbo mentale; i ragazzi sono 89 milioni e le ragazze sono 77 milioni; 86 milioni hanno fra i 15 e i 19 anni di età e 80 milioni hanno fra i 10 e 14 anni di età. Tra le cause di malattia e disabilità, l'ansia e la depressione raggiungono il 40% dei disturbi mentali diagnosticati. A livello globale ogni anno circa 46.000 adolescenti tra i 15 e i 19 anni di età perdono la vita suicidandosi. Per le ragazze il suicidio pare sia la terza causa di decesso più diffusa, mentre per i ragazzi sarebbe la quarta. In Europa Occidentale rappresenterebbe la seconda causa di morte più diffusa tra i giovani della stessa fascia di età dopo gli incidenti stradali. Il rapporto evidenzia che l'epidemia COVID-19 ha amplificato i disturbi mentali dei minori che già prima faticavano ad affrontare queste problematiche aggravati anche dagli insufficienti investimenti finanziari delle istituzioni e dalla scarsa consapevolezza delle conseguenze sulla vita futura. La preoccupazione generale che emerge da questi studi è che l'impatto dell'epidemia sui bambini, sugli adolescenti e sulle loro famiglie, possa peggiorare ulteriormente la situazione psicologica, economica e sociale anche per i prossimi anni. Questi dati sembrano essere confermati anche dalla ricerca promossa dalla Fondazione Cariplo sulla salute mentale e psicologica dei bambini e degli adolescenti in Lombardia 2015-2022.

Il concetto di salute mentale può essere inteso come "uno stato dinamico di equilibrio interiore" che si raggiunge tramite l'utilizzo di abilità sociali, emotive, cognitive. Secondo alcuni si può definire come la capacità di "godersi la vita e affrontare le sfide che ci pone". Altri ancora la legano al concetto di benessere in una visione più ampia. In particolare per i bambini e gli adolescenti la salute mentale è strettamente correlata con i valori che provengono dalla famiglia, dalla società, dalle abilità di sviluppo e dalle aspettative sociali. L'appello che l'Unicef e altre associazioni rivolgono ai governi è quello di agire concretamente con finanziamenti e progetti che mirano a prendersi cura della salute mentale dei minori e di sostenere le persone e le istituzioni, come le scuole, deputate ad accompagnarli e sostenerli nel processo di sviluppo.

In occasione della pubblicazione della ricerca "Pandemia, neurosviluppo e salute mentale di bambini e ragazzi" avvenuta a maggio 2022, anche L'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza (AGIA) ha lanciato un allarme preoccupante. Le emergenze riguarderebbero: disturbi del comportamento alimentare, ideazione suicidaria, autolesionismo, alterazioni del ritmo sonno-veglia e ritiro sociale. In ambito cognitivo ed emotivo: disturbi dell'apprendimento, dell'attenzione e del linguaggio,

disturbo della condotta e della regolazione emotiva, inoltre uno stato di paura nel contrarre malattie, frustrazione e incertezza verso il futuro che possono portare ad abbandonare la scuola. È emerso anche un incremento delle richieste di aiuto per l'utilizzo di sostanze psicoattive, cannabinoidi, alcol. Inoltre, a seguito della pandemia, si è registrato un aumento significativo di bisogni e richieste di soccorso in merito a sofferenze e disagi mentali che non sono stati accolti, evidenziando tutta l'inadeguatezza e le carenze dei servizi che erano precedenti all'epidemia e che hanno portato le famiglie a rivolgersi a strutture private, con un impatto economico non indifferente. Tra le diverse raccomandazioni che l'AGIA rivolge agli organi istituzionali, troviamo anche quello diretto al Ministero dell'Istruzione e alle istituzioni scolastiche affinché possano garantire l'attività di consulenza e promozione del benessere psicologico in ogni grado di istruzione quale parte integrante dell'offerta formativa; la raccomandazione ai docenti per un'attenzione maggiore rivolta alla salute psicologica dei minori in modo da intercettare preventivamente eventuali disturbi; la creazione di tavoli per l'ascolto partecipato dei bambini e adolescenti, il confronto con gli adulti di riferimento e la promozione del neurosviluppo e del benessere mentale.

In linea con questo proposito è interessante riflettere su alcuni dati emersi da uno studio qualitativo del 2022 in merito alla salute mentale e il disagio a scuola, ascoltando il punto di vista degli adolescenti durante e a seguito della pandemia. Secondo questo studio il luogo ideale per promuovere uno stato di benessere psicologico e prevenire forme di malessere, sarebbe per l'appunto la scuola in quanto rappresenta al meglio la quotidianità della vita degli studenti. Secondo i giovani l'aspetto relazionale assume un ruolo fondamentale per il benessere mentale, riconosciuto come indispensabile per l'intera umanità e la cui assenza genera il disagio.

Grazie agli studi delle neuroscienze ora sappiamo che sono davvero le esperienze relazionali a plasmare i circuiti deputati allo sviluppo della memoria, delle emozioni e dell'autoconsapevolezza. Inoltre, ricerche recenti in questo campo hanno dimostrato che lo sviluppo della nostra mente, che è fortemente relazionale, non termina alla fine dell'infanzia e dell'adolescenza, ma prosegue per tutto l'arco della vita dell'individuo. Da ciò si evince che le relazioni interpersonali continuano a influenzare, modificare e plasmare la mente. Gli adolescenti temono la relazione con l'altro che sembra indicare una fatica di essere sé stessi nel mondo, che li porterebbe a nascondersi e a non rivelarsi ma piuttosto ad adattarsi per paura del confronto con il rischio di essere giudicati negativamente. I dati mostrano che gli adolescenti correlano l'idea di benessere con l'assenza di ansia e anelano alla tranquillità che percepiscono mancare perché si sentono sovrastati dai compiti quotidiani, ma rivelano anche una richiesta di aiuto per evitare che proprio questi indici di malessere li possano portare verso la depressione e agiti autolesivi. Per quanto riguarda i docenti sembrerebbe

che abbiano una consapevolezza generale del valore della salute mentale per gli adolescenti anche se è risultato che a scuola non venga valorizzato sufficientemente ma percepito come elemento secondario. L'effetto della pandemia Covid-19 sul benessere mentale degli adolescenti ha prodotto diversi disagi, tra questi un grande disorientamento, in quanto sono saltati gli equilibri quotidiani, e una difficoltà a riorganizzare la propria vita; la sensazione di aver perso qualcosa di importante, di caratteristico della propria età che non tornerà più. Il senso di perdita e di inadeguatezza, unito alla paura di essere giudicati e dell'insuccesso scolastico, porterebbero gli studenti a isolarsi e in alcuni casi ad abbandonare la scuola. I dati emersi dalla ricerca sottolineano fortemente che, in merito ai docenti, gli adolescenti sono alla ricerca di figure adulte non giudicanti, senza pregiudizi, in grado di cogliere le loro difficoltà e di supportarli nel loro processo educativo e formativo.

Negli ultimi decenni abbiamo assistito a importanti e significativi cambiamenti nel contesto sociale e familiare nel quale convivono realtà multiculturali che richiedono all'istituzione scolastica la giusta attenzione attuando una rilettura e un aggiornamento degli interventi educativi in grado di sostenere in modo più adeguato e funzionale le nuove generazioni di studenti nel loro percorso formativo di crescita personale, culturale e scolastica. Risulta quindi particolarmente importante promuovere e attivare spazi di ascolto e confronto, rivolti ai minori, ma anche ai genitori e insegnanti in quanto figure significative, sui temi che riguardano la crescita dei ragazzi, il loro apprendimento e in generale il loro benessere dentro e fuori la scuola. Ecco quindi la necessità di prevedere, all'interno dell'istituzione scolastica, figure come psicologi, pedagogisti e counselor che collaborino insieme agli adulti di riferimento (docenti e genitori) con lo scopo di prevenire disagi e malesseri e di supportare in modo efficace i processi evolutivi fase specifici.

## 1.1 PARADIGMI TEORICI DI RIFERIMENTO

Come équipe abbiamo studiato le maggiori teorie scientifiche per acquisire uno sguardo e atteggiamento flessibile, aperto a prendere in considerazione diversi strumenti di intervento e modelli teorici, differenti ma integrabili.

E questo approccio è quello che applichiamo alla definizione degli specifici interventi pratici che co-progettiamo insieme alla scuola e alle famiglie dei bambini e ragazzi che incontriamo.

La metodologia sembra essere molto articolata ma è anche molto flessibile e questo

ci permette di mantenere sguardi differenti come differenti sono gli individui e i gruppi. Infatti il nostro modello teorico si è costruito attraverso l'approccio di una équipe di professionisti che ha competenze e sguardi teorici diversi che si completano fra di loro e dove le diversità verranno utilizzate di volta in volta per rispondere nello specifico al bisogno nel contesto scolastico, e in questo modo si vanno ad integrare degli aspetti della **teoria dell'attaccamento**, degli aspetti della **teoria sistemica relazionale**, degli aspetti della **psicodinamica**.

Per quanto riguarda la **Teoria dell'Attaccamento** ci si focalizza su quali aspetti paiono essere maggiormente concreti e fruibili nei diversi contesti di vita: in famiglia, a scuola, nei luoghi di lavoro. Il concetto su cui si ritiene di porre particolare attenzione è quello di poter rendere la scuola e la famiglia luoghi sicuri, dove le persone possano sentirsi protetti e al sicuro, sperimentando serenità e conforto. In sicurezza le persone si sentono così in grado di sperimentare l'esplorazione di spazi e contesti di vita nuovi (l'apprendimento è, ad esempio, una forma di esplorazione) altrimenti, se il luogo diventa pericoloso, si prova preoccupazione e ansia, difficilmente sarà possibile uscire all'esterno e sperimentare il nuovo. Si rimane come incastrati e invischiati e ogni movimento esplorativo diventa quasi impossibile.

