

L'ESPERIENZA DI “SPORTELLO D'ASCOLTO”

IN UNA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO

Francesca De Appolonia, Donata Bortolin

LE RAGIONI DI UNO “SPORTELLO D'ASCOLTO”

L'idea di uno *Sportello d'ascolto* in ambito scolastico è nata all'interno dell'istituto ed è stata frutto dell'interesse dimostrato da parte di genitori e allievi per le attività proposte e sviluppate all'interno del progetto di educazione all'affettività e sessualità, che dal 2007 permette ai ragazzi di lavorare sulla propria crescita personale e sulla relazione con gli altri. Durante le attività di educazione alla affettività, i ragazzi hanno dimostrato entusiasmo e partecipazione ed hanno cominciato ad aprirsi, manifestando il desiderio di parlare con alcuni insegnanti, chiedendo loro di intervenire o di mediare nelle relazioni tra pari o di essere semplicemente ascoltati nei momenti di disagio che a questa età sono molto frequenti.

Nel corso degli ultimi anni, si è registrato un aumento di richieste di aiuto da parte degli alunni ai docenti curricolari che, impegnati nelle attività didattiche quotidiane, non sempre però potevano essere disponibili all'ascolto di singoli alunni in difficoltà.

Riconoscendo la necessità di intervenire in tempi rapidi per ascoltare e aiutare i ragazzi in situazioni di disagio, alcuni insegnanti del nostro istituto, dopo aver

frequentato un percorso di formazione proposto dal COR¹, hanno pensato di creare uno “sportello di ascolto” in cui i ragazzi potessero esprimere liberamente il proprio disagio davanti ad adulti di riferimento capaci di ascoltarli.

I docenti che hanno dato la loro disponibilità per le attività dello sportello hanno condiviso la convinzione che gli insegnanti, nella loro azione educativa, debbano saper incoraggiare lo sviluppo armonico della personalità degli allievi, “aiutandoli” a sperimentarsi in modo efficace nella relazione.

Lo *Sportello d'ascolto*, successivamente, ha confermato la sua ragion d'essere anche nella politica regionale che è sempre più attenta ai diritti della persona, tanto che nel 2014 è stato istituito in Friuli Venezia Giulia il Garante regionale dei diritti della persona (Legge regionale 16 maggio 2014, n.9)².

La società in cui gli adolescenti di oggi si trovano inseriti è caratterizzata dalla identificazione di modelli fondati sull'apparire piuttosto che sull'essere; ciò limita sempre più lo spazio per la diversità individuale a favore di una omologazione di valori e comportamenti. Anche i messaggi e le informazioni provenienti dai diversi tipi di media sono spesso fuorvianti e si scontrano con le esigenze più profonde della persona.

In questo contesto risulta perciò difficile prendere consapevolezza di un

sé che non sempre si adegua ai *canoni richiesti* e assumere un atteggiamento critico nei confronti della realtà proposta.

Oggi i giovani hanno una ridotta capacità di sopportare la frustrazione e facilmente si sottraggono a tutto ciò che crea loro disagio.

È quindi evidente che l'adolescente (o pre-adolescente), vivendo un momento impegnativo della propria vita, deve potersi rivolgere a persone adulte di riferimento che spesso non sono le figure genitoriali. Proprio per questo, la figura dell'insegnante e non dell'Istituzione che spesso viene vissuta come giudicante, acquista un valore enorme per il ragazzo che ha bisogno di sentirsi accettato e ascoltato da un adulto in grado di assumere un atteggiamento empatico, di accettazione incondizionata e di ascolto nei suoi confronti.

La scuola diventa così non solo il luogo privilegiato per l'apprendimento ma soprattutto per la crescita e sviluppo complessivo della persona. Il ruolo dell'insegnante, quindi, non è più riconducibile alla mera trasmissione di conoscenze, ma deve trasformarsi in quello di educatore per accogliere l'allunno in tutte le sue esigenze.

E gli insegnanti hanno molte occasioni per sostenere lo sviluppo emozionale e affettivo degli allievi, sostituendo i metodi tradizionali del “fare scuola” con l'ascolto, non per giudicare, criticare, giustificare o dare consensi, ma per condurli verso la autoesplorazione del loro mondo interno.

Inoltre l'esperienza maturata in questi anni ci ha convinto sempre più che la presenza di un interlocutore adulto all'interno di uno *Sportello d'ascolto* possa essere una grande opportunità per l'allunno di esprimere il proprio vissuto, affrontando le problematiche tipiche della propria età, come l'insuccesso e la dispersione scolastica, il disagio all'interno di un gruppo di pari, la prevaricazione e il bullismo.

Lo *Sportello d'ascolto* è quindi uno

spazio dedicato ai ragazzi, ai loro problemi, alle loro difficoltà con il mondo della scuola, dei pari e della famiglia; è anche un luogo in cui assumere consapevolezza e gradatamente riflettere su se stessi, sulle scelte da affrontare in un processo di crescita/maturazione dall'età infantile a quella adulta.

DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI DELLO SPORTELLO D'ASCOLTO

Obiettivi GENERALI:

- Prevenire il disagio scolastico;
- Individuare situazioni problematiche;
- Fornire un sostegno al processo di formazione dell'identità.

Obiettivi PER GLI STUDENTI:

- Favorire la consapevolezza di sé e della diversità individuale come valore;
- Riconoscere, capire e comunicare emozioni e sentimenti propri e altrui;
- Sviluppare uno stile comunicativo eticamente corretto.

ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Lo *Sportello d'ascolto*, inaugurato nel nostro istituto nell'anno scolastico 2012-2013, si svolge da novembre (per esigenze organizzative e per la raccolta di autorizzazioni da parte dei genitori) a giugno di ogni anno scolastico; mediamente, due ore settimanali sono dedicate all'attività di ascolto dei ragazzi.

Dopo esplicita richiesta da parte della scuola di autorizzazione scritta di entrambi i genitori, i ragazzi, se si sentono in difficoltà, spontaneamente possono chiedere di parlare del proprio disagio con uno dei docenti preposti.

Per richiedere l'appuntamento, gli alunni scrivono il proprio nome, cogno-

me, classe di appartenenza e il nome dell'operatore da cui vorrebbero essere ascoltati, su piccoli foglietti di carta che vengono piegati ed inseriti in una scatola collocata in una posizione facilmente raggiungibile da tutti e sempre controllata dal personale scolastico.

I docenti referenti controllano quotidianamente il contenuto della scatola e annotano le eventuali richieste di appuntamento su un quaderno, specificando il nome dell'insegnante che è stato richiesto dal ragazzo. Tale insegnante si impegna a incontrare l'alunno il più presto possibile, compatibilmente con le proprie esigenze lavorative.

Parallelamente all'attività con i ragazzi, le quattro docenti referenti dello sportello periodicamente, in genere ogni due mesi, salvo esigenze particolari, si riuniscono per confrontarsi e condividere esperienze e riflessioni legate all'attività di ascolto.

Due volte l'anno, inoltre, si organizza una supervisione con la Psicologa referente del COR che affianca e sostiene le insegnanti durante tutta questa attività.

IL SETTING E IL COLLOQUIO

Il luogo in cui avviene il colloquio con i ragazzi è molto importante; per questo vengono evitati luoghi caotici o frequentati da molte persone.

Gli incontri si svolgono all'interno di una piccola aula molto luminosa o in biblioteca.

In queste aule è stato riservato un piccolo spazio davanti ad ampie finestre che si affacciano sul giardino della scuola, dove sono state poste due sedie comode per i ragazzi e gli insegnanti, vicino ad un piccolo tavolino; in alcune circostanze le sedie sono state sostituite da comodi cuscini appoggiati direttamente sul pavimento. In rare occasioni, in particolare nei mesi primaverili, gli incontri si sono svolti nei giardini esterni della scuola, dove è possibile trovare

spazi idonei a questo tipo di attività.

Ogni colloquio con i ragazzi dura mediamente 45 minuti e si adatta bene all'orario scolastico, scandito in moduli orari di 55 minuti.

I ragazzi possono chiedere di partecipare allo sportello da soli o con eventuali compagni (in genere, uno).

In tutti i casi in cui l'operatore lo ha ritenuto necessario è stato fissato un ulteriore appuntamento per verificare l'evoluzione del disagio confidato dal ragazzo nel primo incontro.

OSSERVAZIONI

Dai dati raccolti in questi quattro anni di esperienza, risulta che la maggior parte dei genitori autorizza i propri figli a partecipare allo sportello, dato questo che ribadisce la fiducia delle famiglie nei confronti della scuola e dei docenti coinvolti nell'azione.

Tale servizio, nel tempo, è diventato un punto di riferimento anche per colleghi e famiglie che lo hanno vissuto come strumento di supporto alla loro azione educativa.

L'assoluta riservatezza è stato il cardine del nostro modus operandi e ciò ha rassicurato i ragazzi che si sono sentiti liberi di esprimere le loro emozioni e sentimenti anche più intimi.

Dai feedback raccolti, si è riscontrato che i ragazzi si sono sempre sentiti accolti all'interno dello spazio dello sportello e questo ha rappresentato per loro un'occasione di sfogo necessaria in questo particolare periodo della vita in cui insofferenza, rabbia, tristezza si alternano velocemente con felicità, serenità e calma.

Molte dinamiche personali, i cui toni erano accesi ed esasperati all'inizio del colloquio, si trasformavano in pensieri positivi che permettevano al ragazzo di allontanarsi, dopo l'incontro, con animo sollevato e sereno.

Osservando l'andamento delle attività di ascolto durante l'anno, emerge che

gli incontri si sono concentrati soprattutto in corrispondenza del periodo in cui i ragazzi di classe terza si trovano a scegliere la scuola superiore, dicembre e gennaio e nel mese di maggio, in prossimità della conclusione delle attività didattiche e degli scrutini.