Ad esempio, i figli possono compiere i propri passaggi evolutivi se la famiglia è percepita come luogo sicuro che li sostiene, dalla quale ottenere protezione per poi poter andare ad esplorare il mondo esterno, con la certezza che, in caso di bisogno, si possa ritornare e trovare l'accoglienza e la protezione desiderata. E questo movimento via via diventa sempre più ampio, abbracciando sempre più ambiti di sperimentazione.

Per quanto riguarda gli interventi con i genitori, il nostro contributo potrebbe riguardare la gestione dei conflitti: aiutare a gestire le tensioni, con competenza e consapevolezza, fa sì che non diventino guerre personali. È importante proteggere i bambini, facendo attenzione all'uso del linguaggio: le parole "violente" feriscono le persone e possono rompere le relazioni, ma le parole "di pace", disinnescano, consentono agli adulti stessi di sentirsi sicuri e protetti.

Nella scuola: gli interventi vengono orientati a come rendere una classe "sicura" per i bambini della primaria, i ragazzini della scuola secondaria di primo e secondo grado. Se il bambino si sente sicuro in classe avrà la possibilità di apprendere, di imparare ma anche di fare esperienze di vita insieme ai suoi compagni. Questo è un aspetto cruciale che si proverà a condividere con gli insegnanti.

Lo sguardo che l'operatore sperimenta abbracciando la teoria dell'attaccamento, a livello scolastico, consente di mantenere l'attenzione, attenta e competente, sulla relazione tra sé e il gruppo di bambini, ragazzi e i loro genitori. Un aspetto importante che sta emergendo nei contesti dei minori in difficoltà, sottolineato anche da Don

Gino Rigoldi, cappellano del carcere del Beccaria di Milano, è sostanzialmente che l'educazione (che dovrebbe essere centrale nelle famiglie e nelle scuole) è in crisi: manca un'attenzione competente alla relazione. Gli adulti non sono più capaci di relazionarsi con i bambini, i figli, gli amici, gli uni con gli altri. E la teoria dell'attaccamento ci aiuta molto in questo senso. Per sostenere le relazioni riteniamo sia necessaria una équipe multidisciplinare che sia disposta a essere al fianco degli adulti di riferimento per i minori: pedagogo, psicologo, educatore, counselor.

A supporto del concetto di luogo di vita come "spazio sicuro", ci viene in aiuto la **teoria sistemico-relazionale**: l'integrazione di differenti sguardi specializzati (docente, pedagogo, dirigente, psicologo, counselor, genitori/famiglia) che collaborino insieme, attraverso un confronto aperto e sincero in modo da trovare soluzioni creative a supporto della crescita armonica e serena di bambini e ragazzi.

Nel lavoro con le scuole, lo sguardo sistemico è fondamentale a sostegno e a integrazione del lavoro sulla relazione: ad esempio, in famiglia, aiuta a vedere cosa significa entrare in relazione con un altro diverso da Sé: offre strumenti per implementare l'empatia, portando l'attenzione ai bisogni dell'altro (per i genitori può essere il partner ma anche i figli) individuando i compiti evolutivi di ciascuno e quindi anche quelli educativi più rilevanti. Inoltre, per gli insegnanti, porre attenzione alla relazione con i colleghi, ma anche con gli alunni. Concentrarsi, ad esempio, sull'importanza dell'ascolto nella relazione, prima di iniziare una lezione, diventa cruciale proprio per favorire l'apprendimento di bambini e ragazzi.

Per noi operatori entrare in relazione significa prima di tutto "ascoltare" le esigenze specifiche della singola scuola in cui entriamo in contatto, di "quelle" specifiche classi, di "quegli" insegnanti, comprendere i loro bisogni concreti per intervenire in sinergia con loro nel rispetto dei loro ruoli per aiutare i ragazzi a stare meglio.

Ascoltare, comprendere e sostenere le difficoltà dei genitori, aiutarli a contenere le loro ansie, come anche quelle della dirigenza e del corpo docenti nell'affrontare le sfide di un nuovo anno.

La **teoria psicodinamica**, infine, consente di esplorare il concetto di formazione di identità.

Le specifiche dell'età puberale e preadolescenziale sono in continua trasformazione, sempre più in anticipo rispetto al passato: ormai riguarda le bambine fra gli 8 e gli 11 anni e i bambini fra i 9 e i 12 anni di età. Sono cambiamenti importanti che chiedono all'istituzione scolastica, ai maestri, docenti e personale specializzato di prendersene cura e di porre la giusta attenzione nel rispetto e tenendo conto dei cambiamenti culturali e sociali che ogni gruppo familiare porta come valore aggiunto all'interno del gruppo sociale e scolastico. Ciò richiede un focus attento maggiore sulle risorse dell'individuo e sulle sue potenzialità, un supporto per l'esplorazione di situazioni criti-

che, in particolare quelle riconducibili alle crisi evolutive fase specifiche, un sostegno nell'acquisire maggiore consapevolezza degli aspetti emozionali. In questo senso, e per quanto riguarda i minori che attraversano la fase evolutiva dell'adolescenza, risulta essere di particolare interesse la Teoria dei compiti evolutivi di Gustavo Pietropolli Charmet, incentrata sulla crisi adolescenziale intesa come impedimento nel portare a termine un compito evolutivo, un concetto che questa cornice teorica indica come scacco evolutivo. Gli interventi si sposteranno su una maggiore alfabetizzazione emotiva, sull'educazione sessuale e affettiva, sul supporto per l'orientamento scolastico, la comunicazione assertiva e la gestione dei conflitti, immagine di sé, ecc.). Vedi nel dettaglio la descrizione dei servizi per le scuole presentate in questo documento.

Si prevede, all'inizio dell'anno scolastico, una riunione con il consiglio dei docenti e la dirigenza al fine di identificare le priorità su cui concentrare le azioni del progetto. La nostra équipe preferisce offrire un progetto con azioni personalizzate, co-progettate e ritenute utili al benessere delle persone. In questo modo diventa anche possibile scegliere le professionalità più adatte alle richieste e definire tematiche e interventi ad hoc. Si può quindi comprendere che **il nostro modello di intervento ha un taglio estremamente pratico**, in grado di fornire strumenti utili ai docenti, genitori e ragazzi. In questo modo è possibile fare prevenzione, intervenendo in modo più opportuno ed evitando di arrivare ai problemi conclamati, con tutti i costi complessi collegati. Vi è la massima convinzione che **i disagi esistenziali delle famiglie vanno presi in carico con la medesima importanza delle questioni di apprendimento, ecco perché co-costruire luoghi sicuri (classi, famiglia) risulta cruciale**. Da qui possono nascere interventi formativi in sinergia e collaborazione con i docenti e genitori per i ragazzi ma anche per gli adulti che ruotano intorno ai minori per supportarli e aiutarli a relazionarsi comunicando in modo appropriato tenendo conto delle peculiarità dei singoli e dei gruppi.

## 2. COMPETENZE PSICOLOGICHE E PEDAGOGICHE IN AMBITO SCOLASTICO

- Consulenza istituzionale;
- Capacità di ascolto e comunicazione;
- Abilità su compiti evolutivi, dinamiche affettivo-relazionali e aspetti cognitivi del minore;
- Conoscenze delle dinamiche di gruppo;
- Lavoro di rete;
- Orientamento scolastico e professionale;

**2.1 CONSULENZA ISTITUZIONALE:** intesa come la capacità del consulente scolastico di entrare concretamente nella realtà istituzionale scolastica e territoriale dove opera, riconoscendone la specificità e le caratteristiche proprie di quella scuola, determinate da una varietà di fattori, come il contesto di quartiere, la tipologia degli abitanti, le collaborazioni con gli enti territoriali (servizi socio-sanitari pubblici e privati, associazioni e cooperative sociali), le attività didattiche in essere, la dirigenza attuale e passata, il clima affettivo e i "miti" presenti nell'istituzione scolastica. Il consulente scolastico, nella prima fase dell'incarico, dovrebbe esplorare tutti i servizi e le risorse presenti sul territorio per assicurarsi supporti validi in caso di invii, contribuire al prezioso lavoro di rete tra i vari protagonisti che ruotano intorno alla scuola e alle famiglie.

**2.2 CAPACITÀ DI ASCOLTO E COMUNICAZIONE:** molte aspettative da parte dei servizi scolastici riguardano la capacità da parte del consulente scolastico di offrire servizi basati sull'ascolto e sulla comunicazione: dall'attività dello sportello e agli interventi di gruppo nelle classi, agli incontri formativi e informativi con i docenti e i genitori.

**2.3 ABILITÀ SU COMPITI EVOLUTIVI, DINAMICHE AFFETTIVO-RELAZIONALI E ASPETTI COGNITIVI DEL MINORE:** il consulente scolastico, grazie alla sua esperienza teorica e pratica lavorativa, è un esperto dell'età evolutiva, in modo particolare sulla specificità dell'età adolescenziale come complessa fase evolutiva. Gli interventi a supporto dei ragazzi e delle loro famiglie richiedono una competenza solida relativa ai cambiamenti fisici, neurologici, emotivi, affettivi e relazionali in questa delicata fase del ciclo di vita.

**2.4 CONOSCENZA DELLE DINAMICHE DI GRUPPO:** il gruppo è un sistema che scandisce la quotidianità della scuola e che coinvolge tutti i soggetti che ne fanno parte, dai

minori agli adulti (il gruppo classe, i consigli di classe e i consigli di istituto ne sono un esempio). L'intervento sul gruppo e il supporto ai docenti per gestire questa dimensione risultano essere fra le richieste più numerose da parte della scuola al consulente scolastico.

**2.5 LAVORO DI RETE:** il consulente scolastico dovrebbe essere un facilitatore e un promotore del "lavoro di rete" nel senso che le sue qualità di consulente istituzionale e di ascolto e comunicazione, vengono messe a disposizione per mantenere un collegamento tra le varie iniziative extracurricolari e didattiche, nell'ottica di integrare gli interventi preventivi ed educativi e renderli più efficaci e al tempo stesso promuovendo la collaborazione fra tutte le figure adulte di riferimento per i minori.

**2.6 ORIENTAMENTO SCOLASTICO E PROFESSIONALE:** la scolarizzazione di massa, la perdita di motivazione da parte degli adolescenti a investire sul ruolo di studente, l'innalzamento dell'obbligo scolastico, hanno incrementato notevolmente, soprattutto negli ultimi anni, le richieste a scuola di supporto e consulenza in ambito di orientamento scolastico e professionale, al fine di prevenire la dispersione scolastica e il rischio di devianza minorile.

Tutte queste competenze permettono al consulente scolastico di lavorare come un vero e proprio consulente istituzionale, in sinergia con la cultura scolastica in cui si opera in un'ottica di collaborazione, integrazione e rispetto delle varie figure professionali.

## 3 . TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ

1. Sportello ascolto
2. Interventi nelle classi
3. Formazione insegnanti
4. Eventi formativi e in-formativi genitori
5. Conoscenza rete territoriale per invii di supporto alle famiglie e ai minori

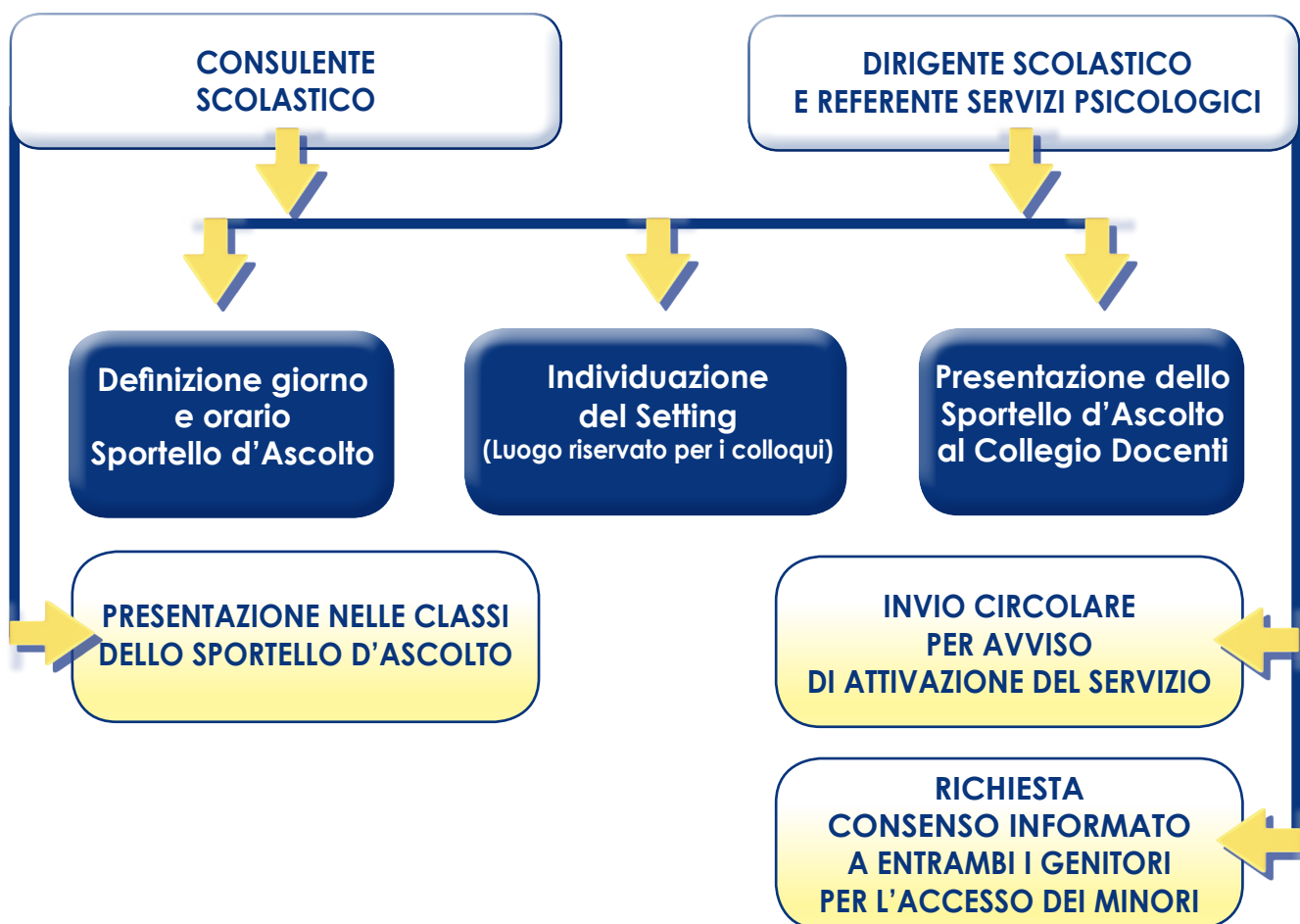
### 3.1. SPORTELLO ASCOLTO

Gli sportelli di ascolto sono una presenza diffusa nelle scuole di tutti gli ordini e grado. Si tratta di una modalità di intervento offerto a tutti i protagonisti dell'istituzione scolastica, volta ad agevolare la promozione della salute nel suo significato più esteso che ne dà l'Organizzazione Mondiale della Sanità per il raggiungimento del benessere fisico, psichico, socio-relazionale di tutti gli individui. Uno degli obiettivi fondamentali è quello di facilitare e aiutare l'individuo a superare le normali difficoltà che si possono incontrare nel percorso di crescita del ciclo di vita e di prevenire il disagio. Quello dello sportello ascolto è un intervento quindi non di tipo terapeutico né curativo. Di fronte a difficoltà più profonde e disturbi più complessi il consulente scolastico farà un invio a professionisti specializzati privati o facenti parte dei servizi territoriali.

#### 3.1.1 A CHI SI RIVOLGE:

- Studenti dalla IV primaria, scuola secondaria di primo e secondo grado: (bambini – preadolescenti – adolescenti) – l'accesso è consentito solo tramite consenso informato e firmato da entrambi i genitori;
- Insegnanti;
- Genitori di: bambini della scuola primaria – ragazzi della scuola secondaria (primo e secondo grado);
- Personale ATA.

### 3.1.2 PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO D'ASCOLTO



Generalmente quando si parla di sportello ascolto si si fa riferimento al counseling scolastico che *utilizza i principi di facilitazione della comunicazione e dell'ascolto attivo per operare interventi tesi a sostenere e migliorare i processi di insegnamento e apprendimento*. Infatti il counseling presenta tutta una serie di caratteristiche che ben si adattano al contesto scuola: *interventi brevi in un contesto non clinico*, uso del colloquio come strumento di ascolto, focus attentivo sulle risorse dell'individuo e sulle sue potenzialità, supporto per l'esplorazione di situazioni critiche che si presentano in particolare quelle riconducibili alle crisi evolutive fase specifiche, sostegno nell'acquisire maggiore consapevolezza degli aspetti emozionali. In questo senso, e per quanto riguarda i minori che attraversano la fase evolutiva dell'adolescenza, risulta essere di particolare interesse la *Teoria dei compiti evolutivi* di Gustavo Pietropolli Charmet, incentrata sulla crisi adolescenziale intesa come impedimento nel portare a termine un compito evolutivo, un concetto che questa cornice teorica indica come scacco evolutivo. Ulteriori riferimenti autorevoli provengono dalle esperienze anglosassoni, fra tutti il contributo teorico e pratico della Tavistock Clinic di Londra e da altri interventi brevi di orientamento psicoanalitico.

Secondo la British Association for Counselling il "Counselling è l'uso, professionale e regolato da principi, di una relazione, nell'ambito della quale il cliente è aiutato nel processo finalizzato a facilitare una migliore conoscenza di sé e l'accettazione dei propri problemi emotivi ed a portare avanti la propria crescita emozionale e lo sviluppo ottimale delle proprie risorse personali. Lo scopo finale è di fornire al cliente un'opportunità di vivere in modo soddisfacente ed in base alle proprie risorse. La relazione di counselling può variare a seconda dei bisogni, ma riguarda comunque i compiti evolutivi ed è rivolta a risolvere problemi specifici, a prendere decisioni, a fronteggiare momenti di crisi, a sviluppare un insight personale ed una migliore conoscenza di sé, e ad elaborare sentimenti connessi a conflitti personali o a migliorare le relazioni con le altre persone. Il ruolo svolto dal counsellor è quello di aiutare il cliente rispettando i suoi valori, le sue risorse personali e la sua capacità di autodeterminarsi". (B.A.C., 1989, B.A.C., 1992).

Di Fabio, nel 2003, ha proposto una definizione che mette in risalto i punti di forza dell'individuo piuttosto che quelle più fragili: "Il counseling è un intervento psicologico finalizzato a migliorare il benessere individuale e ad incrementare le abilità personali per aumentare il funzionamento adattivo dell'individuo sia a livello personale che interpersonale, perfezionando e implementando la qualità della sua vita. È un intervento d'elezione per il potenziamento, la riorganizzazione e la mobilitazione delle risorse personali e per il fronteggiamento, la risoluzione e il superamento di crisi (non patologiche), siano esse evolutive o accidentali. Pur rimanendo primariamente un intervento individuale centrato sulle peculiarità del versante comunicativo e della relazione, può giovare di particolari applicazioni in un contesto gruppale e/o di estensioni all'ambito organizzativo". (Calvo, pag. 24).

### **3.1.3 MODALITÀ DI INTERVENTO:**

Gli aspetti più pratici dell'intervento di counseling sono soggetti a diversi variabili che dipendono dalle caratteristiche del consulente e dal minore che richiede di venire allo sportello. La tecnica di intervento più funzionale nel setting di sportello scolastico risulta essere il focus attentivo sulla relazione del qui ed ora perché:

1. Dettato dal contesto stesso che limita gli scopi e gli argomenti trattati;
2. Facilita l'instaurarsi di un'alleanza di lavoro in quanto l'ascolto non è critico né colpevolizzante;
3. Agevola il fluire di informazioni della vita dell'individuo e della sua famiglia.