Per quanto riguarda la partecipazione dei ragazzi, si evidenzia che le richieste di ascolto vengono soprattutto da alunni che appartengono a classi nelle quali si creano dinamiche relazionali complesse, spesso conseguenza di dinamiche familiari conflittuali.

In questi anni le ragioni per cui i ragazzi hanno chiesto di essere ascoltati sono state diverse e possono essere riassunte nel disagio nei rapporti con i compagni, con se stessi, con i genitori, nella difficoltà di orientamento scolastico o di approccio allo studio. Lo scorso anno, inoltre, è capitato più volte di accogliere ragazzi in sofferenza a causa di lutti familiari; in questi casi, più che in altri, la sola presenza di un operatore in ascolto e la possibilità di poter parlare di questo dolore, ha permesso loro di iniziare un graduale percorso di riabilitazione del lutto.

In rari casi si sono registrate situazioni di disagio più profondo che hanno richiesto l'intervento degli operatori del COR e, in un'occasione specifica, è stato necessario richiedere la consulenza del Garante Regionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

CONSIDERAZIONI FINALI

Dopo alcuni anni di attività, sono state fatte alcune osservazioni sull'andamento di questo progetto; sono stati individuati i suoi punti di forza ma anche alcune debolezze, che sono state e saranno occasione di rivisitazione e di miglioramento delle attività stesse.

Tra i punti di forza c'è sicuramente l'apprezzamento dei ragazzi che, alla fine di ogni anno scolastico, esprimono

per iscritto la loro opinione sulle attività proposte dalla scuola.

Tale apprezzamento viene manifestato molto spesso anche alla fine dei singoli colloqui e capita di cogliere una maggior serenità nel volto dei ragazzi che si sono raccontati o di sentirsi esplicitamente dire da loro che la chiacchierata è stata d'aiuto. Questo credo sia il più grande punto di forza del progetto tanto che, negli anni, si è visto aumentare il numero di ragazzi che hanno frequentato lo sportello anche solo per un incontro, spesso in prossimità della scelta della scuola secondaria di secondo grado.

Tra i punti di debolezza, invece, si registra la difficoltà di raccogliere le autorizzazioni di ogni alunno, firmate da entrambi i genitori; spesso, infatti, anche in famiglie in cui i genitori sono entrambi presenti, c'è una tendenza a delegare a uno dei due la responsabilità di far partecipare i ragazzi ad attività particolari come quella dello sportello. Fondamentale è far comprendere alle famiglie che, in tutte le attività "speciali", entrambi i genitori devono dare il loro consenso scritto.

In alcuni casi non è stata data l'autorizzazione dai genitori e l'analisi di queste situazioni ha ricondotto a famiglie straniere che forse avevano frainteso il significato dell'attività proposta (ciò necessita quindi di una maggiore chiarezza nella descrizione degli obiettivi del progetto) e a classi in cui la presenza di genitori estremamente critici, ha reso difficile il rapporto tra scuola e famiglie, tra famiglie stesse e, di conseguenza, tra alunni. In quest'ultimo caso, in particolare, si è notato che i ragazzi, se in difficoltà, cercavano comunque il dialogo con gli operatori in momenti non strutturati (per esempio durante la ricreazione), nel tentativo di aggirare l'ostacolo dell'autorizzazione non concessa.

Un altro punto debole dell'organizzazione delle attività sta nella sovrapposizione dell'orario degli operatori con le attività scolastiche che a volte i ragazzi

sono obbligati a frequentare. Per questo motivo, per fornire il servizio ai ragazzi, è capitato che gli operatori abbiano svolto attività di ascolto fuori dal loro orario, riconoscendo in primis l'importanza di sostenere i ragazzi nei loro bisogni.

Francesca De Appolonia

Docente Scienze naturali
ISIS "Pujati" Sacile

Donata Bortolin

Docente di Sostegno
I. C. "Villa Varda" Brugnera (Pn)

BIBLIOGRAFIA

Andreoli V., *Giovani. Sfida, rivolta, speranze, futuro*, Rizzoli, Milano, 1997.

Biavati M., *La relazione che cura. Gestalt, counselling e art therapy*, EDB, Bologna, 2006.

Borgna E., *L'arcipelago delle emozioni*, Feltrinelli, Milano, 2002.

Maiolo G., *Adolescenze spinose*, Edizioni Erickson, Trento, 2002.

Rogers C. R., *La terapia centrata sul cliente*, Martinelli & C., Firenze, 1970.

NOTE

1 Il COR di Pn propone percorsi formativi e/o supervisione delle attività di ascolto, in particolare per gli Sportelli di ascolto gestiti direttamente dai docenti della scuola.

2 Si veda Bares F.M. *Le funzioni di garanzia per i bambini e gli adolescenti. Il ruolo del Garante regionale dei diritti della persona*, in Quaderni di Orientamento n. 48, giugno 2016.