Il colloquio, lo strumento principale utilizzato, viene condotto in modo tale da facilitare il più possibile la libera espressione e favorire una comunicazione spontanea, mettendo a proprio agio l'individuo con un atteggiamento cordiale, non giudicante, aperto, acco-

gliente, di osservazione e ascolto partecipe, preferendo le domande aperte e valorizzando l'individuo nella sua specificità e unicità, focalizzando l'attenzione sulle potenzialità positive inesprese, piuttosto che sulle problematiche. L'osservazione partecipe nasce dalla consapevolezza del consulente che l'essere entrato in relazione con la persona che ha richiesto la consulenza definisce il setting in cui emergeranno contenuti e comunicazioni significative. Al tempo stesso, il consulente ha in mente delle fasi che permettono di restare in argomento e non disperdere la conversazione. Così alla fine di ogni colloquio si procede con un sintetico riepilogo di quanto emerso in modo da agevolare un lavoro psichico di rielaborazione che funge anche da trait d'union tra un incontro e l'altro. La disponibilità empatica, l'interessamento sensibile e il rispecchiamento generano la fiducia di essere compresi e favoriscono la nascita di una buona alleanza nel corso dei colloqui successivi. L'ascolto del consulente, in un'ottica psicodinamica, è rivolta sia all'esterno, agli interlocutori, ma anche all'interno, a ciò che gli risuona a livello di emozioni, riconoscendo ciò che gli appartiene a livello personale e ciò che è parte della relazione con l'interlocutore. Nell'ascolto focalizzato nel "qui e ora" risulta essere fondamentale nell'attribuire il significato dell'esperienza emotiva, il riconoscimento e il contenimento delle ansie e delle paure. Per l'interlocutore poter sperimentare che qualcuno è capace di rimanere in contatto con il dolore psichico e la sofferenza, fornisce nell'incontro l'esperienza strutturante di essere "tenuti nella mente" di un altro e di sperimentare come le difficoltà possano essere espresse, riconosciute e "contenute", cioè comprese appieno nel loro significato profondo e quindi gestite, piuttosto che temute ed evitate. (Sala, pag. 82).

Il concetto di contenimento sta ad indicare il processo attraverso il quale si riesce a delimitare in un confine simbolico e mentale gli effetti dell'emozione disturbante, in modo che non sovrastino la vita dell'individuo che la sperimenta, fornendo al tempo stesso un esempio concreto di gestione dei contenuti emozionali che si può apprendere e applicare progressivamente anche in autonomia.

Un'altra tecnica che si usa negli interventi brevi di sportello è la messa in relazione che consiste nella possibilità di collegare aspetti inconsapevoli emersi nel colloquio per stabilire nessi temporali o causali e dare nuovi significati al contenuto riportato. Si utilizza per evidenziare aspetti contraddittori che, se riconosciuti possono condurre all'apertura di una nuova prospettiva.

Le chiarificazioni permettono di rendere più coerente il racconto riportato e mira ad evidenziare aspetti emozionali e vissuti che non vengono esplicitati ma che si intravedono e che giungono all'attenzione del consulente. L'obiettivo principale è quello di aiutare l'interlocutore a esprimere efficacemente ciò che è difficile esplicitare, che appare vago, permettendo di ampliare e approfondire aspetti nascosti o confusi. Secondo Corno e Lang (1995), questa tecnica consente agli interlocutori di esprimere in modo più chiaro ed efficace il proprio punto di vista e di sentirsi maggiormente coinvolti nella relazione con il consulente.

Le riformulazioni sono interventi che permettono di riprendere, utilizzando altri termini e in modo più sintetico e chiaro, i contenuti espressi nel racconto dell'interlocutore, così da mostrare la nostra comprensione e partecipazione e a confermare la correttezza di quanto esplicitato. Lo scopo è quello di incentivare la prosecuzione del dialogo in modo più approfondito e ampio anche su aspetti emozionali per consentire una maggiore consapevolezza dell'individuo rispetto a cosa prova, sviluppando nuovi insight. Questa tecnica viene presentata sotto forma di domanda proprio per sottolineare l'interesse del consulente aggiungendo un livello di significato, anche minimo. La riformulazione rimanda alla funzione del rispecchiamento in quanto l'interlocutore ha la possibilità di riflettere a più livelli (contenuto, emozioni, affetti) e di acquisire maggiore consapevolezza perché stimolato a cogliere nuove connessioni.

“Posso capire che si sia sentito così quando...” è una delle frasi utilizzate dal consulente per convalidare i sentimenti e le emozioni sperimentate dall'interlocutore, e renderli leciti. Questi interventi permettono di incrementare lo sviluppo di fiducia e sicurezza in sé stessi, con un impatto positivo sulla propria autostima, soprattutto nelle persone con storie personali caratterizzate dall'assenza di convalide empatiche da parte dei caregiver nella loro infanzia. Altro aspetto cruciale è provare a dare un nome alle emozioni provate dall'interlocutore per dare senso alla sua esperienza e provare ad attivare così la capacità riflessiva facilitando il contatto con la dimensione emotiva, stabilendo un contatto con gli stati affettivi propri e altrui, potenziando la funzione mentalizzante.

La scelta degli interventi va sempre contestualizzata in funzione del momento e dell'interlocutore, nella convinzione che è l'esperienza dell'incontro con una funzione di ascolto sensibile e rispettoso, e la qualità della reciproca regolazione degli scambi tra i due interlocutori, che in primo luogo concorrono a creare l'atmosfera di intimità, fiducia e speranza (Beebe, Lachmann 1994) essenziali per il buon esito dell'intervento di consulenza breve. (Sala, pag. 88).

**COORDINATE SPAZIALI:** stabiliscono il luogo dove si faranno gli incontri. La scelta di mantenere la stessa stanza, che garantisca un'adeguata privacy, per l'intera durata dell'attività di sportello, permette di rendere concreto uno spazio sicuro e tranquillo dove condividere riflessioni e condivisioni importanti.

**RISERVATEZZA E SEGRETO:** È un aspetto rilevante perché le richieste di accedere allo sportello sono spesso accompagnate dalla garanzia di segretezza, solo così gli individui (minori e adulti) riescono a lasciarsi andare liberamente ai propri racconti intimi e confidenziali. Al consulente scolastico, spesso accade che venga richiesto dai ragazzi di fare da tramite tra sé e i genitori o gli insegnanti. Se ciò avviene, l'incontro e il contenuto dei colloqui con gli adulti di riferimento deve avvenire in accordo con lo studente e nel rispetto della sua intimità.

Il [consulente scolastico], in quanto pubblico ufficiale, incaricato di pubblico servizio ha l'obbligo di denuncia rispetto alla tutela del segreto professionale nel caso in cui sia venuto a conoscenza di un reato procedibile d'ufficio nell'esercizio delle proprie funzioni o anche al di fuori dell'orario di lavoro, nel caso in cui la persona stia riferendo il fatto perché a conoscenza della funzione pubblica ricoperta dal [consulente scolastico]. In ogni caso dovrà limitare allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in ragione del proprio rapporto professionale, ai fini della tutela psicologica del soggetto. Qualora si presentino gravi pericoli per la vita o per la salute psicofisica del soggetto e/o di terzi, il [consulente scolastico] valuterà con attenzione la necessità di derogare totalmente o parzialmente alla propria doverosa riservatezza (art. 11-12-13 Codice Deontologico degli Psicologi). Solo l'espresso consenso del paziente scioglierà il professionista dal vincolo di preservare il segreto.

**ASPETTO TEMPORALE DELL'INTERVENTO:** la consulenza è necessariamente breve e prevede la presenza del professionista una volta a settimana per un minimo di due ore e un massimo di sei, generalmente le ore sono 4. Secondo alcuni operatori, per dare maggiore forza all'intervento socio-educativo, sarebbe possibile prevedere un numero maggiore di colloqui, ancora meglio diluiti nell'intero arco dell'anno scolastico. Inoltre, si ritiene proficuo effettuare incontri di follow up per prevenire ulteriori difficoltà e situazioni di crisi. L'intervento resta comunque variabile ed è necessario applicare il modello in modo flessibile in quanto non è possibile prevedere all'inizio dell'attività il numero preciso di colloqui essenziali e lo sviluppo che prenderà il percorso di ascolto.

**STUDENTI DALLA IV PRIMARIA:** *bambini – preadolescenti – adolescenti*

La scuola può agevolare l'emergere di problematiche inerenti la separazione, la perdita e il lutto nei bambini, l'acquisizione delle competenze negli apprendimenti, il controllo delle emozioni e degli impulsi, in particolare quelli aggressivi. L'ambito scolastico in cui si svolge lo sportello di ascolto accompagna il minore lungo il corso della sua crescita evolutiva e permette di poter affrontare, in sicurezza, difficoltà che possono scaturire da momenti emotivamente significativi, in ogni periodo del ciclo di vita. In questo senso lo sportello ascolto è uno spazio nel quale accogliere, senza giudizio, i disagi del minore, permettendo di esprimersi liberamente per far emergere, in modo gentile e supportivo, le emozioni e gli stati d'animo. Così si invita il minore a riflettere e, insieme all'esperto, a fare un bilancio evolutivo, a prendere consapevolezza del punto attuale di crescita in cui ci si trova, individuare le risorse disponibili per proseguire con sicurezza nel percorso evolutivo.

### 3.1.4 SPORTELLO PER I BAMBINI DELLA IV PRIMARIA

L'accesso è volontario, oppure su richiesta o su invio da parte dei genitori e insegnanti.

#### **OBIETTIVI:**

1. costruire un'alleanza con il minore per agevolare un rapporto di fiducia e facilitare l'espressione di disagio o difficoltà che sta attraversando
2. rassicurare il minore che non è solo e che c'è un esperto al suo fianco per individuare le difficoltà che sta affrontando e per trovare, insieme, le risorse che ha a disposizione;
3. far emergere le emozioni relative ad una crisi evolutiva e/o eventi esterni avversi, offrendo un contenitore strutturato e sicuro;
4. promuovere il senso di autostima per sostenerlo nei suoi compiti sociali e relazionali della vita quotidiana;
5. Accompagnare nell'individuazione e comprensione delle emozioni proprie e altrui;
6. Supportare eventi di lutto e malattie in famiglia o in classe;
7. Sostenere l'autonomia personale tenendo conto dell'età e dei compiti evolutivi corrispondenti.

#### **STRUMENTI:**

- Lettura di racconti, favole, visioni di cartoni animati, da cui partire per favorire il commento e le riflessioni del minore, riportandolo ad esempi concreti della sua vita quotidiana;
- Disegni ed espressioni creative.

**RESTITUZIONE:** oltre che al minore, in base ai casi specifici, ai genitori e/o insegnanti se c'è stato invio.

**PROBLEMATICHE FREQUENTI:** isolamento in classe, difficoltà a parlare quando interpellati dagli insegnanti, difficoltà di apprendimento, di concentrazione e memoria, tristezza, disturbi alimentari, disturbi di comportamento, competizione sociale eccessiva legata ai voti scolastici, uso eccessivo dei dispositivi tecnologici.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** i docenti e i genitori contattano il consulente scolastico tramite mail dedicata o telefono o whatsapp (se contatto dedicato).

### 3.1.5 SPORTELLLO PREADOLESCENTI

L'ingresso nella preadolescenza permette una iniziale confidenza con le capacità autoriflessive non solo su ciò che viene percepito ma anche su ciò che viene pensato, vi è una ricerca al confronto nel tentativo di allargare lo sguardo su di sé, sulle relazioni e il mondo esterno. Peter Blos la preadolescenza è il passaggio dall'infanzia all'adolescenza ed è caratterizzata da un aumento di cariche pulsionali.

#### OBIETTIVI:

1. Supportare il minore nel delicato passaggio dall'infanzia alla preadolescenza accogliendo il senso di inadeguatezza e sofferenza riflettendo sul passaggio di crescita e sviluppo e sulla possibilità di affrontare i compiti che questa età richiedono da un punto di vista evolutivo;
2. Osservare e sostenere le esplorazioni sociali e relazionali, riflettendo sulle modalità più idonee per affrontare eventuali conflitti;
3. Agevolare la comunicazione con la famiglia, le figure adulte di riferimento e i pari;
4. Sostenere i tentativi di autonomia e il senso di responsabilità delle proprie scelte;
5. Facilitare la riflessione su aspetti positivi di Sé ancora poco consapevoli per incrementare l'autostima;
6. Riflettere su aspetti che sembrano essere più fragili ma che se rinforzati possono trasformarsi in punti di forza;
7. Agevolare la resilienza per affrontare situazioni che richiedono maggiore energia e forza di volontà;
8. Aiutare a individuare e comprendere le emozioni proprie e altrui sostenendo lo sviluppo delle capacità relazionali;
9. Dall'esperienza delle operatrici, risulta importante supportare l'alunno rispetto all'orientamento scolastico, riflettere insieme sul metodo di studio e per gli alunni delle classi terze, aiutare a gestire l'ansia dell'esame finale, e aiutarli nella creazione delle mappe concettuali e nell'argomento delle tesine;
10. Supportare eventi di lutto e malattie in famiglia o in classe.

#### STRUMENTI:

- **La sagoma** che aiuta a riflettere a che punto della fase evolutiva ci si trova, quali sono gli aspetti più fragili che meritano di essere rinforzati, quali i punti di forza, su quali persone si può fare affidamento o chiedere aiuto in caso di difficoltà, quali sono le passioni e le aspirazioni, cosa ci si aspetta dal futuro;
- **Disegni, collage, produzione di lettere** indirizzate a familiari o figure di riferimento importanti per il minore, poesie, testi di canzoni, utilizzo di materiale creativo,

brain storming su tematiche specifiche pertinenti alla loro età;

- **Genogramma** : una forma di rappresentazione grafica trigenerazionale dell'albero genealogico che racconta la storia della famiglia, delle relazioni dei singoli individui, in grado di far emergere in modo rapido una visione d'insieme delle complesse dinamiche familiari.

### **PROBLEMATICHE FREQUENTI:**

Discriminazione, bullismo e cyberbullismo, gestione delle emozioni e della rabbia, sentimenti depressivi dovuti all'allontanamento dai Paesi d'origine, problemi in famiglia, difficoltà di comunicazione e relazione con i professori e i pari, ansia generalizzata e ansia sociale, comportamenti devianti, comportamenti autolesionistici agiti o osservati, dispersione scolastica, difficoltà nello studio e nell'apprendimento, orientamento sessuale, difficoltà di inserimento nella nuova classe.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** L'accesso è volontario, oppure su richiesta o su invio da parte dei genitori e insegnanti. Le modalità di usufruire del servizio possono essere diverse e si concordano con il dirigente scolastico o la segreteria della scuola. Tra queste, una pratica molto diffusa pare essere l'utilizzo di una cassetta, accessibile solo allo psicologo, dove gli studenti lasciano un biglietto con nome, cognome, classe ed eventualmente il motivo o l'urgenza. Alcuni utilizzano un quaderno, che gestisce un addetto della segreteria scolastica, dove scrivere gli appuntamenti e gli orari (suddivisi in 30 minuti). In altri casi il professionista in accordo con la referente della scuola propone modalità più creative e idonee con lo scopo di agevolare il più possibile la prenotazione degli incontri con gli studenti.

### 3.1.6 SPORTELLLO ADOLESCENTI

Il supporto richiesto in adolescenza è maggiormente focalizzato sull'identità personale (che Erikson definisce come il compito specifico dell'adolescenza), la conoscenza e la comprensione di sé stessi e le grandi trasformazioni in corso che riguardano il corpo, le emozioni, la mente e che lo spingono progressivamente a staccarsi dai genitori e ad incrementare i rapporti con i coetanei, ad essere sensibile e curioso verso le novità e a sperimentare. L'età dell'adolescenza rappresenta uno snodo centrale dello sviluppo evolutivo dell'individuo, colmo di opportunità per gli interventi di educazione e prevenzione dei comportamenti considerati a rischio.

Come già indicato nel modello presentato da Lancini in diverse scuole di Milano, L'intervento dello sportello ascolto prevede il colloquio e l'ascolto dell'adolescente in ambito scolastico con lo scopo di prevenire disagi in un'ottica di prevenzione primaria e secondaria. L'elemento cruciale è l'incontro, non terapeutico, che favorisce l'ascolto del giovane sui problemi inerenti all'età e alle difficoltà ad affrontare i compiti evolutivi fase specifici prestando maggiore attenzione al ruolo sociale di studente (prevenzione primaria). Quando dalle prime percezioni di rispecchiamento ed elaborazione di uno stato di crisi inerente all'età emergono conflitti più profondi, si considera l'ipotesi di un possibile invio ai Servizi territoriali pubblici o privati (prevenzione secondaria). Si tratta quindi di una attività prevalentemente informativa, coerente con le tappe evolutive e con i possibili intoppi, inserita in un contesto quotidiano come quello scolastico dove è più facile per l'adolescente rivolgersi per parlare degli stati emotivi, relazionali, esperenziali, con la possibilità di pensarli nella quotidiana normalità delle fatiche adolescenziali.

#### **METODO DI CONDUZIONE:**

L'operatore esperto incomincerà a mettere in evidenza la spinta motivazione del giovane (come mai ha fatto richiesta, cosa lo ha spinto a venire allo sportello, ecc.) lo stimolerà a parlare di Sé, delle sue emozioni, delle vicende intime e delle relazioni con i pari, con le figure genitoriali, con i docenti, com'è il rapporto con l'altro sesso e via dicendo. In questo modo si invita il giovane a riflettere e, insieme all'esperto, a fare un bilancio evolutivo, a prendere consapevolezza del punto attuale di crescita in cui si trova, individuare le risorse disponibili per proseguire con sicurezza nel suo percorso adolescenziale. Ogni adolescente è un caso a sé: alcuni pur avendo raggiunto un buon grado di separazione affettiva in ambito familiare e creato delle buone relazioni sociali e personali, mostrano più difficoltà nelle funzioni di apprendimento e nello sviluppare o portare a termine il ruolo sociale di studente; altri possono dimostrare di esercitare bene la funzione sociale in ambito scolastico ma sono alle prese con una separazione affettiva complessa con le figure adulte di accudimento. Non sono rari i casi in cui gli adolescenti manifestano difficoltà

ad instaurare delle relazioni soddisfacenti fra pari e mostrano atteggiamenti aggressivi o depressivi. A questo punto l'adolescente potrebbe avere un quadro più chiaro del suo attuale percorso evolutivo, delle rappresentazioni di Sé, dell'altro, del mondo e potrà considerare il resoconto della sua crescita come una base da cui partire per rivedere alcune criticità, assumere un atteggiamento più flessibile, considerare altri punti di vista e nuove opportunità. L'esperto, d'altro canto, potrà supportare il ragazzo o la ragazza nel modo più efficace, in base alla propria esperienza e agli accordi presi con lui o con lei nei primi colloqui: potrebbe essere orientato a coinvolgere gli adulti (genitori e insegnanti), lavorare sulle dinamiche relazionali, sostenere il percorso scolastico attuale, oppure aiutare l'adolescente a riflettere sull'opportunità di pensare ad una diversa alternativa di formazione. Lo sguardo dell'esperto è rivolto verso l'adolescente affettivo e verso il ruolo sociale di studente. Inoltre il mandato dell'esperto scolastico non prevede solo una funzione informativa ed educativa ma include anche una finalità preventiva e di promozione del benessere, in nessun modo di tipo terapeutica o di cura. Gli adolescenti, grazie alla relazione di rispecchiamento, vengono aiutati a comprendere il loro stato attuale di crescita e a mettere in gioco le loro risorse per affrontare le sfide tipiche della loro età e ad affrontare più serenamente il futuro.

### **OBIETTIVI:**

1. Prevenire i disagi derivati dalle difficoltà nel portare a termine i compiti evolutivi fase specifici, considerando le risorse proprie dell'individuo e della rete familiare e amicale;
2. Favorire una maggiore consapevolezza delle criticità in un'ottica evolutiva e delle motivazioni personali per diventare un adulto responsabile;
3. Implementare le funzioni di mentalizzazione e di resilienza;
4. Sostenere l'adolescente nelle sue esplorazioni relazionali e sociali in sicurezza aiutando il minore ad acquisire consapevolezza sui comportamenti a rischio (rapporti sessuali non protetti, abuso di alcol e fumo), incoraggiando gli atteggiamenti adeguati;
5. Agevolare lo sviluppo delle capacità relazionali e affettive che favoriscono la costruzione dell'identità;
6. Rinforzare le abilità dell'adolescente nell'affrontare le difficoltà ed incrementare le sue capacità nel chiedere aiuto utilizzando le opportunità dei servizi presenti sul territorio;
7. Supportare l'adolescente a compiere esperienze, in sinergia con la scuola, che lo aiutino ad esprimere sentimenti di competenza ed autonomia, a sperimentare nuovi aspetti di sé che rafforzino fiducia, autostima e senso di responsabilità delle proprie scelte;

8. Favorire la coesione e la collaborazione del gruppo classe per garantire un clima sereno, empatico e inclusivo, imparando a conoscersi comunicando meglio e a gestire in modo funzionale i conflitti e le frustrazioni, individuando e legittimando le emozioni;
9. Aiutare a individuare e comprendere le emozioni proprie e altrui;
10. Supportare eventi di lutto e malattie in famiglia o in classe.

#### STRUMENTI:

- **La sagoma** che aiuta a riflettere a che punto della fase evolutiva ci si trova, quali sono gli aspetti più fragili che meritano di essere rinforzati, quali i punti di forza, su quali persone si può fare affidamento o chiedere aiuto in caso di difficoltà, quali sono le passioni e le aspirazioni, cosa ci si aspetta dal futuro;
- **Disegni, collage, produzione di lettere** indirizzate a familiari o figure di riferimento importanti per il minore, poesie, testi di canzoni, utilizzo di materiale creativo;
- **Attivazione di pensieri e riflessioni mentalizzanti** che aiutino gli adolescenti a potenziare tale funzione;
- **Genogramma** : una forma di rappresentazione grafica trigerazionale dell'albero genealogico che racconta la storia della famiglia, delle relazioni dei singoli individui, in grado di far emergere in modo rapido una visione d'insieme delle complesse dinamiche familiari;
- **Utilizzo di video musicali o filmati** che aiutano a riflettere su tematiche inerenti alla loro crescita.

#### PROBLEMATICHE FREQUENTI:

Isolamento sociale, dispersione scolastica, disturbi del comportamento, disturbi alimentari, autolesionismo, uso e abuso di sostanze (alcol e droghe), ansia, pensieri suicidari, depressione, difficoltà a gestire le frustrazioni, competizione sociale eccessiva legata ai voti scolastici, comportamenti a rischio, difficoltà a studiare (concentrazione, memoria), uso eccessivo dei dispositivi tecnologici e dei social, eventi esterni avversi come separazione dei genitori, lutto, malattia, propria o osservata, certificazioni acquisite come etichette negative da parte dei compagni.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** diretto, generalmente senza mediazione degli adulti - si tende infatti a rispettare l'autonomia degli adolescenti che chiedono di essere riconosciuti come soggetti responsabili di se stessi. Il contatto con il consulente scolastico può avvenire tramite richiesta mail dedicata o whatsapp (se contatto dedicato).

Generalmente l'accesso allo sportello ascolto è spontaneo : gli adolescenti che vivono un disagio richiedono l'appuntamento in modo naturale, senza la mediazione di altri adulti. Qualcuno, incuriosito del servizio, inoltra la richiesta per valutare la possibilità di usufruirne in futuro. In altri casi sono i docenti a segnalare i disagi e ad inviare allo sportello. L'esperienza di molti operatori scolastici indica che gli incontri non porterebbero nessun beneficio e risulterebbero inutili se lo studente ha difficoltà a parlare della sua sofferenza e si sente obbligato ad usufruire del servizio. Il consulente dei servizi psicologici non obbliga nessuno a venire allo sportello, piuttosto argomenta in modo chiaro e positivo l'opportunità dei colloqui promuovendo il servizio, con la consapevolezza che ci sarà sempre qualcuno che non vorrà usufruire di questa possibilità. Esperienze sul campo riportano che, dando lo spazio di pensare e avendo pazienza, l'adolescente che inizialmente rifiuta l'aiuto dell'esperto, poi ritorna, magari l'anno successivo. È bene chiarire che richiedere l'ascolto dello psicologo non è solo un indice di disagio, ma un gesto di maturità dove l'adolescente può esprimere ad un adulto neutrale, non giudicante, esperto dei disagi e delle crisi adolescenziali, il suo bisogno di essere sostenuto nell'affrontare le fasi della crescita, ma anche la voglia di gestire da solo queste situazioni senza l'aiuto dei genitori.

### 3.1.7 SPORTELLLO GENITORI

Lo psicologo scolastico , (o consulente scolastico) in virtù delle sue competenze e del suo mandato, è fortemente propenso a favorire la comunicazione efficace e nuove modalità di relazioni più appropriate fra lo studente e le sue figure adulte di riferimento. Questo pare essere molto importante se si considera che le situazioni attuali (blocchi e crisi evolutive, così come le risorse a disposizioni) sono in gran parte il risultato di eventi, interazioni e modalità relazionali passate con le figure di riferimento.

Per quanto riguarda l'età dell'adolescenza questa può essere considerata come l'età che precede lo svincolo dalla famiglia, caratterizzata dal passaggio da una relazione complementare tipica dell'infanzia, ad una relazione più simmetrica. È proprio in questo periodo evolutivo che l'adolescente inizia a mettere in discussione l'infallibilità dei propri genitori che vengono percepiti imperfetti, evidenziandone i punti deboli e contrapponendo a loro nuove figure di identificazione.

[Possiamo comprendere lo smarrimento e lo sconforto che si prova di fronte al comportamento dei figli in questa età].

È necessario che il consulente scolastico riesca a mantenere un atteggiamento imparziale nelle vicende relazionali tra lo studente e i suoi genitori, per poter sostenere l'individuo nella sua crescita.

I genitori hanno l'opportunità di confrontarsi con una persona esperta su tematiche relative alla genitorialità, ad accettare lo scontro con i propri figli senza colpevolizzarsi o sentirsi inadeguati. Riflettere sulla necessità di concordare regole sostenibili per essere genitori autorevoli, capaci di dare limiti e di essere coerenti; supportare i propri figli nella loro autonomia personale e relazione, rispettando la sua privacy, costruendo un rapporto di fiducia.

### **OBIETTIVI:**

1. Informare i genitori sul periodo del ciclo evolutivo che sta vivendo il proprio figlio e i compiti evolutivi che deve affrontare, aiutandoli a comprendere le eventuali difficoltà che in questo momento si stanno presentando e indirizzandoli a individuare quali possono essere le risorse disponibili;
2. Offrire sostegno alle funzioni genitoriali;
3. Supportare il ruolo educativo dei genitori;
4. Costruire un'alleanza e una collaborazione scuola/famiglia per un intervento di sostegno al figlio più funzionale e coerente;
5. Implementare la funzione riflessiva e mentalizzante;
6. Aiutare a individuare e comprendere le emozioni proprie e altrui;
7. Agevolare una comunicazione chiara ed efficace;
8. Indirizzare i genitori sulle modalità di attivazione di una rete con i servizi territoriali o su come contattare professionisti specializzati;
9. Supportare eventi di lutto e malattie in famiglia o in classe.

### **STRUMENTI:**

- Attivazione di pensieri e riflessioni mentalizzanti che aiutino i genitori a potenziare tali funzioni tramite role playing;
- Psico educazione.

**PROBLEMATICHE FREQUENTI:** difficoltà ad attribuire al proprio figlio un disturbo specifico di apprendimento, o un problema di salute, difficoltà relazionali, famiglie separate, conflitti familiari, utilizzo dei dispositivi elettronici e social, aspettative rispetto alla scelta scolastica, difficoltà empatica e della capacità riflessiva, difficoltà a trasmettere ai figli regole e gestione del tempo e dell'organizzazione e degli impegni scolastici, e nel proseguire in modo costante impegni extrascolastici o attività.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** libero o su richiesta del consulente scolastico (in accordo con il minore o se lo si ritiene necessario per comportamenti a rischio del minore) tramite mail dedicata, whatsapp o telefono (se contatto dedicato).

### 3.1.8 SPORTELLO DOCENTI

Negli ultimi anni sempre più i docenti nelle scuole hanno evidenziato il bisogno di essere affiancati da esperti e consulenti di servizi psicologici e psicopedagogici che possano sostenerli nel compito di trasmettere agli studenti la conoscenza. Un compito sempre più arduo se consideriamo che lo scenario familiare e sociale è completamente cambiato negli ultimi anni: i genitori delegano all'istituzione scolastica il compito di educare e far rispettare le norme ai propri figli ma al tempo stesso non tollerano che vengano sanzionati o ripresi; gli studenti richiedono ai docenti di essere obiettivi e imparziali di fronte alla classe ma contemporaneamente si aspettano che prendano in considerazione i loro problemi personali. In questa situazione contrastante di "doppio legame" si generano comunicazioni ambivalenti, comportamenti incoerenti; gli insegnanti non sanno come comportarsi ed emerge la difficoltà degli adolescenti ad assumere il ruolo di studente, mentre il processo di crescita viene nascosto da atteggiamenti di noia e indifferenza.

***«...molti ragazzi portano a scuola soprattutto la loro adolescenza e le emozioni che la attraversano. Gli insegnanti si aspettano invece di incontrare soprattutto studenti, con ansie, paure, soddisfazioni più che altro legate al percorso di apprendimento e al ruolo di allievi.»***

#### **OBIETTIVI :**

1. Agevolare una mediazione tra l'alunno e i docenti, presentando una lettura chiara e semplice della situazione attuale;
2. Favorire una buona relazione docente-alunno;
3. Offrire sostegno alle funzioni educative di docenti;
4. Costruire un'alleanza per un intervento di sostegno all'alunno più funzionale e coerente tramite un confronto costruttivo;
5. Implementare la funzione riflessiva e mentalizzante;
6. Aiutare a individuare e comprendere le emozioni proprie e altrui ;
7. Agevolare una comunicazione chiara ed efficace;
8. Sostenere i docenti sull'orientamento dei ragazzi;
9. Agevolare un confronto fra docente-alunno su tematiche inerenti la crescita evolutiva;
10. Supportare i docenti nell'affrontare la gestione di classi difficili;
11. Aiutare a gestire situazioni conflittuali all'interno dei gruppi interclasse;
12. Supportare eventi di lutto e malattie in famiglia o in classe.

**STRUMENTI:**

- Individuazione di metodologie idonee al raggiungimento dei compiti evolutivi degli alunni;
- Attivazione di pensieri e riflessioni mentalizzanti che aiutino i docenti a potenziare tali funzioni e a comprendere il comportamento degli alunni in difficoltà;
- Riflessione su esempi pratici.

**PROBLEMATICHE FREQUENTI:** difficoltà a gestire classi difficili, a coinvolgere alunni che tendono ad isolarsi, o a porsi in modo aggressivo o provocatorio, conflitti con i colleghi e/o con i genitori degli alunni/dirigente scolastico, crisi personale, burn-out, ansia, stanchezza, rabbia e frustrazione, stress emotivo e professionale, derivato da situazioni di segnalazione ai servizi, e gestione della stessa.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** libero o su richiesta del consulente scolastico (in accordo con il minore o se lo si ritiene necessario per comportamenti a rischio del minore) tramite mail dedicata, whatsapp o telefono (se contatto dedicato).

### 3.1.9 SPORTELLO PERSONALE ATA

Lavorando in un'ottica sistemica e considerando che la scuola è un sistema complesso, tutti i componenti del sistema devono essere attenzionati e quindi risulta importante agevolare l'accesso allo sportello anche al personale che lavora all'interno della scuola, creando così una situazione di benessere reciproco che si ripercuote sugli altri componenti dell'istituzione.

#### **OBIETTIVI:**

- Facilitare una comunicazione più assertiva tra i colleghi;
- Supporto emotivo;
- Agevolare le risorse personali per attivare una rete sociale di sostegno.

#### **STRUMENTI:**

Tecniche tipiche del counseling di ascolto attivo e attivazione delle risorse personali.

#### **PROBLEMATICHE FREQUENTI:**

- comunicazione conflittuale tra colleghi che minano i rapporti sociali e di collaborazione lavorativa;
- situazione di lontananza dalle città di origine e difficoltà ad ottenere il trasferimento di vicinanza;
- tanti commessi hanno problematiche fisiche o psicologiche e spesso sono assenti dal posto di lavoro; quindi il personale che è in servizio non è sufficiente a coprire le esigenze lavorative si verificano sovraccarichi di lavoro, mal contento, insofferenza, stress.

**MODALITÀ DI ACCESSO:** libera o su invio del dirigente scolastico o Direttore dei servizi generali e amministrativi, su appuntamento tramite mail dedicata allo sportello o di persona.

## 3.2. INTERVENTI NELLE CLASSI

### TEMATICHE AFFRONTANTE:

- **Bullismo e cyberbullismo:** promuovere negli alunni la consapevolezza, la cooperazione, il rispetto, la responsabilità dei propri comportamenti verso l'altro, del proprio ruolo sociale, contrastando i fenomeni antisociali;
- **Alfabetizzazione emotiva:** introduzione e riconoscimento delle emozioni primarie;
- **Comunicazione assertiva e gestione dei conflitti:** condivisione delle tecniche comunicative a supporto della relazione per prevenire le situazioni conflittuali;
- **Educazione affettiva e sessuale:** si accompagnano i bambini ed i ragazzi nella conoscenza dell'educazione all'affettività e alla sessualità al fine di permettere loro di avvicinarsi alla preadolescenza e all'adolescenza consapevoli dei cambiamenti fisici ed emotivi a cui andranno incontro, oltre ad una maggior conoscenza dei rischi nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici (cellulari, internet ecc.);
- **Orientamento scolastico:** si accompagnano i ragazzi ad una maggior conoscenza delle proprie attitudini, passioni, punti di forza e debolezza, oltre ad un pensiero progettuale circa il proprio futuro;
- **Dipendenza e nuove dipendenze:** informazione e riflessione sull'uso consapevole dei device, dei social, delle diverse tipologie di sostanze e delle conseguenze a livello psicosociale e neurologico.
- **Violenza di genere:** alla luce dei fatti odierni si offre la possibilità ai ragazzi di riflettere sulle relazioni di coppia e sull'importanza di un reciproco rispetto ragionando sui pregiudizi e sugli stereotipi che la società considera appropriati rispetto al genere biologico di appartenenza;
- **Immagine di Sé e comportamento alimentare:** riflettere sulla rappresentazione corporea e la distorsione dell'immagine che ne deriva, a livello emotivo, cognitivo, sociale e sul come le prime relazioni affettive contribuiscano ad una solidità di identità e autostima;
- **Gestione lutto e malattia in famiglia e a scuola:** facilitare l'espressione del dolore, della preoccupazione, dell'ansia rispetto a eventi traumatici della vita.

### CONDUZIONE DEGLI INTERVENTI:

Ogni gruppo è un sistema a sé che presenta caratteristiche e risorse specifiche per cui gli interventi saranno gestiti tenendo conto delle proprietà specifiche di quel gruppo classe.

Saranno presenti in classe due operatori per un'osservazione delle dinamiche di gruppo più accurata, che ampli lo sguardo su ciò che succede e ne individui in modo più accurato i comportamenti e le emozioni che entrano in gioco. L'osservazione è intesa

nel senso di rilevare e descrivere i comportamenti, non procura spiegazioni causali né fornisce collegamenti inconsci. L'osservazione ha a che fare con gli atteggiamenti non verbali che accompagnano una comunicazione o un comportamento che appare emozionalmente pregnante ma non di facile verbalizzazione.

### **MODALITÀ DI INTERVENTO:**

Differiscono in base all'argomento trattato e all'età degli alunni. In genere si tende a dare ampio spazio agli alunni interagendo con loro anche con lavori di gruppo manuali (realizzazione di collage, cartelloni, materiale creativo), visione di filmati, materiale fotografico e artistico, per poi lasciare spazio a opinioni personali, reazioni emotive, riflessioni.

### **METODI UTILIZZATI:**

**Circle-time:** ideato da Carl Rogers negli anni '70 è utilizzata negli ultimi anni in molte scuole per promuovere l'educazione psicoemotiva nel gruppo classe. I ragazzi sono seduti sulle sedie disposte a cerchio in modo che nessuno sia al centro dell'attenzione ma tutti abbiano la possibilità di guardarsi. L'operatore propone alcuni argomenti che vengono discussi in modo democratico, libero e senza giudizi, si devono rispettare le buone regole di educazione e rispetto dei turni di parola. È uno strumento prezioso per l'inclusione e la partecipazione di tutti, soprattutto delle persone più timide.

**Role playing:** è una tecnica di simulazione ideata da Jacob L. Moreno. Letteralmente significa il "gioco di ruolo libero" ed è sostanzialmente una rappresentazione scenica, o simulazione di un evento che viene utilizzato nelle scuole o nei gruppi di formazione, sotto la guida dei professionisti con l'intento di recitare un ruolo (organizzativo o sociale) e mettere in atto un comportamento, per poi dare spazio a riflessioni e momenti di condivisione.

**Brainstorming:** utilizzo di materiale strutturato (interviste, questionari) che possa aiutare i ragazzi a esprimere i propri vissuti, pensieri ed emozioni individualmente prima della condivisione con il gruppo classe.

## 3.3 FORMAZIONE INSEGNANTI

### TEMATICHE:

- **Comunicazione efficace e gestione dei conflitti** in ambito familiare, professionale, personale: condivisione delle tecniche comunicative a supporto della relazione per prevenire le situazioni conflittuali in diversi contesti della vita;
- **Gestione classi difficili:** il comportamento dei minori alla luce della Teoria dell'attaccamento per una maggiore comprensione della storia personale, per individuare le risposte più adeguate a tali dinamiche e permettere l'attivazione del sistema esplorativo, l'apprendimento e la crescita; con esempi pratici;
- **Difficoltà scolastiche:** DSA, BES;
- **Informazione sui cambiamenti nelle varie fasi evolutive:** introduzione al grafismo e agli apprendimenti scolastici, preadolescenza, adolescenza;
- **Sessualità e affettività:** favorire la competenza di tutti i docenti (non solo quelli di scienze) su queste tematiche riflettendo sulla diversità, tabù, stereotipi e violenza di genere. Dall'infanzia all'adolescenza la sessualità e l'affettività hanno un ruolo centrale per lo sviluppo dell'individuo;
- **Gestire il lutto in classe:** facilitare l'espressione del dolore, della preoccupazione, dell'ansia rispetto a eventi traumatici della vita, impatto che ha su sé stessi, sui bambini e sulle famiglie;
- **Lavoro sul Sé:** favorire l'emergere delle capacità personali, agevolare la consapevolezza delle proprie fragilità per rinforzare i punti deboli e giungere ad una maggiore conoscenza di Sé e migliorare le relazioni sociali e fra i colleghi;
- **Mindfulness** per gestire lo stress in classe: spunti e suggerimenti per aiutare i docenti a raggiungere uno stato di benessere fisico e mentale con l'obiettivo di prevenire e gestire situazioni che creano stress all'interno del gruppo classe;
- **Come gestire le situazioni di segnalazione ai servizi territoriali:** informare i docenti del loro ruolo di pubblico ufficiale e dei doveri che hanno nei confronti del minore in caso di situazioni di pericolo quali: maltrattamento, incurie, abuso;
- **Team building:** favorire la formazione di un gruppo di lavoro che attraverso il lavoro di squadra costruisca e consolidi un clima di fiducia reciproca, di ascolto attivo e di intento comune.

## 3.4 EVENTI FORMATIVI E IN-FORMATIVI PER GENITORI

### TEMATICHE:

- **Gestione dei conflitti in ambito familiare, professionale, personale:** condivisione delle tecniche comunicative a supporto della relazione per prevenire le situazioni conflittuali in diversi contesti della vita;
- **Gestione dell'uso dei device e delle app e responsabilità legale:** informazione e riflessione sull'uso consapevole dei device, dei social;
- **Conflitto nei casi di separazione genitoriale:** agevolare una riflessione, attraverso l'utilizzo di spezzoni di film, su come gestire il conflitto in modo cooperativo in maniera da prevenire situazioni di stress che vedono coinvolti i minori in maniera disfunzionale;
- **Difficoltà scolastiche:** DSA, BES;
- **Informazione sulle tappe evolutive** (caratteristiche e compiti): informazione, riflessione e confronto sui compiti evolutivi dei figli dall'ingresso nella scuola, alla preadolescenza e adolescenza per una maggiore consapevolezza delle difficoltà che possono incontrare e dei traguardi che devono raggiungere, nel rispetto della propria specificità;
- **La comunicazione efficace in famiglia:** sviluppare attraverso un incontro esperienziale l'empatia e una comunicazione efficace che permetta ai genitori di garantire un valido appoggio nei momenti di difficoltà ai figli;
- **Competenze educative e genitoriali:** agevolare una riflessione e un confronto sulle caratteristiche di comportamento genitoriale (autorevole, autoritario e permissivo) e sull'importanza delle regole;
- **Affettività e sessualità:** è fondamentale per i genitori educare alla sessualità, ovvero avvicinare bambini e adolescenti a questa tematica con naturalezza e positività. Il genitore nell'esperienza affettiva e sessuale dei figli ha un ruolo importante nel trasmettere fiducia in sé stessi, valori che possono orientarle nelle loro scelte future per una sessualità responsabile;
- **Gestione di un lutto o malattia grave in famiglia o in classe:** facilitare l'espressione del dolore, della preoccupazione, dell'ansia rispetto a eventi traumatici della vita, impatto che ha su sé stessi, sui bambini e sul gruppo familiare;
- **Orientamento scolastico:** si aiuta il genitore a prendere consapevolezza e una maggiore conoscenza delle attitudini specifiche dei figli, passioni, punti di forza e debolezza, oltre ad un pensiero progettuale circa il loro futuro.

**CONDUZIONE E MODALITÀ DI INTERVENTO:** in base all'argomento, alle richieste e al numero dei partecipanti, si modulano gli interventi che vengono condotti da due professionisti in presenza, on line o in modalità blended. Oltre alla parte in-formativa,

si cerca di privilegiare un approccio interattivo in modo da far emergere le domande, i dubbi, gli aspetti critici, presentando esempi pratici per favorire la riflessione in merito ad aspetti razionali, emotivi, garantendo il sostegno necessario.

### 3.5. CONOSCENZA RETE TERRITORIALE PER INVII DI SUPPORTO ALLE FAMIGLIE E AI MINORI

Il consulente scolastico si propone come mediatore fra le famiglie e i servizi presenti sul territorio valutando le risorse a disposizione, per rispondere tempestivamente in modo efficace alle richieste di aiuto con invii di supporto appropriati.

## 4. TEAM DI PROFESSIONISTI

Il team di professionisti è composto da:

**PSICOLOGO:** è il professionista esperto nelle dinamiche relazionali e affettive, in grado di comprendere i meccanismi che condizionano le diverse reazioni comportamentali sia in ambito individuale che in quello sociale. L'intervento dello psicologo permette di prevenire forme di malessere psicologico (tra gli studenti, i docenti e il personale dell'Istituzione) e intervenire di fronte al disagio.

**PEDAGOGISTA:** è il professionista esperto nei processi educativi, formativi e di apprendimento. Gli interventi pedagogici-educativi a scuola sono efficaci per prevenire e affrontare situazioni di fragilità sociale ed educativa, rischio di abbandono scolastico e di dispersione scolastica. Il pedagogista si confronta principalmente con gli insegnanti, effettua osservazioni nelle classi (previa autorizzazione dei genitori), organizza laboratori proponendo tematiche di interesse e inerenti allo sviluppo evolutivo dei bambini e dei ragazzi.

**COUNSELOR:** esperto nella comunicazione e nell'ascolto attivo e partecipato, focalizza la sua attenzione "sul qui ed ora" senza approfondire situazioni passate, e facendo emergere i punti di forza e le capacità positive dell'individuo piuttosto che sottolineare gli aspetti negativi o disfunzionali. Nella relazione con l'individuo assume un atteggiamento

giamento accogliente e non giudicante.

**FORMATORI ED ESPERTI DI TEMATICHE:** come mediatore familiare, mediatore linguistico, educatore, mediatore culturale.

## 5. BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

CALVO V., Il colloquio di counseling, Bologna, il Mulino, 2007

DANIELE K., Uno studio qualitative sulla salute mentale e il disagio a scuola: la prospettiva degli adolescenti nel tempo della pandemia, in Journal of Health Care Education in Practice (2022), DOI: 10.14658/pupj-jhcep-2022-2-2.

IACCHIA E., MATTEI M., Lo spazio d'ascolto: psicologi a scuola, in Appunti del Centro Terapia Cognitiva, (2005), Maggio Vol. 2

KENNEDY J.H., KENNEDY C.E., Attachment theory: Implications for school psychology, in Psychology in the Schools (2004), Vol. 41 (2), pp. 247-259.

LANCINI M., Ascolto a scuola – La consultazione con l'adolescente, Milano, Franco Angeli, 2003.  
*Nel testo si fa riferimento al termine "Counselling" (con la doppia elle) secondo la dizione che è considerata linguisticamente corretta ed è più diffusa tra gli autori anglosassoni di cultura britannica. Quando invece sono citati testi nordamericani viene usato il termine "counseling", secondo la dizione più diffusa negli Stati Uniti di America.*

LANCINI M., Cent'anni di adolescenza, Milano, Franco Angeli, 2010.

LORIEDO C., PICARDI A., Dalla teoria generale dei sistemi alla teoria dell'attaccamento, Milano, Franco Angeli, 2000.

MARCHETTI F., "Nella. Mia mente": la salute mentale dei bambini e dei giovani in Medico e bambino, (2021), n. 9/2021 DOI: 10.53126/MEB40563,

MONTÀGANO S., PAZZAGLI A., Il genogramma – teatro di alchimie familiari, Milano, Franco Angeli, 2002.

MAGGIOLINI A., PIETROPOLLI CHARMET G. (a cura di), Manuale di psicologia dell'adolescenza: compiti e conflitti, Milano, Franco Angeli, 2017.

Neurosviluppo, salute mentale e benessere psicologico di bambini e adolescenti in Lombardia 2015-2022. Ricerca promossa e finanziata da Fondazione Cariplo in collaborazione con: Università di Pavia Dipartimento di Sanità Pubblica, Medicina sperimentale e forense – Unità di Biostatistica e Epidemiologia Clinica - Università di Pavia Dipartimento di Scienze del Sistema Nervoso e del Comportamento – Unità Operativa di Neuropsichiatria infantile Fondazione IRCCS Mondino SC di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza - Università di Milano Bicocca Dipartimento

di Statistica e Metodi Quantitativi - Fondazione IRCCS «Ca' Granda» Ospedale Maggiore Policlinico di Milano SC di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza - Università di Brescia Dipartimento di Scienze Cliniche e Sperimentali - ASST Spedali Civili di Brescia SC di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza - DG Welfare Regione Lombardia Unità Organizzativa Rete Territoriale Struttura Salute Mentale, Dipendenze, Disabilità e Sanità Penitenziaria.

NOONAN E., Counseling psicodinamico con adolescenti e giovani adulti, Napoli, Guido Gnocchi Editore 1997, pag. 154.

SIEGEL D. J., La mente relazionale, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2013.

SALA A., (a cura di), Ascoltare ragazzi e genitori: la consulenza psicologica breve di sportello, Sesto San Giovanni (MI), Mimesis Edizioni, 2017.

TAMBURINI G., MARCHETTI F., Pandemia, neurosviluppo e salute mentale i bambini e ragazzi – Le raccomandazioni dell'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza in Medico e bambino, (2022), n. 6/2022, DOI: 10.53126/MEB41361.

<https://www.studiolegaleamp.com/blog/psicologo-il-delicato-confine-tra-tutela-del-segreto-professionale-ed-obbligo-di-denuncia/>

## 6. RIFERIMENTI E CONTATTI

**PER INFORMAZIONI**  
**mail: [progetti@centrodavide.it](mailto:progetti@centrodavide.it)**

**Cooperativa Sociale DAVIDE Onlus**  
**Via G. Marconi, 10**  
**21052 Busto Arsizio (VA)**  
**[www.centrodavide.it](http://www.centrodavide.it)**

**Telefono: 0331/323000**  
**Mail: [davide@centrodavide.it](mailto:davide@centrodavide.it)**